



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**

TESIS

**“INVERSIÓN EN EL RECURSO HUMANO Y SU
INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN
LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE
REGISTROS PUBLICOS - SUNARP, ZONA VI -
SEDE PUCALLPA, 2016 - 2017”**

Presentado por:

Bach. HIDA GABRIELA VELA PANDURO

Para optar el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

**PUCALLPA – PERÚ
2018**

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero dedicar este trabajo a nuestro Dios quien nos da la vida, y sin Él no podría llegar a cumplir esta gran meta de ser profesional.

A mi madre: Rossana Luz Panduro Vela, por inculcarme valores, por enseñarme a ser humilde y responsable, por darme su amor incondicional y por todos los sacrificios que hace por verme feliz.

LA AUTORA.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad ALAS PERUANAS, por darme la oportunidad de prepararme estos cinco años de estudio, y por hacer posible mi formación profesional.

A la Directora de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras, Mg. Cheryl Ruiz Bartra, por transmitirme sus conocimientos y por todo el apoyo brindando durante el tiempo de mi formación profesional.

A la Superintendencia Nacional de Registros Públicos SUNARP - Sede Pucallpa, por haberme permitido realizar el presente trabajo de investigación en su honorable institución.

LA AUTORA.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado: “Inversión en el Recurso Humano y su Incidencia en el Desempeño Laboral en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, Zona VI - Sede Pucallpa, 2016 - 2017”, se realizó partiendo de la problemática percibida en la disminución de la inversión en el recurso humanos de la institución, lo cual repercute en el desempeño laboral de los trabajadores. Teniendo en cuenta que los costos en recursos humanos son realmente una inversión en calidad y profesionalidad que puede dotar a la institución de un valor agregado.

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar de qué manera la inversión en el recurso humano incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2018. Para lograr este objetivo se realizó una revisión de todos los documentos contables utilizados en el área de contabilidad y finanzas durante los periodos 2016 y 2017, para su posterior análisis e interpretación.

Se utilizó como técnica de recolección de datos, la encuesta para ambas variables, aplicada a todos los trabajadores de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, además se analizaron los Estados Financieros y Estados de Resultados de los periodos 2016 y 2017, analizando los ratios financieros y los beneficios que conlleva la inversión en las capacitaciones y la retención del personal de la Institución.

Luego de haber aplicado los métodos y técnicas de la investigación, se concluyó que la inversión en los recursos humanos incide directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, Zona VI - Sede Pucallpa.

Palabras clave: Inversión, Recursos Humanos, Estados Financieros, Estados de Resultados, Ratios Financieros, Desempeño Laboral.

ABSTRACT

The present research work entitled "Investment in Human Resources and its Impact on Labor Performance in the National Superintendence of Public Registries - SUNARP, Zone VI - Pucallpa Headquarters, 2016 - 2017", was carried out starting from the problems perceived in the decrease in investment in the human resource of the institution, which affects the work performance of workers. Taking into account that the costs in human resources are really an investment in quality and professionalism that can endow the institution with an added value.

The research had as a general objective: Determine how investment in human resources affects the work performance of workers in the SUNARP Zona Registral VI Pucallpa Headquarters, 2018. To achieve this goal, a review of all the accounting documents used was carried out in the area of accounting and finance during the periods 2016 and 2017, for further analysis and interpretation.

The survey was used as a data collection technique for both variables, applied to all workers of the SUNARP Zona Registral VI Pucallpa Headquarters, and the Financial Statements and Results State for the 2016 and 2017 periods were analyzed, analyzing the financial ratios and the benefits of investment in training and the retention of the Institution's staff.

After having applied the research methods and techniques, it was concluded that the investment in human resources directly affects the work performance of the workers of the National Superintendence of Public Registries - SUNARP, Zone VI - Pucallpa Headquarters.

Keywords: Investment, Human Resources, Financial Statements, Income Statements, Financial Ratios, Labor Performance.

ÍNDICE

	Pag.
- CARÁTULA	i
- DEDICATORIA	ii
- AGRADECIMIENTO	iii
- RESUMEN	iv
- ABSTRACT	v
- ÍNDICE	vi
- ÍNDICE DE TABLAS	viii
- ÍNDICE DE FIGURAS	x
- INTRODUCCIÓN	01

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. Descripción de la realidad problemática	03
1.2. Delimitación de la investigación	06
1.3. Formulación del problema	06
1.3.1. Problema principal	06
1.3.2. Problemas secundarios	06
1.4. Objetivos de la investigación	07
1.4.1. Objetivo general	07
1.4.2. Objetivos específicos	07
1.5. Hipótesis de la investigación	08
1.5.1. Hipótesis general	08
1.5.2. Hipótesis secundario	08
1.5.3. Identificación y clasificación de variables e indicadores	08
1.6. Diseño de la investigación	11
1.6.1. Tipo de investigación	11
1.6.2. Nivel de investigación	12
1.6.3. Método	12
1.7. Población y muestreo de la investigación	13
1.7.1. Población	13
1.7.2. Muestra	16
1.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
1.8.1. Técnicas	17
1.8.2. Instrumentos	18
1.8.3. Técnicas de procesamiento de datos	19

1.9. Justificación e importancia de la investigación	20
1.9.1. Justificación	20
1.9.2. Importancia	21

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.2. Bases teóricas	28
2.3. Definición de términos básicos	74
2.4. Información general de la Institución	78
2.4.1. Descripción	78
2.4.2. Reseña Histórica	80
2.4.3. Ámbito geográfico temporal	80
2.4.4. Organigrama	82

CAPÍTULO III PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Resultados de la investigación	83
3.1.1. Objetivo general	83
3.1.2. Análisis descriptivo de los cuestionarios	84
3.2. Análisis correlacional de las variables	94
3.2.1. Correlación de la hipótesis general	94
3.2.2. Objetivo específico 1°	96
3.2.3. Objetivo específico 2°	99
3.2.4. Objetivo específico 3°	107
3.2.5. Objetivo específico 4°	113

CONCLUSIONES 118

RECOMENDACIONES 120

FUENTES DE INFORMACION 122

ANEXOS 126

– Matriz de consistencia	127
– Instrumentos de recolección de datos	128
– Procesamiento de la información	131
– Valores de X^2 para los Niveles de Confianza	132
– Carta de Autorización para aplicación de Encuesta	133
– Panel Fotográfico	135

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Operacionalización de las Variables	10
Tabla 2. Relación de Trabajadores de la SUNARP – Zona Registral N° VI Sede Pucallpa	14
Tabla 3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	19
Tabla 4. Escala de aplicación para las encuestas	83
Tabla 5. Resultado del cuestionario “Inversión en Recursos Humanos”	84
Tabla 6. Frecuencias de la dimensión contratación del personal	85
Tabla 7. Frecuencias de la dimensión capacitación del personal	86
Tabla 8. Frecuencias de la dimensión retención del personal	87
Tabla 9. Resultado del cuestionario “Desempeño laboral”	89
Tabla 10. Frecuencias de la dimensión calidad del trabajo	90
Tabla 11. Frecuencias de la dimensión eficacia en el trabajo	91
Tabla 12. Frecuencias de la dimensión eficiencia en el trabajo	92
Tabla 13. Correlación entre inversión en recursos humanos y desempeño laboral	94
Tabla 14. Rangos de correlación (r) de Pearson	95
Tabla 15. Inversión en capacitaciones en el Recurso Humano de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, Año 2016	96
Tabla 16. Inversión en capacitaciones en el Recurso Humano de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, Año 2017	97
Tabla 17. Estado de Situación Financiera (Activo) a diciembre 2016 y diciembre 2017	99
Tabla 18. Estado de Situación Financiera (Pasivo y Patrimonio) a Diciembre 2016 y diciembre 2017	100
Tabla 19. Estado de Resultados por los años terminados al 31 de Diciembre del 2016 y 2017	102
Tabla 20. Inversión en el recurso humano en capacitaciones sobre total Ingresos	104
Tabla 21. Inversión en el recurso humano en capacitaciones sobre gastos en bienes y servicios	105
Tabla 22. Inversión en el recurso humano en capacitaciones sobre gastos de personal	106

Tabla 23. Beneficios de capacitación al personal de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa	108
Tabla 24. Frecuencia Observada de la Hipótesis H ₃	110
Tabla 25. Frecuencia Esperada de la Hipótesis H ₃	110
Tabla 26. Calculo del Chi Cuadrado de la Hipótesis H ₃	111
Tabla 27. Frecuencia Observada de la Hipótesis H ₄	115
Tabla 28. Frecuencia Esperada de la Hipótesis H ₄	115
Tabla 29. Calculo del Chi Cuadrado de la Hipótesis H ₄	116

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pag.
Figura 1. Pirámide de Necesidades de Maslow	62
Figura 2. Ubicación geográfica Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa	81
Figura 3. Organigrama de la SUNARP – Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa	82
Figura 4. Promedio porcentual de la dimensión contratación del personal	85
Figura 5. Promedio porcentual de la dimensión capacitación del personal	86
Figura 6. Promedio porcentual de la dimensión retención del personal	87
Figura 7. Promedios porcentuales de las dimensiones de la variable inversión en recursos humanos	88
Figura 8. Promedio porcentual de la dimensión calidad del trabajo	90
Figura 9. Promedio porcentual de la dimensión eficacia en el trabajo	91
Figura 10. Promedio porcentual de la dimensión eficiencia en el trabajo	92
Figura 11. Promedios porcentuales de las dimensiones de la variable inversión en recursos humanos	93
Figura 12. Inversión en Capacitación 2016	97
Figura 13. Inversión en Capacitación 2017	98
Figura 14. Estado de Situación Financiera Año 2016	101
Figura 15. Estado de Situación Financiera Año 2017	101
Figura 16. Estado de Resultado Año 2016	103
Figura 17. Estado de Resultado Año 2017	103
Figura 18. Inversión en el recurso humano en capacitaciones sobre total Ingresos	104
Figura 19. Inversión en el recurso humano en capacitaciones sobre gastos en bienes y servicios	105
Figura 20. Inversión en el recurso humano en capacitaciones sobre gastos de personal	106
Figura 21. Gráfico de aceptación y/o rechazo de la Hipótesis H ₃	112
Figura 22. Gráfico de aceptación y/o rechazo de la Hipótesis H ₄	117

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual empresarial las personas constituyen una ventaja competitiva para la organización, es por esto que en los últimos años la inversión realizada ha aumentado para los procesos de selección, formación, capacitación y compensación.

Por ello, se hace importante el estudio de la determinación de cuánto incide finalmente la inversión en el recurso humano sobre resultados más eficientes respecto al desempeño laboral de los trabajadores, para hacer de ello, una nueva visión y objetivo institucional, con el fin de proporcionar parámetros de mayor productividad en las instituciones. Se ha tomado el caso de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, Zona VI - Sede Pucallpa, debido a situaciones coyunturales que permiten el acceso a la información y además de haber realizado una breve investigación que muestra una situación similar a la citada de modo local, regional y nacional en las instituciones de nuestro país.

Para la mejor comprensión de la presente investigación se ha estructurado el siguiente contenido:

En el capítulo I, se expone el planteamiento metodológico de la investigación, donde se da a conocer la situación problemática de la inversión en los recursos humanos de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, Zona VI - Sede Pucallpa, en relación al desempeño laboral de los trabajadores de la institución, motivo de la investigación a

realizar, en ese sentido, se formula el planteamiento del problema, antecedentes de la investigación, los objetivos de la investigación, y las hipótesis de la investigación. Así también donde se menciona el diseño de la investigación, los métodos utilizados, población de estudio, tamaño de la muestra, selección de la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la justificación e importancia de la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico; que permitió dar sustento al presente trabajo de investigación, el marco conceptual facilitara al lector entender o conocer los conceptos más utilizados y formulación de la hipótesis de la investigación.

En el capítulo III, se exponen la presentación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos, tomando el esquema de títulos de acuerdo al número de objetivos e hipótesis, con su respectiva contrastación al final del capítulo.

Y por último, en la parte final del trabajo de investigación se exponen las conclusiones y recomendaciones que se plantean para mejorar la inversión en los recursos humanos y por ende el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, Zona VI - Sede Pucallpa.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la Administración Pública se ha convivido con persistencia pautas regidas por modelos burocráticos de gestión que no han tenido en cuenta la importancia del factor humano en el desenvolvimiento de la administración, aspecto que con gran frecuencia ha paralizado el proceso de cambio de las estructuras organizativas del Estado y las formas de organización del trabajo, afectando el funcionamiento de las mismas, en perjuicio de la eficiencia y eficacia del órgano público. Por esta razón, concretar nuevos modelos de gestión de los recursos humanos del Estado es un reto significativo.

En el Estado, la existencia de funcionarios públicos calificados y constantemente capacitados, bien remunerados y motivados, resultan condiciones esenciales para la implantación de un modelo que sea compatible con las nuevas necesidades surgidas de la situación actual.

En ese sentido, la inversión en el recurso humano es un elemento de importante trascendencia en las instituciones en la actualidad. En los países desarrollados se destina hasta un 6,2% de las transacciones totales empresariales privadas para la capacitación y el desarrollo del personal. Esta inversión atiende aspectos académicos, profesionales,

técnicos y emocionales del trabajador, en su búsqueda de mayor productividad y rendimiento. (OIT, 2013)

En Sudamérica esta inversión no alcanza aún el 2% y se concentra principalmente en países como Chile y Brasil, quienes registran un 4% y 3,5%, seguidos de Argentina y Colombia con un 2,3%. Muy atrás en Perú, Ecuador y Venezuela apenas si se destina el 1,3% y otros países como Bolivia y Uruguay están aún por debajo del 1%. (CEPAL, 2013)

En el Perú la inversión en el recurso humano es realmente deficitaria y explica los bajos ingresos que perciben en promedio los trabajadores. Se han realizado pocos estudios que muestren el impacto de esta inversión sobre la productividad, la rentabilidad y la contabilidad. Se tiene información teórica, general y doctrinaria, que muestra la relación entre las variables citadas, pero poca evidencia de campo que muestre como se relacionan las mismas en el entorno local y nacional. (MINEDU, 2013)

Es decir, el recurso humano es el más importante y determinante en la gestión organizacional. De acuerdo a la información proporcionada por el portal Transparencia Económica del Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral VI Sede Pucallpa a través de los años se encuentra entre los 5 últimos lugares respecto a la ejecución presupuestal, denotando escasa capacidad en el gasto público, particularmente en el presupuesto de inversiones.

Además, dentro de las organizaciones ha crecido la rotación del personal o la salida constante de empleados, por lo cual los administradores buscan métodos de incentivos y beneficios para que el personal no sólo se quede porque necesita el trabajo, sino por el sentido de pertenencia que los identifica.

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) surge en el marco de la promulgación de la Ley N° 26366, Ley que crea el Sistema Nacional y la Superintendencia de los Registros Públicos, como un organismo descentralizado autónomo del sector Justicia, con la finalidad de mantener y preservar la unidad y coherencia del ejercicio de la función registral en todo el país; orientada a la especialización, simplificación, integración y modernización de la función, procedimientos y gestión de los registros que lo integran. En julio de 2002 se aprobó el estatuto de la SUNARP y se dispuso la creación de 13 zonas registrales para desconcentrar la labor de apoyo administrativo a la función registral que en forma autónoma ejercen las oficinas registrales y receptoras en todo el país.

El presente tema de investigación, inversión en el recurso humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, pretende establecer el grado de asociación entre estas variables, y a partir de los resultados alcanzar recomendaciones tendientes a superar deficiencias y mejorar la ejecución presupuestal en la institución, la cual incrementaría el nivel de satisfacción de los trabajadores y consecuentemente el mejoramiento de los servicios, que se requiere, logrando así una administración eficiente en la institución.

Es por ello, que el propósito de esta investigación es de contribuir a lograr una mayor inversión en los recursos humanos, y corregir las deficiencias que pudieran existir, así como tener un mejoramiento continuo, optimizar los servicios y mejorar la utilización de los recursos disponibles, conforme a los procedimientos, normas y políticas de una administración idónea y eficiente dentro de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.

1.2. Delimitación de la investigación

- **Espacial:** Se realizó en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP – Zona Registral VI – Sede Pucallpa.
- **Temporal:** Comprendió los periodos 2016 – 2017.
- **Social:** La investigación benefició a la población de trabajadores de la gestión actual de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, y por ende a la población usuaria en general.
- **Conceptual:** La investigación dio información teórica y relevante sobre el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, y el presupuesto invertido en recursos humanos por parte de la institución.

1.3. Formulación del problema

El presente trabajo de investigación respondió a las siguientes interrogantes:

1.3.1. Problema principal:

¿De qué manera la inversión en el recurso humano incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2018?

1.3.2. Problemas secundarios:

- ¿Cuál es la inversión realizada en recursos humanos por parte de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, periodo 2016 – 2017?
- ¿De qué manera el volumen de inversión en recursos humanos incide en resultados eficientes en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa?

- ¿Cuáles son los beneficios de la capacitación al personal en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa?
- ¿De qué manera la retención del personal favorece al cumplimiento de objetivos institucionales en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general:

Determinar de qué manera la inversión en el recurso humano incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2018.

1.4.2. Objetivos específicos:

- Cuantificar la inversión que se realiza en recursos humanos en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, periodo 2016 - 2017.
- Analizar el volumen de inversión en los recursos humanos y su incidencia en resultados eficientes en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.
- Identificar los beneficios de la capacitación al personal en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.
- Precisar de qué manera la retención del personal favorece al cumplimiento de objetivos institucionales en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La inversión en el recurso humano incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Sede Pucallpa, 2018.

1.5.2. Hipótesis secundarios

- La inversión realizada en capacitaciones por parte de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, ha disminuido durante los períodos 2016 - 2017.
- El volumen de inversión en recursos humanos incide directamente en resultados más eficientes en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.
- La capacitación brindada por parte de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, trae beneficios y satisfacción para los trabajadores de la institución.
- La retención del personal favorece al cumplimiento de objetivos institucionales en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.

1.5.3. Identificación y clasificación de variables e indicadores

1.5.3.1. Variable independiente:

Inversión en recursos humanos

Dimensiones:

- Contratación del personal
- Capacitación del personal
- Retención del personal

1.5.3.2. Variable dependiente:

Desempeño laboral

Dimensiones:

- Calidad del trabajo
- Eficacia en el trabajo
- Eficiencia en el trabajo

1.5.3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

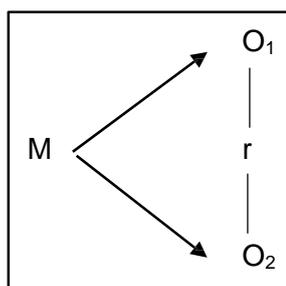
Tabla 1. VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	ESCALA
Variable Independiente: Inversión en Recursos Humanos	Invertir en recursos humanos supone proporcionar al individuo más bienes de los que puede adquirir con su trabajo invertir en recursos humanos. Chiavenato, I. (2001).	La inversión en recursos humanos se puede definir operativamente a través de sus dimensiones como son: Contratación del personal, capacitación del personal y retención del personal.	Contratación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del perfil • Costo por contratación • Calidad de las nuevas contrataciones • Tiempo por contratación 	1 - 4	Observación, Análisis Bibliográfico y Documental, Encuesta, Cuestionario	El cuestionario contendrá 24 preguntas, doce ítems para la primera variable (inversión en recursos humanos) y doce ítems para la segunda variable (desempeño laboral). Las alternativas de los ítems de las dos variables tendrán la siguiente valoración (Likert): (01) nunca, (02) casi nunca, (03) algunas veces, (04) casi siempre y (05) siempre.
			Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión • Participantes • Asistencia • Satisfacción 	5 - 8		
			Retención del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de ascenso • Reconocimiento • Remuneración • Percepción organizacional 	9 - 12		
Variable Dependiente: Desempeño laboral	El desempeño laboral es la cantidad y la calidad de las tareas realizadas por un individuo o un grupo de ellos en el trabajo. Es una piedra angular de la productividad, y debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales. Kaplan y Norton (2000).	El desempeño laboral se puede definir operativamente como la eficiencia con la que el personal realiza las actividades, tareas y acciones, para el cumplimiento eficaz (eficacia) de metas y objetivos organizacionales.	Calidad del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Iniciativa • Compromiso • Conocimiento 	13 - 16		
			Eficacia en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Exactitud en la entrega de trabajos. • Predisposición para lograr objetivos. • Cumplimiento de objetivos propuestos. • Sinergia en la realización de una función. 	17 - 20		
			Eficiencia en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento en el tiempo requerido. • Uso adecuado de recursos asignados. • Conocimientos de forma eficiente. • Producción en la cantidad de trabajo. 	21 - 24		

Fuente: Elaboración propia.

1.6. Diseño de la investigación

El diseño de investigación respondió al diseño no experimental – descriptivo correlacional.

Según Sánchez y Reyes (2002). “La investigación descriptivo - correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados”. El esquema es el siguiente:



Donde:

- M = Muestra de estudio
- O_1 = Inversión en recursos humanos
- O_2 = Desempeño laboral
- r = Relación entre las variables

1.6.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se aplicó en la presente investigación fue el descriptivo correlacional:

- **Descriptivo:** Según Hernández, Fernández & Baptista (2006). Porque se buscó medir las variables de estudio, para describirlas en los términos deseados.
- **Correlacional:** Porque se investigó la relación que existe entre las dos variables a estudiar.

1.6.2. Nivel de investigación

Según Hernández, R. y otros (2010). De acuerdo con la naturaleza del estudio de la investigación, reunió por su nivel las características de un **estudio descriptivo**. “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se ha sometido a análisis”.

1.6.3. Método

Para la ejecución del presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes métodos de investigación aplicables para este caso.

1.6.3.1. Método analítico

Este método consistió en la observación y el examen de un hecho en particular, ya que tuvo como objetivo realizar un seguimiento y análisis de los estados financieros en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.

Los métodos de análisis financieros que se aplicaron son los siguientes:

- Estado de Situación Financiera al 31/12/2016 y al 31/12/2017.
- Estado de Resultados al 31/12/2016 y al 31/12/2017.

1.6.3.2. Método sintético

Este método se utilizó para formular el marco conceptual de la investigación permitiendo sintetizar los temas que acceden sustentar el trabajo de investigación, así como también se empleó para formular conclusiones y dar referencia a los antecedentes y marco teórico.

1.6.3.3. Método deductivo

Este método permitió formular la hipótesis, además ayudo a obtener los resultados de la investigación como también a formular las conclusiones del trabajo. Además, permitió evaluar los estados financieros referente a la inversión en los recursos humanos en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, de los periodos 2016 – 2017.

Para tal fin, se revisaron los estados financieros de la muestra, con los cuales se calcularán los ratios que servirán para analizar el objetivo antes mencionado.

1.6.3.4. Método descriptivo

Este método consistió en evaluar las características de la situación en la que se encuentra la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, de esta forma se analizaron los datos a dilucidar, y la situación de la inversión en los recursos humanos y su incidencia en el desempeño de los trabajadores.

1.7. Población y muestreo de la investigación

1.7.1. Población

Arias (2012) afirma: La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema de investigación y por los objetivos de estudio.

En el presente trabajo de investigación se realizó tomando como universo a los trabajadores de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, de la Provincia de Coronel Portillo,

Departamento de Ucayali. El mismo que se distribuye de la siguiente manera:

**Tabla 2. Relación de Trabajadores de la SUNARP – Zona Registral N° VI –
Sede Pucallpa**

Nº	CARGO	UNIDAD O AREA	TIPO DE CONTRATO	COD. LEGAJO
SECUENCIA FUNCIONAL 02: GESTION DEL PROGRAMA				
1	Jefe Zonal (e)	JEFATURA ZONAL	CAP	00000343
2	Jefe de la Unidad de Administración (e)	PRESUPUESTO	CAP	00000178
3	Tesorero	JEFATURA DE LA UADM	CAP	00000010
4	Contador	UNIDAD DE ADMINISTRACION	CAP	00000008
5	Chofer	UNIDAD DE ADMINISTRACION	CAP	00000017
6	Especialista en Base de Datos	UNIDAD DE TECNOLOGIA DE LA INF.	CAP	00000133
7	Asistente de Oficina	UADM	CAS	00000307
8	Analista de Planeamiento y Presupuesto	PRESUPUESTO	CAS	00000311
9	Auxiliar de Archivo	UADM	CAS	00000236
10	Analista de Abastecimiento - Contracción	UADM_Logística	CAS	00000349
11	Analista de Control Interno	OCI	CAS	00000320
12	Analista de Control Patrimonial	UADM_Control Patrimonial	CAS	00000301
13	Analista de Contabilidad	UADM_Contabilidad	CAS	00000350
14	Analista de Redes	UTI	CAS	00000327
15	Asistente de Tesorería	UADM_Tesorería	CAS	00000183
16	Abogado	JEFATURA ZONAL	CAS	00000272
17	Abogado de Asesoría Jurídica	JEFATURA ZONAL	CAS	00000351
18	Analista de Abastecimiento	UADM_Logística	CAS	00000357
19	Analista de Gestion del Empleo y Compensaciones	UADM_Recursos Humanos	CAS	00000358
20	Analista de Catastro	CATASTRO	CAS	00000362
21	Analista de Catastro	CATASTRO	CAS	00000364
22	Analista de Catastro	CATASTRO	CAS	00000365
23	Chofer	UADM	CAS	00000366
24	Asistente de Soporte Técnico	UTI	CAS	00000377
25	Profesional de Seguridad	UADM	CAS	00000384

SECUENCIA FUNCIONAL 04: CALIFICACION DE ACTOS REGISTRALES EN PRIMERA INSTANCIA				
26	Asistente Registral	UNIDAD REGISTRAL	CAP	00000003
27	Registrador Público I	UNIDAD REGISTRAL	CAP	00000007
28	Técnico en Archivo	UNIDAD REGISTRAL	CAP	00000015
29	Especialista en Catastro	CATASTRO	CAP	00000019
30	Registrador Público I	UNIDAD REGISTRAL	CAP	00000023
31	Cajera	UNIDAD REGISTRAL	CAP	00000006
32	Asistente Registral	UNIDAD REGISTRAL	CAP	00000083
33	Asistente Registral	UNIDAD REGISTRAL	CAP	00000247
34	Asistente Registral	UNIDAD REGISTRAL	CAP	00000195
35	Asistente Registral	UNIDAD REGISTRAL	CAP	00000243
36	Asistente Registral (s)	UNIDAD REGISTRAL	CAP	00000246
37	Asistente Registral (s)	UNIDAD REGISTRAL	CAP	00000395
38	Asistente Registral (s)	UNIDAD REGISTRAL	CAP	00000394
39	Auxiliar de Archivo	UNIDAD REGISTRAL	CAS	00000267
40	Analista Registral	UREG_Personas Jurídicas y naturales	CAS	00000276
41	Analista Registral	UREG_Inmueble	CAS	00000340
42	Analista Registral	UREG_Personas Jurídicas y naturales	CAS	00000260
43	Analista Registral	UREG_Inmueble	CAS	00000204
44	Especialista de Catastro	CATASTRO	CAS	00000208
45	Especialista de Catastro	CATASTRO	CAS	00000020
46	Especialista de Catastro	CATASTRO	CAS	00000241
47	Abogado Certificador	UREG_Publicidad	CAS	00000271
48	Abogado Certificador	UREG_Publicidad	CAS	00000237
49	Certificador de Publicidad	UREG_Publicidad	CAS	00000282
50	Cajero	UREG_Caja	CAS	00000258
51	Cajero	UREG_Caja	CAS	00000289
52	Digitador	UREG_Digitación	CAS	00000206
53	Orientador	UREG_Orientación	CAS	00000287
54	Operador de Mesa de Partes	UREG_Mesa de Partes	CAS	00000304
55	Operador de Mesa de Partes	UREG_Mesa de Partes	CAS	00000339
56	Abogado Registral	UNIDAD REGISTRAL	CAS	00000239
57	Abogado Registral	UNIDAD REGISTRAL	CAS	00000312
58	Brigadista en Inclusión Social	UNIDAD REGISTRAL	CAS	00000242

59	Analista en Control de Producción	UNIDAD REGISTRAL	CAS	00000114
60	Responsable de Oficina Receptora-Atalaya	Receptora Atalaya	CAS	00000345
61	Responsable de Oficina Receptora Yarinacocha	UREG_Orientación	CAS	00000346
62	Asistente de Oficina	UNIDAD REGISTRAL	CAS	00000368
63	Especialista de Catastro	CATASTRO	CAS	00000374
64	Responsable de Oficina Receptora Manantay	Receptora Manantay	CAS	00000344
65	Analista Registral	UREG_Inmueble	CAS	00000369
66	Analista Registral	UREG_Vehicular	CAS	00000370
67	Analista Registral	UREG_Inmueble	CAS	00000371
68	Analista Registral	UREG_Inmueble	CAS	00000372
69	Analista Registral	UREG_Personas Jurídicas y naturales	CAS	00000347
70	Analista Registral para la Oficina Registral de Aguaytia	Receptora Aguaytia	CAS	00000250
71	Analista de Archivo Registral	UREG_Archivo	CAS	00000378
72	Cajero	UREG_Caja	CAS	00000381
73	Certificador de Publicidad	UREG_Publicidad	CAS	00000382
74	Cajero - Aguaytia	UREG	CAS	00000393

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal – CAP SUNARP 2018.

1.7.2. Muestra

Arias (2012) menciona “Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo”.

Tomando en cuenta lo mencionado por Arias se determinó que, para el presente trabajo de investigación, no se utilizará ninguna fórmula estadística para la obtención de la muestra, se tomará a la totalidad de la población, que son un total de 74 personas de todos los niveles jerárquicos de la institución.

Por tanto, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, el tamaño de la muestra a utilizar fue de 72 trabajadores, es decir un 95% del total de trabajadores de la SUNARP – Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.

a) Criterios de inclusión

Trabajadores con asistencia regular durante el tiempo que duró la aplicación del instrumento de recolección de datos. Trabajadores que de forma voluntaria aceptaron participar en el presente estudio; es decir, que del total de trabajadores participaron como parte de la muestra 72 trabajadores.

b) Criterios de Exclusión

Trabajadores que se encontraban con licencia (periodo de vacaciones, lactancia, enfermedad, pasantías, capacitaciones). Es decir, 02 trabajadores, los cuales fueron excluidos teniendo en cuenta el total de la población. Completando así, el total de la muestra porcentual.

1.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

1.8.1. Técnicas

Carrasco (2009) menciona: “Las técnicas son el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga. Por el cual el investigador se vale para acercarse a los hechos y acceder al conocimiento”.

Las técnicas utilizadas para la presente investigación fueron las siguientes:

a) Observación directa

Se trabajó sistemáticamente haciendo uso de la observación con los sujetos involucrados y potenciales.

b) Encuesta

Encuestas que fueron aplicadas a la población o universo investigado por método no probabilístico por conveniencia y/o proximidad del investigador.

c) Análisis documental

Mediante esta técnica se obtuvo la siguiente información:

- Documentación bibliográfica
- Documentación pública
- Documentación oficial

1.8.2. Instrumentos

Carrasco (2009) menciona “El cuestionario, es un instrumento de investigación social más usado cuando se estudian un gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se entrega a cada una de ellas”.

Teniendo en cuenta lo mencionado en el párrafo anterior, para obtener la información se utilizó como instrumento: **El cuestionario**, que en este caso fueron dos: uno para la variable inversión en recursos humanos y otro cuestionario para la variable desempeño laboral. Dichos medios de recolección de datos estuvieron compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar la información necesaria y así alcanzar los objetivos del estudio.

Tabla 3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Técnicas	Instrumentos	Datos a observar
Encuesta	Cuestionario sobre inversión en recursos humanos	La descripción de las dimensiones de la variable inversión en recursos humanos en los trabajadores de las Oficinas de la SUNARP Sede Pucallpa, 2018.
Encuesta	Cuestionario sobre desempeño laboral	La descripción de los niveles de desempeño laboral en los trabajadores de las Oficinas de la SUNARP Sede Pucallpa, 2018.

Fuente: Elaboración propia.

1.8.3. Técnicas de procesamiento de datos

Para ello se tomó en cuenta los siguientes aspectos:

- a) **Observación directa:** Esta técnica permitió describir y analizar las características y el comportamiento de la organización, de los trabajadores, y de los hechos o fenómenos que se van suscitando en el proceso de sus actividades relacionadas con el desempeño de sus funciones.

- b) **Tratamiento estadístico:** El cual consistió en la aplicación de las técnicas para tabular datos y expresar porcentualmente los resultados para su posterior análisis e interpretación. En ese sentido se tabuló y expresó porcentualmente los resultados producto de la aplicación de encuestas con el software estadístico SPSS ver. 23.0.

- c) **Análisis e interpretación de datos:** El análisis e interpretación de datos en el presente trabajo de investigación se encuentran ilustrados mediante cuadros estadísticos y

gráficos respectivamente elaborados con el programa Microsoft Excel 2013.

1.9. Justificación e importancia del estudio

1.9.1. Justificación

El desarrollo de la presente investigación se justificó por lo siguiente:

- **Justificación teórica:**

En la región de Ucayali existen escasas investigaciones, que hayan realizado estudios sobre la inversión en recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral en instituciones públicas, quienes tienen como responsabilidad el de salvaguardar y cautelar la integridad de los recursos del estado, y el brindar óptimos servicios; además permitirá valorar la aplicación y explicación de los aspectos tratados sobre el tema y consolidar discusiones en el ámbito local y nacional al compararlos con los resultados de la presente investigación.

- **Justificación práctica:**

Los resultados de la presente investigación ayudaron a explicar la relación entre inversión en el recurso humano y su incidencia en el desempeño laboral de la institución, resultando con ello un ejemplo práctico a seguir para otros casos similares, a fin de mejorar su rendimiento, optimizando los recursos humanos con eficiencia y eficacia, para impulsar a la entidad hacia sus objetivos y metas propuestas.

- **Justificación metodológica:**

La aplicación del método científico permitió asegurarnos que se han tomado los procedimientos de manera segura y objetiva, con lo que quedarán validados sus resultados.

El estudio partió de verificaciones físicas utilizando la comprobación de actividades y procedimientos, mediante la revisión de documentación sustentatoria (estados financieros), para contrastar los hechos y formular conclusiones, así como alcanzar recomendaciones para la adopción de correctivos.

1.9.2. Importancia

Las instituciones que ya tienen claro, que “La mejor Inversión” es dotar de nuevas herramientas a sus colaboradores, es una inversión con retorno, aun y con mayor razón refuerzan a su personal en las épocas de mayor crisis para asumir los retos que éstas significan para la economía de la entidad.

La presente investigación obedeció al interés prioritario de reconocer la importancia que tiene la inversión en el recurso humano para obtener un eficiente desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.

Además, este trabajo será de mucha utilidad para la gestión de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, porque le permitirá una correcta toma de decisiones basada en una herramienta a utilizar que será la inversión eficiente en el recurso humano de la institución.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Romero (2017) en su tesis titulado ***“Análisis de la Gestión Administrativa del Departamento de Recursos Humanos en las PYMES de Suministros Electrónicos en el Sector Norte de Guayaquil”***, de la Universidad de Guayaquil – Ecuador. El objetivo general planteado fue el análisis de la gestión administrativa de Recursos Humanos para la detección de inconvenientes en el proceso y puedan ser optimizados mediante un plan estratégico. Llegando a las siguientes conclusiones: Se deben optimizar los procesos para la eliminación de problemas que repercutan a sanciones por parte de los organismos públicos y conflictos con los trabajadores. En el diagnóstico interno y externo de la situación se pudo identificar, observar y evaluar los puntos críticos de la problemática, las fortalezas y debilidades que tenía la gestión administrativa del área de Recursos Humanos Pymes, en ello se evidenciaba la parcialidad que tenía los procesos de selección, remuneración, beneficios, capacitación y seguridad del personal. Se propuso un plan estratégico de optimización de procesos administrativos del área de Recursos

Humanos, donde pudo establecer, la misión y visión del área, diagnóstico situacional, que fueron directrices importantes para la generación de los objetivos y metas estratégicas y ejecutar el plan de acción de las estrategias propuestas para las entidades.

Santos (2017) en su tesis titulado **“Gestión de Recursos Humanos y su Incidencia en el Rendimiento de los Empleados en los Almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el Año 2016”** de la Universidad Técnica de Babahoyo – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Determinar cómo incide la gestión de recursos humanos en el rendimiento de los empleados de los Almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el año 2016. Concluyendo en lo siguiente: En esta investigación se pudo demostrar que la gestión de recursos humanos, influye positivamente en el rendimiento laboral de los empleados de los almacenes “AGUIRRE”, favoreciendo en gran medida la satisfacción de los empleados. La adecuada aplicación de los procesos de gestión de recursos humanos favorece el clima laboral de los empleados de la empresa. La satisfacción de los empleados de la organización permite una mayor colaboración dentro de la empresa logrando que los empleados se sumen a los objetivos institucionales. El buen desempeño de los empleados garantiza la captación de nuevos clientes generando más utilidades a la empresa. La capacitación a los empleados utilizando estrategias para mejorar el rendimiento laboral permitirá mejorar las ventas de los almacenes Aguirre. En conclusión, la decisión de optar por analizar y gestionar a los Recursos Humanos ayudará a comprender la situación de estos, a tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento y aumentar la fidelización de los talentos, preparándolos para cubrir puestos claves, ya sea por necesidad de reemplazos o por ampliación de estructura para intentar un nuevo crecimiento de la empresa y así volver nuevamente a la fase del ciclo de vida de crecimiento.

Medina (2014) en su tesis titulado **“Diseño del Plan de Capacitación en base al modelo de retorno de inversión –ROI- para la Planta Central del Ministerio de Defensa Nacional, Correspondiente Al Periodo Fiscal 2013”**, de la Universidad de Valladolid – España. Cuyo objetivo general fue: Diseñar el Plan de Capacitación para el personal que labora en la Planta Central del Ministerio Nacional de Defensa, en base al modelo de retorno a la inversión, ROI. Llegando a las siguientes conclusiones: El aspecto metodológico planteado y ejecutado en el desarrollo de esta Tesis, facilitó la identificación y detección estratégica de necesidades de capacitación, en cada unidad administrativa y por persona que conforma el Ministerio de Defensa Nacional. El definir la pertinencia en los diferentes niveles de necesidades de capacitación y niveles de evaluación de programas de capacitación, facilitó la comprensión y colaboración de los diferentes miembros de la institución, quienes apoyaron la aprobación del Plan de Capacitación y la ejecución de los programas de capacitación, porque conocían la importancia que tenían los mismos en el desarrollo y la gestión institucional a través de su personal. Los instrumentos utilizados para implementar el Modelo ROI de capacitación, fueron de mucha utilidad para que la Dirección de Talento Humano conozca un poco más a fondo el manejo institucional; es decir, cuáles son los productos y servicios que se ofertan a los clientes internos o externos por unidad administrativa y cómo desde las acciones de capacitación, se puede colaborar a contribuir o alcanzar los objetivos planteados. En este sentido, esto sirvió para que los programas de capacitación propuestos, en su mayoría sean evaluados a través del nivel de aplicación e impacto, con la finalidad de implementar acciones de mejora.

2.1.2. Nacionales

Chirinos (2015) en su tesis titulado ***“Inversión en el Recurso Humano y su Incidencia en los Resultados Económicos y Financieros de las Empresas de Transportes de Carga Pesada - Provincia de Trujillo, Año 2012 – 2013”***, de la Universidad Nacional de Trujillo. Cuyo objetivo general fue: Determinar cómo la inversión en el recurso humano incide en los Resultados Económicos y Financieros de las empresas de transportes de carga pesada - Provincia de Trujillo. Año 2012 – 2013. Concluyendo en lo siguiente: La inversión global en el recurso humano en capacitaciones que fue de S/.15,432.00 en el año 2012 se incrementó para el año 2013 a S/.75,390.00 en un porcentaje de 388.53%. La incidencia de la inversión en el recurso humano en capacitaciones del año 2012 para el 2013 fue de 27.51% al variar la utilidad neta de S/.2'650,307.36 a S/.3'379,516.636 de un periodo a otro respectivamente. Los resultados económicos fueron favorables para la organización entre los años 2012 y 2013, ya que sus ventas se incrementaron en 29.96% en dicho periodo; y sus utilidades netas se incrementaron en 27.51% a pesar del incremento de la inversión en el recurso humano en capacitaciones en 388.53%. La inversión en el recurso humano incide de manera muy significativa en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Grupo Transpesa S.A.C., ya que ante incrementos significativos de la inversión en el recurso humano en capacitaciones, las utilidades netas y ventas se incrementan también de manera muy significativa, convirtiendo esta inversión en una de mayor rentabilidad.

Asmat (2014) en su tesis titulado **“Implicancia Financiera de la Capacitación al Personal en la Gestión del Área de Operaciones del Grupo Transpesa”**, de la Universidad Nacional de Trujillo. La investigación tuvo como objetivo general: Determinar cuál es la implicancia financiera de la capacitación al personal en la gestión del área de operaciones del GRUPO TRANSPESA SAC. Concluyendo en lo siguiente: La implicancia financiera de la capacitación al personal se manifiesta por el mejoramiento de la gestión del área de operaciones del Grupo Transpesa. Toda vez que la eficiencia, se incrementa debido a la mayor preparación de dicha mano de obra, así como de su eficiencia, expresada en la información económica y financiera de la empresa. La relación entre el aspecto financiero de personal con la gestión del área de operaciones del Grupo Transpesa se da de manera directa porque según las proyecciones obtenidas se puede deducir que a mayor preparación, y por tanto mayores desembolsos en capital humano, existe una mejor gestión en dicha área. Los beneficios de la capacitación al personal en el área de operaciones del Grupo Transpesa están contenidos en: una mejor relación laboral, mayor identificación del área de operaciones con la empresa y un mayor rendimiento que se demuestra en los ratios financieros: índice de liquidez se estima en 0.9707, la rentabilidad neta sobre el patrimonio en 11.13%, la rentabilidad neta sobre los activos a 6.82%, la rentabilidad neta sobre las ventas a 9.71% y el margen comercial a 29.98%, en el incremento del ratio de eficiencia operativa al 2014 y en el aumento de número de viajes realizados. Se ha logrado demostrar la relación entre la capacitación a los trabajadores del área de operaciones y la rentabilidad de la empresa a través de los gastos de capacitación que en sí representan una inversión menor a las utilidades obtenidas en los periodos proyectados del estudio.

Huisacayna (2016) en su tesis titulado **“Competencia Laboral y Ejecución Presupuestal en la Sede del Gobierno Regional Moquegua - 2016”** de la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua. Tuvo como objetivo general: Relacionar la competencia laboral de los trabajadores y la ejecución presupuestal de inversiones en la Sede del Gobierno Regional Moquegua. Concluyendo en lo siguiente: Existe alto grado de relación positiva entre las variables competencia laboral y ejecución presupuestal en Sede del Gobierno Regional Moquegua, ejercicio fiscal 2016. Se sugiere a las autoridades del gobierno regional, implementar programas de mejora de actitudes y motivación en los trabajadores, previo diagnóstico específico y mediante un equipo especializado a fin de lograr resultados que mejoren sustancialmente la gestión. El nivel de competencia laboral de los trabajadores muestra, respecto a habilidades, conocimientos, actitudes y motivación, registran una media del 73.3568%, como bueno en la tabla de valoración de variables, resultando las dimensiones actitud y motivación las de menor cualificación. La ejecución presupuestal, respecto a recursos de inversiones ejercicio fiscal 2016, considerando el Presupuesto Inicial Modificado y en proceso a nivel de devengado: recursos ordinarios 94.2987%, donaciones y transferencias 77.5464%, canon y sobre canon regalías, rentas de aduanas y participación 66.3114%. Y, recursos por operaciones oficiales de crédito 77.1704%.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Inversión en el recurso humano

2.2.1.1. Inversión

Según la literatura existen distintas definiciones de inversión que han sido dadas por prestigiosos economistas. Es importante describir el término inversión, el cual según Alexander, Sharpe y Bailey (2003) lo definen en su sentido más amplio como: *“sacrificar dinero actual por dinero futuro”*. Por lo general, entran en juego dos atributos diferentes - tiempo y riesgo.

Los mismos autores señalan el proceso a tener en cuenta en el momento de tomar una decisión de inversión, para lo cual proponen un procedimiento de cinco pasos, a saber:

- a) Establecer una política de inversión
- b) Analizar los valores
- c) Construir una cartera o portafolio
- d) Revisar la cartera
- e) Evaluar el desempeño de la cartera

De esta manera, podríamos citar a diversos autores, que han dado definiciones similares, o con ligeras diferencias, pero que en general todas coinciden en que las inversiones consisten en un proceso por el cual un sujeto decide reunir recursos financieros con el objetivo de obtener mejores resultados, a largo plazo o vida útil del proyecto.

Algunos autores, establecen como elementos de la inversión: el sujeto de la inversión (la empresa), el objeto de la inversión (adquisición de equipo y maquinaria, etc.), el costo de la inversión o inversión inicial (el desembolso que hay que hacer en el momento cero para llevar adelante el proyecto), los cobros y pagos que origina la inversión durante su vida útil, el tiempo durante el cual el proyecto generará flujos financieros y el posible valor residual.

La inversión, según el Diccionario de la Lengua Española, es “*colocar los caudales en aplicaciones productivas*”.

Según Jorge Cárdenas de Centrum Católica (2008), la inversión consiste en “*sacrificar hoy un recurso con la esperanza de tener más en el futuro*”.

Otra acepción del término inversión, la define como cualquier activo o derecho de propiedad adquirido o poseído con el propósito de conservar el capital u obtener una ganancia.

Asimismo, la inversión se conoce como el sacrificio que se hace de dinero actual para obtener más en el futuro. La inversión generalmente incluye dos elementos: tiempo y riesgo. El sacrificio es tomado en el presente y es real, mientras que la ganancia se genera en el futuro y es generalmente incierta.

Para efectos de la presente investigación, el término inversión se define como el aporte de recursos con fines productivos o de reproducción de capital, es decir, que el

valor de la cantidad o capital aportado aumente o produzca un retorno positivo para que haya una ganancia.

Los períodos de vida de una inversión pueden ser de corto o largo plazo. Las inversiones de corto plazo vencen al término de un año o antes, mientras que las de largo plazo son aquellas con vencimiento más prolongado o mayores a un año.

La inversión puede llevarse a cabo de varias maneras. Una consiste en seguir planes cuidadosamente elaborados para hacer posible el cumplimiento de metas específicas.

La otra, opuesta a la anterior, es el azaroso método que consiste en guiarse por la intuición. En cuanto más lógico sea el método utilizado, mejores serán los resultados, en consecuencia, un inversionista serio debe planear, desarrollar y ejecutar un programa de inversión que vaya de acuerdo con las metas financieras a las que se pretenda llegar.

Podemos encontrar varios tipos de inversión, algunos autores la dividen en directa e indirecta, otros en real y financiera y una clasificación más específica es la inversión extranjera directa e inversión extranjera de portafolio.

2.2.1.2. Recursos humanos

El término recursos humanos (abreviado como RRHH, RH, RR.HH., y también conocido como capital humano) se originó en el área de economía política y ciencias sociales, donde se utilizaba para identificar a uno de los tres factores de producción, también conocido como trabajo (los otros dos son tierra y capital). Como tales, durante muchos años se consideraba como un recurso más: predecible y poco diferenciable.

El concepto moderno de recursos humanos surge en la década de 1920, en reacción al enfoque de "eficiencia" de Taylor. Los psicólogos y expertos en empleo iniciaron el movimiento de recursos humanos, que comenzó a ver a los trabajadores en términos de su psicología y adecuación a la organización, más que como partes intercambiables. Este movimiento creció a lo largo del siglo XX, poniendo cada día mayor énfasis en cómo el liderazgo, la cohesión y la lealtad jugaban un papel importante en el éxito de la organización.

A medida que el mundo empresarial se daba cuenta que un empleado era mucho más que "trabajo", y que podía aportar más que eso a la empresa y a la sociedad, se creó el concepto de "capital humano", que engloba la complejidad de este recurso.

Cuando se utiliza en singular, "el recurso humano", generalmente se refiere a las personas empleadas en una empresa u organización. Es sinónimo de "personal".

Cuando se habla en plural, "recursos humanos", suele referirse al área de la administración que se ocupa

de gerenciar al personal de la empresa. Esto incluye contratar, desarrollar, adiestrar y despedir, entre otras funciones.

Hacia finales del siglo XX y principios del XXI, el conocimiento y las habilidades del "recurso humano" han cobrado una gran relevancia, siendo cada día más importantes en comparación con otros activos tangibles. De allí que el área de Recursos Humanos se haya convertido en un área vital para el éxito de las organizaciones.

El término Recursos Humanos (RRHH), también conocido como capital humano, se originó en el área de economía política y ciencias sociales. Es el conjunto de colaboradores que integran el equipo humano de una organización y que cumplen el conjunto de tareas destinadas a lograr los objetivos institucionales. El recurso humano, siendo un elemento variable y complejo, está sujeto a un conjunto de elementos que determinan su eficiencia en los procesos laborales. Así, el clima laboral, su nivel de entrenamiento, su compenetración con la actividad realizada, el grado de satisfacción en las tareas asignadas, la realización que asuman en las tareas efectuadas, etc., son elementos que determinará la manera y eficiencia con se desempeñarán.

Constituye uno de los elementos más importantes en el campo de la administración financiera la administración del recurso humano, si la empresa no puede mantener un nivel satisfactorio de recurso humano puede presentar un estado de insolvencia o

puede llegar a la quiebra. Por ello es importante considerar que el recurso humano es uno de los elementos más importantes para las empresas, y debe poner énfasis en su satisfacción y por ende de éste obtendrá su buen desempeño laboral lo que contribuirá a la productividad de la empresa.

2.2.1.3. Inversión en el recurso humano

La inversión en recursos humanos permite mejorar los conocimientos, destrezas y habilidades que necesitan los empleados para realizar mejor sus tareas y dar la motivación y la oportunidad para poder hacerlo, lo cual, a su vez, repercute sobre la mejora de los resultados de la empresa, tanto a nivel operativo (reducción de la rotación y el ausentismo, mejora de la productividad laboral) como económico-financiero (mejora de la rentabilidad económica).

La inversión en recursos humanos es la mejora que logran en la productividad, las unidades productivas, sectores económicos o países. Siendo esta inversión, la que realizan las unidades económicas, sectores económicos y los mismos países, en la educación, capacitación y actualización de su fuerza laboral, mediante diversos programas de formación básica, ocupacional, formación de profesionales y la inversión realizada en el fomento de la ciencia, la tecnología y la innovación.

Invertir en recursos humanos supone proporcionar al individuo más bienes de los que puede adquirir con su trabajo.

2.2.1.4. Capacitación

La capacitación es un proceso mediante el cual el personal adquiere habilidades que ayudan al logro de los objetivos de la organización. Debido a que este proceso está vinculado a diversos propósitos organizacionales, la capacitación puede darse de manera limitada o amplia. En sentido limitado, la capacitación proporciona a los empleados conocimientos y destrezas específicas e identificables para que los apliquen en sus puestos actuales.

Algunos autores abordan el tema de la capacitación bajo diferentes terminologías. Es así, que se encuentran términos como capacitación, entrenamiento, adiestramiento y en tiempos más recientes, se maneja el desarrollo dentro de un contexto similar. Bajo estos términos, se encuentran posturas de algunos autores que utilizan estos conceptos sin hacer ninguna diferencia, sin embargo, existen otros autores que clasifican cada uno de estos términos diferenciándolos unos de otros.

De acuerdo con la Real Academia Española (RAE), Capacitar es *“formar, preparar, implica hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”*. Por otro lado, Entrenar, *“involucra la preparación a la práctica o adiestramiento a personas”*. Asimismo, si hablamos de Adiestramiento, la RAE, menciona que *“se refiere a hacer diestro, enseñar, instruir a alguien, guiar, encaminar”*. Por último, Desarrollo de acuerdo con la RAE, indica que es la *“acción o efecto a desarrollarse”*, si se busca el significado de la palabra Desarrollarse tiene las siguientes acepciones:

1. *“Acrecentar, dar incremento a algo de orden físico, intelectual o moral.*
2. *Explicar una teoría y llevarla hasta sus últimas consecuencias.*
3. *Exponer o discutir con orden y amplitud cuestiones, temas, lecciones*
4. *Dicho de una comunidad humana: Progresar, crecer, económica, social, cultural o políticamente.”*

He aquí unas definiciones de capacitación:

“Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.” (Chiavenato, 2001).

Capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad. Se puede señalar, entonces, que el concepto capacitación es mucho más abarcador.

a) Importancia de la capacitación

Hoy en día, todos reconocemos la importancia de la capacitación y de los programas de formación en los ámbitos profesionales y en toda organización (pública o privada).

El avance del conocimiento y de la tecnología hace que lo que se aprendió hace poco, pronto quede relegado a un segundo plano, por los nuevos conceptos y técnicas que van surgiendo. Un profesor comentaba que “las competencias que ayer eran indispensables hoy son innecesarias; nuevas competencias deben ser adquiridas para apropiarnos del nuevo conocimiento”.

Sin embargo, debemos entender que la capacitación es un proceso. No es sólo asistir a unos cursos programados y, quizá, hasta diseñados previas evaluaciones, sino que se debe enfocar como un proceso a mediano y largo plazo para medir resultados. Es fundamental que este proceso se inicie con una adecuada definición de las necesidades de capacitación; su metodología debe relacionar la capacitación que se ofrece y la demanda real, actual y potencial.

La capacitación del profesional debe de estar orientada no sólo a incrementar o actualizar los conocimientos de este, sino a encontrar nuevas maneras de utilizarlos en el mundo de hoy. A más de concentrarse en los aspectos analíticos, deductivos e hipotéticos del conocimiento contrastando con las situaciones de la realidad concreta, el elemento básico que lleva a estos cambios a tener resultados positivos no puede ser ignorado y este elemento clave es el desarrollo humano.

Además, cuando se trata de capacitar al personal, no debe olvidarse que los recursos provienen de

fondos públicos y que, por tanto, deben contribuir a mejorar los servicios que se presta a la comunidad y, además de esto, fortalecer las competencias gerenciales de las instituciones públicas de las que forman parte.

En ese contexto, la importancia de la capacitación tiene incidencia en varios aspectos como:

- **Productividad**

Las actividades de capacitación no sólo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. Ya que capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo. Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias.

- **Calidad**

Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados, también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos, cuando tienen los conocimientos y habilidades labores necesarios, son menos propensos a cometer errores costosos en el trabajo.

- **Planeación de los recursos humanos**

Las necesidades futuras de personal dependerán en gran medida de la capacitación y desarrollo del empleado.

- **Salud y seguridad**

Una adecuada capacitación ayuda a prevenir accidentes industriales, mientras que en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado.

- **Dimensión psicológica**

La capacitación genera un cambio de actitud, tanto para sus relaciones personales como laborales, además, mejora su grado de motivación, de seguridad en sí mismo, el nivel de autoestima, etc.

- **Desarrollo personal**

No todos los beneficios de capacitación se reflejan en la misma empresa. En el ámbito personal los empleados también se benefician de los programas de desarrollo administrativo, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos, mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia; un repertorio más grande de habilidades y otras consideraciones son indicativas del mayor desarrollo personal.

- **Prevención de la obsolescencia**

La capacitación continua es necesaria para mantener actualizados a los trabajadores de los avances en sus campos laborales respectivos, en

este sentido la obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades de recursos humanos, el control de cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos a las oportunidades, así como los riesgos del cambio tecnológico.

Las capacidades individuales están siendo transformadas en capacidades de la organización. Los gerentes y profesionales de Recursos Humanos deberán desarrollar constantemente las capacidades necesarias para el éxito. Por lo tanto, es necesario redefinir las capacidades de la organización, que podríamos denominar "ADN de la competitividad", para dar sustento a integrar las capacidades individuales.

- **Supervivencia**

La capacitación bien administrada, influye en la eficiencia de las organizaciones, porque se representa de manera directa en los subsistemas, (tecnología, administrativo, y el social-humano).

La preocupación fundamental de cualquier empresario es el crecimiento y la consolidación de su negocio o, por lo menos su supervivencia.

b) Objetivos de la capacitación

Establecer objetivos de la capacitación concretos y medibles es la base que debe resultar de la determinación de las necesidades de capacitación.

- Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no sólo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.
- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

c) Proceso básico de la capacitación

El proceso básico de la capacitación consiste en cuatro (4) pasos:

1. **Análisis:** Definiendo si hay una deficiencia en el desempeño, un problema que no puede hacerse o no quiere hacerse.
2. **Desarrollar objetivos de la capacitación:** Estos deben ser medibles y observables.
3. **Capacitación:** Se escogen las técnicas reales de capacitación, ya sean en el puesto y aprendizaje programado.
4. **Evaluación:** Comparación del desempeño de antes y después de la capacitación.

Pero para definir qué tipo de capacitación se debe determinar los requerimientos de la capacitación; las técnicas más utilizadas son:

- ❖ **Análisis de la tarea:** Evaluación de las necesidades de capacitación de los nuevos empleados. Donde el objetivo es desarrollar la capacidad y el conocimiento requerido para el desempeño eficaz, requiriendo un estudio detallado del puesto mismo para determinar las habilidades específicas.
- ❖ **Análisis de desempeño:** Determinación de las necesidades de capacitación de los empleados actuales. Que verifica la existencia de una

deficiencia importante en el rendimiento y posteriormente determina si debe rectificarse esa falla mediante la capacitación o algún otro medio.

d) Plan maestro de capacitación

Para que la capacitación sea exitosa, es importante desarrollar un Plan Maestro de Capacitación, el cual según Pinto Villatoro (2000) se debe llevar a cabo de la siguiente manera:

El diseño de una capacitación exitosa debe contener los siguientes elementos:

1. Filosofía
2. Misión y Visión
3. Resultados del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC)
4. Programas
5. Políticas
6. Pronósticos
7. Procedimientos
8. Factores de éxito

Una de las opciones que se utiliza para dictar la capacitación es la Presencial, esta consta de cursos o talleres. Donde el curso tiene más contenido teórico y el taller es participativo y busca resultados propios.

Para contextualizar un poco más el plan maestro de capacitación, se explican los diferentes elementos de ésta:

- 1. Filosofía de la capacitación:** Se plantea desde el enfoque conceptual, como la naturaleza misma, respecto a la capacidad de aprender y a los hechos antropológicos e históricos que confirman la gran capacidad del individuo de crear algo innovador y desarrollar lo ya existente. Como base de la filosofía de la capacitación se genera la siguiente afirmación: “El potencial del personal no tiene límite. La capacitación es un medio para encontrar y estimular el talento humano hacia el bienestar: a mayor desarrollo del personal mayor desarrollo de la organización”.
- 2. Misión:** Clarifica y establece su razón de ser y de existir en un ámbito o actividad específica. La misión está compuesta en: qué, cómo y para qué se hace lo que se hace. **Visión:** Es el escenario hacia el futuro al que se espera llegar, y ésta debe ser: Formulada por líderes, amplia y detallada, compartida y apoyada, positiva y alentadora.
- 3. Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC):** Permite conocer las necesidades de aprendizaje existentes en una empresa a fin de establecer tanto los objetivos como los contenidos de un plan de capacitación. Las necesidades de la capacitación hacen referencia a la ausencia de conocimientos, habilidades y actitudes que una persona necesita adquirir o reafirmar para desempeñar satisfactoriamente las tareas o funciones de su puesto dentro de la organización.

4. Programas de Capacitación: Como resultado del DNC se establecen los programas que se van a desarrollar en un período determinado. La capacitación que se implementara se segmentará a cursos por área. El programa que se implementará es un Programa Institucional, el cual hace referencia a aquellos eventos que se imparten a todo el personal o a una parte considerable de los trabajadores de la organización. En ellos se insertan los eventos relativos a la cultura de la calidad, valores, seguridad, inducción, motivación, comunicación y competencias laborales.

5. Políticas: Son orientaciones generales o criterios para el uso y asignación de recursos y para las decisiones que habrán de ser tomadas. Las políticas son flexibles, porque son criterios que se interpretan.

La política que se implementará será las Políticas Directivas:

- La capacitación tendrá como orientación el principio: “enseñanza específica para necesidad específica”.
- La capacitación de los trabajadores será responsable de su titular.
- Se evitará distraer la capacitación del personal.
- Todos los empleados definirán sus indicadores de productividad para incorporarlos en sus programas de capacitación.

- Los programas de capacitación estarán respaldados por un diagnóstico previo.
- La rentabilidad de la capacitación será verificada en forma periódica.
- La empresa contará con un sólido grupo de instructores internos.
- Deberá de tenerse la seguridad de que el personal antes de entrar en funciones está capacitado, ya sea por reciente ingreso, cambio de puesto o promoción.
- El personal con responsabilidad de mando deberá de estar preparado para capacitar, con especial referencia a la capacitación en el puesto.

6. Pronósticos: Hace referencia al sinónimo de objetivo o resultado. Se medirán los resultados de la capacitación implementada por medio de una evaluación escrita, donde el auditorio evaluará: El contenido, las herramientas, la ejecución y el desempeño del expositor.

7. Procedimientos:

- **Planeación:** Es todo el proceso pertinente a la capacitación por competencias laborales, desde recursos físicos, recursos de contenido, recurso humano.
- **Recursos Físicos:** Son aquellas instalaciones físicas donde se desarrolla todo el proceso de trabajo para identificar los diferentes aspectos influyentes a la creación de la capacitación y

adicionalmente las instalaciones que se utilizaran en la implementación de la capacitación por Competencias Laborales.

- **Recursos de Contenido:** Es el debido procedimiento que se lleve a cabo dentro de la organización para levantar todos los datos útiles en la capacitación por competencias, dentro de los que se encuentran: relevamiento de perfil de cargo, entrevistas focalizadas, panel de expertos a todos los integrantes del área en estudio.
- **Recurso Humano:** Todas aquellas personas que fueron una influencia directa o indirecta para llevar a cabo todas las actividades y todo el proceso implementado.
- **Creación:** Con el debido procesamiento de todos los datos, se desarrolla en orden la capacitación a implementar por medio del desarrollo del plan maestro de capacitación.
- **Evaluación:** La evaluación de la capacitación implementada es el formato que desarrollarán todas las personas participantes al mismo.

Teniendo en cuenta lo anterior, la capacitación se percibe como más efectiva cuando se implementa bajo competencias laborales, a continuación, se hará una explicación del significado de la misma.

e) Capacitación por competencias

En este sentido es necesario desarrollar una capacitación por competencias, *“donde la idea de competencia como capacitación la utilizan, por ejemplo, los responsables de recursos humanos para destacar el grado de preparación, el saber hacer, los conocimientos y pericia de una persona, como consecuencia del aprendizaje.”* (Pinto, 2000).

La capacitación basada en competencias laborales tiene un enfoque preventivo, correctivo y predictivo de acuerdo con las necesidades detectadas.

- **Capacitación preventiva:** Es la capacitación aplicado que se utiliza para preparar al personal a fin de que se enfrente a futuros cambios de tecnología, operaciones administrativas o de actitudes, que solucionen en forma anticipada la aptitud del personal.
- **Capacitación correctiva:** Se aplica para la solución de problemas manifestados o para corregir aquellas desviaciones en los estándares de rendimiento.
- **Capacitación predictiva:** Ésta se utiliza para mantener los estándares de rendimiento, evitando una desviación en cuanto a los rangos de eficiencia. Sirve para asegurar la continuidad de la capacidad de respuesta de acuerdo con Mertens (2007), el enfoque de La Capacitación por Competencias es más personalizado, y el individuo podrá acoplar sus atributos y sus

capacidades personales con las necesidades de la empresa.

f) La capacitación como inversión

Muchos empresarios aún piensan que capacitar a sus empleados es un gasto y no una inversión, de tal manera que nadie quiere aumentar sus costos sino bajarlos. Sin embargo “la capacitación siempre reporta un beneficio, razón por la que el costo que implica debe ser considerado como una inversión y no como un gasto corriente”.

Hoy más que nunca debemos entender que el éxito de una empresa depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus trabajadores, por ello las empresas deben sentar las bases para que su personal tenga la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentar en las mejores condiciones a sus tareas diarias. (Ibáñez, 2007).

2.2.1.5. Retención de personal

Resolver los problemas de la organización representa un reto diario del cual nadie se escapa y encontrar formas de gestionar salidas de personal no deseadas y mejorar la retención de su mejor capital humano no es una excepción. Muchas empresas reconocen que tienen dificultades en retener a sus mejores talentos, porque no es sólo cuestión de la coyuntura económica, sino también de las condiciones laborales internas.

Una vez que la empresa ha identificado a sus recursos más valiosos, se tienen que diseñar estrategias

para asegurarse que esas personas están adecuadamente remuneradas, reconocidas y que se les brinden oportunidades de desarrollo profesional.

Según estudios recientes realizados por McKinsey, (2008), el principal enfoque gerencial de la próxima década será competir por el mejor talento humano en un mercado global altamente competitivo a nivel mundial.

Las empresas tendrán que utilizar la información sobre talento humano de una manera enfocada, consiente y proactiva para optimizar su fuerza de trabajo. Desafortunadamente, la mayoría de las empresas carecen de una visión consistente e integral de su fuerza de trabajo y del análisis necesario para lograr su optimización.

Factores de competitividad de las organizaciones hoy en día son en gran medida los vinculados a el talento humano, a sus habilidades y destrezas y competencias, es por esto que se consideran las personas como el activo más valioso en las organizaciones, de nada nos sirve tener grandes inversiones en tecnología, en recursos materiales y financieros, si el personal no es capaz de optimizarlos.

Así entonces, el establecimiento de estrategias para la retención de las personas en las empresas es fundamental ya que de esto depende el seguimiento y continuidad e integración de las mismas a los cambios exigidos por el entorno cada vez más globalizado; el costo de la rotación de personal así como de la capacitación a los nuevos empleados puede repercutir de

manera significativa en los resultados de la organización, los empleados que ya han sido capacitados y han demostrado pertenencia y lealtad así como desarrollo de habilidades en su actuar y en los procesos de la empresa.

Podemos decir que el talento humano es un recurso estratégico puesto que cumple con todos los requisitos que requiere esta calificación, escaso, valioso, inimitable e insustituible y además es una fuente de ventaja competitiva sostenible.

Se puede afirmar entonces que las organizaciones deben ocuparse en retener el talento humano, los trabajadores tienen el conocimiento, la habilidad y conforme pasa el tiempo se especializan en la realización del trabajo en la organización para la que trabajan.

La retención del talento surge de la necesidad de las empresas de mantener sus activos más valiosos, pero esa no es la única motivación; los empleados que se quedan también sufren las consecuencias de la rotación externa: desmotivación del grupo, desestructuración de los planes de trabajo, deficiencias en el producto y los servicios al cliente, entre otras secuelas. Por tanto, la aplicación de medidas de retención resurge como tarea imprescindible dentro de los recursos humanos.

a) Importancia de la retención de personal

Si un talento clave se va, sin duda, la organización va a tambalear, pues no es fácil encontrar un reemplazo inmediato para aquel que es considerado talentoso. Si esta persona generaba rentabilidad y

hacía que el negocio fluyera, su ausencia, sin duda, va a dificultar a la empresa en sus objetivos de rentabilidad. Es por eso que se tienen que tener identificados.

Los cambios ocurridos en el entorno empresarial de los últimos años han provocado un giro en la forma en que las compañías contemplan los recursos humanos. Dicha área, ya no sólo centra sus actividades en el pago de nóminas o la selección de personal, sino que, hoy más que nunca, la nueva preocupación de las empresas se centra en la gestión de sus activos más valiosos: los trabajadores.

El conocimiento que éstos poseen constituye el activo más difícil de gestionar y retener. Es en este punto que ser capaces de motivar a un número de empleados es un aspecto estratégico de gran importancia, además de ser la forma más eficiente de tratar de retener el talento y de alcanzar los objetivos de la empresa.

Es importante que el área de gestión humana y el resto de la organización, no olvide que los profesionales, si deciden abandonar la empresa, se llevan consigo una cantidad enorme de conocimiento, difícil o imposible de valorar y de almacenar en la empresa. Es por esto que en las empresas, debe aplicarse una cultura de que el empleado es lo primero y tratar de incentivar su permanencia con planes de inversión que incluyan beneficios sociales, revisiones salariales, jornada justa o planes de carrera entre otras muchas acciones de retención, para garantizar, o

al menos asegurar, la permanencia en el medio y largo plazo.

Un aspecto muy delicado y que no consideran los directivos se refiere a los clientes de una empresa, resulta mucho más costoso seleccionar y formar nuevos candidatos que retener a los empleados actuales. Hay incluso clientes de la empresa que son verdaderamente fieles al empleado, los cuales, a su vez, se convierten en compradores leales y actúan como embajadores de la empresa. La situación menos deseable y perjudicial para la empresa es cuando estos clientes, no tienen inconveniente en seguir al empleado si éste cambia de empresa.

La importancia entonces de retener a los mejores talentos como una estrategia empresarial conlleva a evaluar los métodos y prácticas en gestión humana empleadas desde el momento en que se realiza el reclutamiento del profesional, la inducción y el planteamiento de objetivos de la organización los cuales deben estar enlazados con los proyectos personales de cada colaborador.

b) Factores que afectan la retención de personal

Las consecuencias de la retención significan ventajas, significa éxito. No es simplemente hacer sentir bien a los trabajadores y así crear un buen clima laboral, sino muchos otros factores que benefician a ambas partes:

- 1. Estrategia directiva:** Retener a los empleados mejor considerados significa desarrollar un marco de trabajo estratégico que pueda funcionar para las distintas categorías de personas que están en riesgo por diferentes razones, al tiempo que pueda ser efectiva en diferentes ambientes y localidades de trabajo.

Debe ser lo suficientemente flexible para incluir los diferentes tipos de incentivos para reconocer el valor estratégico de los recursos clave de la empresa, considerando que no se debe menospreciar el buen desempeño de otros. Los responsables de las áreas de gestión del talento pueden actuar como una fuerza de equilibrio, ayudando a los gerentes de línea a entender los impactos del mercado y del entorno laboral y cómo pueden minimizar sus vulnerabilidades. No existe una sola estrategia de retención de capital humano, pero las empresas pueden mejorar y ser más proactivas en ella. Para ello, se requieren grandes líderes. (Mazzini, 2010).

- 2. Costos de rotación de personal:** Para hacer un cálculo de este tipo, se deben tener en cuenta el límite máximo que podría soportar la empresa en porcentaje de rotación sin que esto la afecte significativamente.

Hay varias clasificaciones de dichos costos entre las que se encuentran: Costos primarios de la rotación de personal (hace referencia al retiro y reemplazo de un empleado por otro y su

valoración es cualitativa), Costos secundarios (se refiere a los efectos e impactos que dicha rotación va a generar en la organización, efectos colaterales inminentes), Costos terciarios (incentivos o inversiones que se hayan hecho sobre el empleado).

Esta clasificación recoge lo que a continuación explicará sobre la rotación voluntaria y rotación involuntaria, que está implícita en cada una de las clasificaciones anteriores. Para Poder Calcular el costo de la Rotación primero debemos Clasificarla, se sugiere que se divida en Rotación Involuntaria y Rotación Voluntaria siendo esta última a la que debemos prestar más atención.

Entendamos por Rotación Voluntaria cuando el empleado decide por voluntad propia retirarse de la empresa, entre las causas de Rotación Voluntaria podemos encontrar: Mejor oferta salarial, falta de motivación e incentivos, pocas probabilidades de crecimiento y desarrollo.

3. Oportunidades de ascenso: Cuando una persona pasa mucho tiempo realizando la misma labor en las mismas condiciones y en el mismo ambiente, se crea una sensación de rutina, haciendo que el entorno se torne en ocasiones desagradable. Todo ser humano tiene consigo innatos deseos y/o anhelos de superación.

Dado que ese sentimiento de superación es un factor que afecta la autoestima de las personas, el

tener oportunidades de ascensos en una organización le permite mantenerse a las expectativas para mejorar parte de su calidad de vida, sobre todo aquel que está intrínseca o directamente relacionada con su satisfacción y aceptación personal.

De esta forma, el personal vinculado a una organización ve en ella las mejores oportunidades para su realización personal, crea en ella un sentido de pertenencia e indudablemente, la necesidad de hacer siempre las cosas de la mejor manera para mantener la aptitud y así, buscar la forma de mejorar para ascender, de mantener su vinculación, puesto que sus expectativas están centradas en aprovechar las oportunidades de la empresa y cómo hacer para mejorar, ser competente y competitivo, generando un ambiente de poca deserción laboral.

- 4. Reconocimiento:** Hay muchas formas de reconocer el trabajo o labor realizada de forma excelente por un individuo. El ser humano siempre que se hace algo ya sea en la Universidad, en la casa, el colegio, con los amigos, etc. Está esperando un reconocimiento por sus acciones, así sea el más mínimo, por el afán y preocupación por la aceptación social y ganas de demostración de capacidades y aptitudes.

Como es una reacción o intención innata del ser humano, al no obtener el reconocimiento por aquello que se ejecuta, no habrá motivación hacia

el incremento de su productividad. Se debe tener como un DEBER el hecho de dar siempre reconocimiento a las personas por sus buenas intenciones y acciones ya que con esto se motiva e incentiva a que sigan comportándose de esa forma y mejorando sus procesos.

Son muchas las formas por medio de las cuales se puede dar reconocimiento a alguien como, por ejemplo: expresión espontánea de felicitación delante del grupo de trabajo o en una reunión, publicación de agradecimientos en carteleras, carta o notas en la empresa, entrega de un certificado, medalla o tarjeta en público por ese buen logro.

- 5. Desarrollo de personas:** Con el desarrollo de las personas en una organización se trata de que el individuo crezca y se perfeccione de acuerdo con sus expectativas laborales. Brindándole al empleado la oportunidad de ejercer un cargo de mayor categoría que el actual, con mayores responsabilidades y mejor remunerado basado en su preparación, interés y capacidades, se busca que el empleado se mantenga activo, interesado, satisfecho y en constantes capacitaciones o mejoramiento de procedimientos o procesos que incurran en el alcance de esa meta fijada.

Una de las mayores motivaciones empresariales para los trabajadores es la posibilidad de crecer y rotar dentro de una misma compañía. De modo que una estrategia importante

para retener sus talentos es procurar que las vacantes y opciones de ascenso sean ocupadas con personal de la misma empresa.

La formación es la base para el crecimiento profesional y, las relaciones en el lugar de trabajo, ya sea con los superiores o los compañeros, han de ser satisfactorias para generar bienestar laboral.

6. Remuneración: Gran satisfacción genera en una persona el hecho de recibir el medallón que se torna a la vez en un incentivo por haberse esforzado constantemente y haber sido elegido entre varias opciones como apto para el cargo. Ese medallón, galardón o premio es el aumento salarial, con lo cual el ser humano mejora sus condiciones y calidad de vida y no sólo la suya, sino la de los suyos, mejorando así condiciones académicas, satisfacción personal en gustos, diversión, etc.

Aun y cuando en estos tiempos de crisis el ingreso es sumamente importante para los empleados, no es difícil racionalizar que el sueldo y los beneficios monetarios son importantes, pero los empleados valoran cada vez más los beneficios no monetarios. Éstos mejoran la calidad de vida del empleado, por lo tanto, la empresa debe ser innovadora en la forma de elaborar estrategias cuyo objetivo sea la retención y fidelización de empleados. Se entiende por remuneración las contraprestaciones en dinero y

las adicionales en especie evaluables en dinero que debe percibir el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo.

7. Percepción organizacional: La percepción genera un gran impacto en la comunicación y el comportamiento de una organización, lo que un individuo siente, lo interpreta sensorialmente con el fin de relacionarlo con el entorno, de esta forma entendemos que es una cualidad subjetiva de cada persona y tiene relación con su formación, desarrollo y crianza.

Hay muchas razones relacionadas con la percepción por las cuales un empleado puede abandonar el puesto de trabajo por ejemplo: “su relación con los jefes resulta estresante o problemática, y no ven ninguna opción en su empresa”.

En todo momento hay que evitar un mal ambiente laboral, motivando a los empleados a mantener buenas comunicaciones, relaciones, sentido de pertenencia por la organización, que se sientan construyendo algo que es de ellos y para ellos. Si existen problemas con el equilibrio de la vida laboral el empleado puede renunciar.

Las personas también desean trabajar para empresas que ofrecen unas compensaciones justas. Eso incluye no sólo unos salarios competitivos, sino también compensaciones intangibles como son la oportunidad de aprender,

crecer y conseguir unas metas.

c) Teorías de motivación para aplicar a la retención de personal

1. Frederick Herzberg:

Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

- **Factores higiénicos o factores extrínsecos,** están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

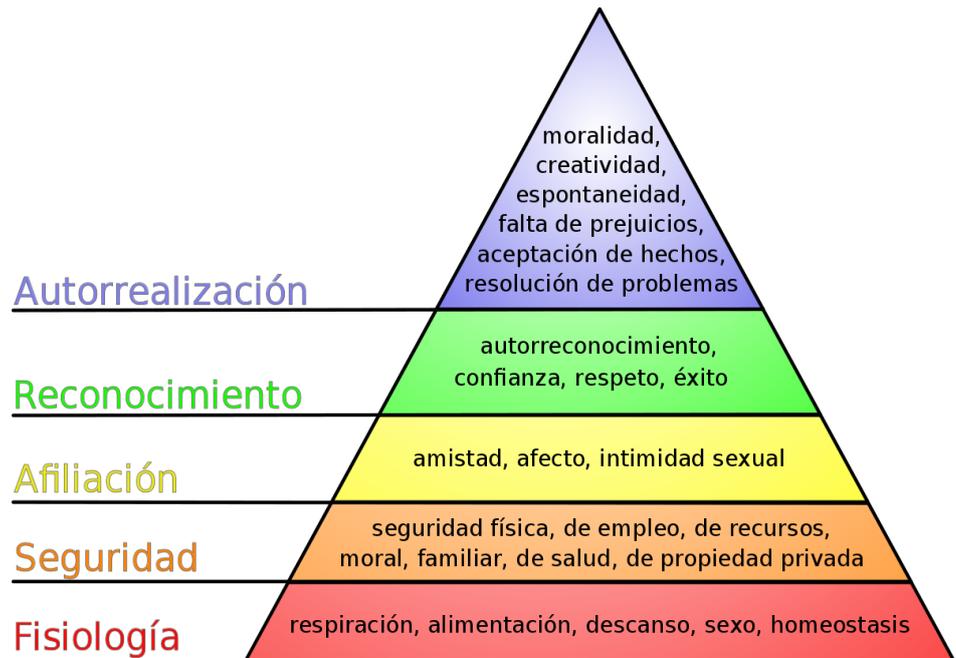
- **Factores motivacionales o factores intrínsecos**, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual.

2. La jerarquía de necesidades de Abraham Maslow:

La Pirámide de Maslow es una teoría psicológica sobre la motivación humana, posteriormente ampliada. Maslow formuló una jerarquía de las necesidades humanas y su teoría defiende que conforme se satisfacen las necesidades básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados. La jerarquía de necesidades de Maslow se describe a menudo como una pirámide que consta de 5 niveles:

- **Las necesidades fisiológicas.** Estas incluyen las necesidades que tenemos de oxígeno, agua, proteínas, sal, azúcar, calcio y otros minerales y vitaminas.
- **Seguridad.** Surgen de la necesidad de que la persona se sienta segura y protegida.
- **Afiliación.** Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de asociación, participación y aceptación.
- **Reconocimiento.** Se refieren a la manera en que se reconoce el trabajo del personal, se relaciona con la autoestima.
- **Autorrealización.** Son las más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía, a través de su satisfacción personal, encuentran un sentido a la vida mediante el desarrollo de su potencial en una actividad.

Figura 1. Pirámide de Necesidades de Maslow



Fuente: Maslow, A. (1974). El hombre autorrealizado.

3. Thomas Davenport:

Señala que cuando la demanda de trabajo es muy elevada, los empleados, que son los propietarios del capital humano, ocupan una posición dominante en el mercado, no se conducen en modo alguno como activos, se comportan como propietarios de un valioso bien, lo aportan cuidadosamente y exigen un valor a cambio de su contribución. En realidad, las personas en una empresa no constituyen un costo, factores de producción ni bienes, sino son inversores en un negocio que invierten su capital humano y esperan conseguir un beneficio por su inversión.

La tesis de los trabajadores como inversores desarrollada por Davenport hace que los directivos de una empresa adopten esta metáfora y no se

preocupen por reducir, contener y desplegar sus efectivos. Invertirán su propio capital humano determinando el modo de conseguir unos trabajadores inversores indispensables; personas que obtengan tal valor de la organización y entreguen tanto a cambio que la compañía no podrá sobrevivir y menos aún prosperar sin ellos.

El concepto de los trabajadores como inversores en vez de costo o de activo, pone de manifiesto el hecho de que el vínculo entre el empleado y la empresa no depende del costo, del paternalismo o de una lealtad ciega. Por el contrario, el lazo que une a las personas y las empresas se manifiesta en la capacidad y voluntad de integrar los beneficios de ambas partes. La relación supone un provecho mutuo sin que ninguna de las partes progrese a costa de la otra.

4. Don Grimme:

Los empleados son el elemento vital del negocio, y mantenerlos satisfechos ayudarán a que su negocio prospere. Aquí están los diez mejores consejos para atraer, motivar y retener a los empleados adecuados:

- Pagar a los empleados de manera justa y así, a continuación, obtener que se olviden de dinero.
- Tratar a cada uno de los empleados con respeto. Muéstreles que usted se preocupa por ellos como personas, no sólo como

trabajadores.

- Alabanza logros y trata:
 - Tanto grandes como pequeños.
 - Verbalmente y por escrito, Por lo menos 4 veces más de lo que "criticar".
 - Inmediatamente (tan pronto como se ha observado).
 - Públicamente y en privado.
 - Sinceramente.

- Comunicar claramente los objetivos, responsabilidades y expectativas. Nunca critiques en público, reorientar en privado.
- Reconocer el desempeño adecuado y consistente.
- Involucrar a los empleados en los planes y decisiones, especialmente aquellas que les afectan. Solicite sus ideas y opiniones. Fomentar la iniciativa.
- Crear oportunidades para que los empleados puedan aprender y crecer.
- Vincular los objetivos de la organización con los objetivos de cada individuo en ella.
- Escuchar activamente a los empleados, sus preocupaciones tanto laboral como personal.
- Compartir información sin demora, de forma abierta y clara. Decir la verdad con compasión.
- Celebre los éxitos y logros alcanzados, organizacionales y personales. Crear una cultura organizacional que está abierto, confiado y divertido.

2.2.2. Desempeño laboral

a) Definiciones

El desempeño: es el comportamiento o los medios instrumentales con los que pretende ponerlo en práctica. (Chiavenato, 2009)

El desempeño laboral es el grado en que el talento humano lleva a cabo las actividades y tareas de la organización de acuerdo con ciertos criterios, estándares, pautas de acción o logra resultados de acuerdo con los planes establecidos. Al respecto Bohlander (2001) menciona: "(...) Combinación específica de prácticas de RR.HH., estructuras y procesos de trabajo que aumentan al máximo el conocimiento, la habilidad, el compromiso y flexibilidad de los empleados".

El desempeño laboral involucra el entendimiento de las relaciones humanas, emociones competencias, sentimientos; elementos muy importantes en la dirección al cumplimiento de metas y objetivos. Un alto desempeño laboral será aquel que logra establecer vínculos emocionales tan fuertes como para ser capaces de sacrificar los intereses particulares por el bienestar común y es capaz de resistir a la adversidad y perseverar hasta alcanzar los objetivos, involucrándose en una mejora constante pues cuenta con la iniciativa y la capacidad de innovación.

El desempeño está asociado con los logros individuales o colectivos al interior de una organización, y al alineamiento de la gestión con las metas y objetivos de la organización. Por lo tanto, el desempeño es una magnitud de los logros de una organización.

El comportamiento del talento humano está relacionado con el trabajo, el cual consiste en saber si el empleado es productivo, si su rendimiento es lo que realmente la organización ha deseado al momento de contratarlo. El cual debe ayudar a la organización a desarrollarse y ofrecer mejores servicios.

b) El desempeño depende de las competencias de las personas

Las competencias son el conjunto de capacidades cognitivas, procedimentales y actitudinales

El término gestión tiene varias acepciones, tales como: pilotaje de organizaciones, exploración y explotación de lo posible, pensamiento útil para la acción, reflexión para la decisión, liderazgo y visión de futuro, comunicación y resolución de conflictos; hacer diligencias, hilvanar las acciones, entretelar los esfuerzos, apalancar los procesos; todo ello para lograr los objetivos y resultados previamente establecidos.

Desde un punto de vista más ligado a la teoría organizacional, la gestión es vista como un conjunto de procesos teórico-prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema organizacional, para cumplir los mandatos sociales.

Gestión tiene que ver con gobernabilidad, integración entre lo técnico y lo político; la gestión articula los procesos teóricos y prácticos para dar sentido y razón de ser a la gobernabilidad y a la dirección de todos los equipos e individuos.

Salgueiro (2001) lo considera como “conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos”. Es decir, le llama gestión a aquellas acciones relacionadas con actividades que están dirigidas a la realización y desarrollo de objetivos que han debido establecerse con anterioridad.

Amat (2002) dice “la gestión se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: planear, organizar, dirigir y controlar” relaciona de modo directo a la gestión y la administración; dándole a la gestión un carácter de desarrollo es decir de acción, tratando de diferenciarlo del concepto de administración tradicional, que es más que nada engorrosa y burocrática; aunque la administración moderna es todo lo contrario.

Beltrán (2004), define el término gestión como el “conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente definidos”.

Que pueden ser alcanzadas a lo largo de la vida laboral, la educación recibida y las experiencias aprendidas a lo largo de nuestra vida como personas, lo cual conlleva a lograr su realización personal y social.

El desempeño es la capacidad de responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada. La cual supone una combinación de habilidades, prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz.

En tanto esto implica un saber que es el conocimiento que se tiene y un saber hacer que es la capacidad de aplicar los conocimientos a diferentes contextos.

Lo cual para un buen desempeño se requiere de competencias como los conocimientos, habilidades, actitudes personales y sociales.

c) El desempeño como producto de la capacidad, el apoyo y el esfuerzo

Schermerhorn (2006) aduce: (...) el desempeño laboral es la cantidad y la calidad de las tareas realizadas por un individuo o un grupo de ellos en el trabajo. Es una piedra angular de la productividad, y debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales. De hecho, en más y más organizaciones se aplica un criterio de valor agregado para evaluar el mérito de los puestos y/o de sus titulares. El desempeño en cada puesto debe agregar valor a la producción de bienes y/o servicios útiles de la organización.

Entonces el desempeño laboral es la eficiencia con que se llevan las actividades, la utilización de los recursos; y la eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos que se ha planteado la organización. En la cual como dice el autor aumentando a lo citado, la prueba de la habilidad de un gerente para desarrollar puestos de valor agregado consiste en descubrir qué significa el trabajo para los demás y posteriormente crear los puestos y el ambiente de trabajo que les ayude a lograr niveles elevados de desempeño y satisfacción. Un buen desempeño de las personas será motivador y alentador para la empresa y/o institución. El desempeño es igual a la capacidad que tiene la persona, por el apoyo que reciba de la organización y por el esfuerzo que

hace posible llevar las actividades o tareas de manera oportuna.

Para que se logre un desempeño elevado en cualquier situación de trabajo, la persona debe poseer las aptitudes correctas (creando la capacidad para desempeñarse, trabajar arduamente en la tarea (mostrando la disposición para desempeñarse), y contar con el apoyo necesario (creando la oportunidad para desempeñarse), estos tres factores son importantes y necesarios; si falta uno o más de ellos, es probable que haya pérdidas de desempeño y que se establezcan toques de desempeño limitados.

d) El desempeño comienza con la capacidad

La capacidad es el fundamento básico de las aptitudes y habilidades, la capacidad establece la posibilidad de un individuo para desempeñarse en un alto nivel de logro. Este es el elemento central en la gestión del talento humano. La selección adecuada de empleados trae a las personas con la capacidad adecuada para ocupar un puesto; la mala selección no permite esto. La capacitación y desarrollo eficaces mantienen actualizadas las habilidades de las personas y permiten que su trabajo sea relevante; la capacitación deficiente o insuficiente no lo permite.

El objetivo de mantener y desarrollar la capacidad de los trabajadores en cada puesto debe ser elemento esencial en todas las políticas e iniciativas de desarrollo de recursos humanos.

e) El desempeño requiere apoyo

El apoyo crea un ambiente de trabajo rico en oportunidades para aplicar el propio talento para obtener la

máxima ventaja. Para utilizar plenamente su capacidad, los trabajadores necesitan suficientes recursos, objetivos e instrucciones claras, estar libres de reglas y restricciones laborales innecesarias, tecnologías adecuadas y retroalimentación del desempeño- proporcionar estas y otras formas de apoyo, para hacerlo correctamente se requiere la disposición para llegar a conocer los trabajos a realizar y a las personas que los hacen. Hasta el individuo más capaz y dedicado no alcanzará los niveles más elevados de desempeño a no ser que cuente con el apoyo apropiado.

f) El desempeño implica esfuerzo

El esfuerzo o la disposición para trabajar arduamente en una tarea, es un componente irremplazable del lugar de trabajo de alto desempeño. Hasta los trabajadores más capaces no lograrán un alto desempeño de manera consistente a menos que estén dispuestos a rendir su máximo esfuerzo. Pero la decisión de una persona para hacerlo no depende por completo de ella.

Esta implica también que el gerente o jefe de personal de la organización de las herramientas necesarias y acompañe en cada momento al personal, para que vea que su esfuerzo es reconocido y de alguna manera se sienta motivado para desempeñarse óptimamente.

g) La eficiencia y eficacia como producto del desempeño laboral

La eficiencia y eficacia ayuda a medir si la organización está siguiendo el horizonte hacia dónde deben ir, cumpliendo sus metas y objetivos, utilizando los recursos de manera oportuna y adecuadamente.

- 1. Eficiencia:** La eficiencia es la utilización adecuada de los recursos, tareas actividades que realiza la organización para poder cumplir con las metas y objetivos.

López (2007) cita el Diccionario de la Real Academia y menciona: Eficiencia: “Del lat. Efficientia. Virtud y facultad para lograr un efecto determinado. Del mismo modo la define como: “capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles” aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente. El autor citado nos facilita también una fórmula la cual es la siguiente:

La eficiencia se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos. Debido a que los gerentes cuentan con escasos recursos (incluidos personal, dinero equipo), se encargan de utilizar eficientemente dichos recursos. Con frecuencia a esto se le conoce como “hacer bien las cosas”, es decir, no desperdiciar recursos. (Robbins y Coulter, 2010)

La eficiencia con que se lleven las actividades nos ayuda a poder detectar y controlar, si las cosas ocurren de acuerdo a lo planeado, también permite conocer si las personas se desempeñan de manera correcta, y si tienen o no las competencias que el puesto exige.

- 2. Eficacia:** La eficacia es el logro y cumplimiento de las metas y objetivos de la organización. “La eficacia se suele describir cómo “hacer las cosas correctas”; es decir, realizar aquellas actividades que ayudarán a la organización a alcanzar sus metas”. (Robbins et al., 2010)

La eficacia busca que muchas de las actividades o procesos desarrollados en una organización sean realizadas de manera sencilla, pero oportuna de tal forma que se puedan mejorar los cuellos de botella, que impiden el buen desarrollo organizacional.

López (2007) cita el Diccionario de la Real Academia y menciona: Eficacia: Del lat. Efficacia. Virtud, actividad, fuerza y poder para obrar. Y luego añade en otra de sus definiciones: “Capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados”. Ésta es una aceptación a la usanza y su uso se limita a equipos de personas.

h) La evaluación del desempeño

La evaluación de desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización (Chiavenato, 2009).

La evaluación es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

La evaluación de desempeño nos ayuda a verificar si las funciones, así como las tareas y actividades se llevan de manera adecuada de tal manera que favorezca a la organización, lo cual a su vez ayuda a que las personas que laboran tengan acceso a la información que los ayude a mejorar en el futuro.

i) Dimensiones e indicadores del desempeño laboral

Según Koopmans (2013), para identificar las dimensiones o parámetros del desempeño laboral se puede seguir una aproximación inductiva o bien deductiva, es por ello que lo divide en tres dimensiones fundamentales:

1. Calidad del trabajo

Según, Juran y Gryna (2003) la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

2. Eficacia en el trabajo

Al respecto, Huse & Bodwitch (2009), señalan: Eficacia (eficaz) es lograr una tarea, desarrollar un proyecto; se dice que alguien es eficaz si es que ha cumplido con la tarea que se le encomendó, por ejemplo: Este carpintero es eficaz cuando hace muebles personalizados, sin embargo, los costos se elevaron demasiado. Como vemos la eficacia

tiene que ver con la realización y culminación de metas, no importa el tiempo o el costo.

3. Eficacia en el trabajo

Huse & Bodwitch (2009), señalan: Eficiencia (eficiente), implica que se logre una tarea o proyecto con menos recursos y tiempo, por ejemplo: El carpintero es eficiente porque me hizo el mismo mueble por un menor precio y hasta en menos tiempo. La eficiencia denota optimización de recursos, ser eficiente es hacerlo mejor con lo mismo.

2.3. Definición de términos básicos

- **Actitudes:** Es la inclinación de las personas a realizar determinado tipo de labores, tareas acciones, que se generan por las motivaciones y conocimientos del individuo.
- **Administración:** Ciencia Social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permiten establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, para alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.
- **Activos intangibles:** Los activos intangibles son derechos sobre beneficios futuros que no tienen sustancia física o naturaleza financiera.
- **Capacitación:** Es toda clase de enseñanza que se da con fines de preparar a trabajadores convirtiendo sus aptitudes innatas en capacidades para el puesto u oficio.
- **Conocimiento:** Mezcla fluida de experiencia estructurada, valores información contextual que proporciona un marco para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información (aprendizaje

organizativo). En las organizaciones, con frecuencia queda registrado no solo en documentos o base de datos, sino también en las rutinas, procesos, prácticas y normas institucionales.

- **Competencia:** conjunto de conocimientos, Habilidades y destrezas que poseen las personas para el cumplimiento de sus actividades dentro de la institución.
- **Compromiso:** Es la fase del compromiso donde acuerdan, se compromete, pactan un servicio o un bien.
- **Comunicación:** La comunicación es el componente del Control que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento del entramado de relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos.
- **Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Es el apoyo mutuo tanto de niveles superiores como inferiores.
- **Desempeño laboral:** 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.
- **Eficacia:** Grado en el cual una entidad, programa o proyecto gubernamental logre cumplir con los objetivos y metas (adquisiciones o contrataciones) que se planificaron, siguiendo la normativa vigente. En el caso de adquisiciones y contrataciones se da énfasis a la oportunidad de la compra o contratación.

- **Eficiencia:** Relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin, en comparación con un estándar de desempeño establecido.
- **Estados financieros:** Es toda la información financiera presentada de una manera estructurada, con el objetivo de suministrar información acerca de la situación financiera, desempeño y cambios en la posición financiera a los usuarios en la toma de decisiones.
- **Evaluación:** Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.
- **Finanzas:** Es el conjunto de actividades realizadas para crear y/o aumentar valor mediante el uso de recursos financieros ayudando en la toma de decisiones acerca de cuánto gastar, cuánto ahorrar, cuánto prestarse, cuánto invertir y cuánto riesgo correr en las condiciones y oportunidad con que se consigue el capital.
- **Gestión:** Es el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado. Se asume como dirección y gobierno de actividades para hacer que las cosas funcionen, con capacidad para generar procesos de transformación de la realidad.
- **Inversión:** Es el desembolso de recursos financieros para adquirir bienes o instrumentos de producción y que la empresa utiliza durante varios ejercicios económicos con la esperanza de obtener beneficios mayores al desembolsado.
- **Meta presupuestaria:** Es la expresión concreta, cuantificable y medible que caracteriza el (los) productos (s) final (es) de las actividades y proyectos establecidos para el año fiscal.

- **Pago:** Es el acto administrativo con el cual se concluye parcial o totalmente el monto de la obligación reconocida, debiéndose formalizarse a través de un documento oficial correspondiente.
- **Personal:** Son todas las personas integrantes de la compañía dotados de personalidad, experiencia y talento propio, que prestan sus servicios bajo subordinación, a cambio de una retribución económica y al mismo tiempo son quienes contribuyen a la elaboración y modificación del sentido en la empresa.
- **Personal calificado:** Los controles internos son ejecutados por personas, por tanto, la correcta aplicación de los mismos dependerá de los valores éticos de las personas, sobre todo de quienes dirigen la organización.
- **Recursos humanos:** Es el trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización.
- **Satisfacción:** Determina que se da como resultado de la diferencia entre los estándares de comparación previos de los clientes y la percepción del desempeño del producto o servicio.
- **Servicios:** Las actividades o labores que realiza una persona natural o jurídica para atender una necesidad de la entidad, pudiendo estar sujetas a resultados para considerar terminadas sus prestaciones.
- **Sistema Nacional de Presupuesto:** El presupuesto público está orientada a viabilizar la gestión de los fondos de recursos públicos, según las políticas del presupuesto público, están dentro de los principios de transparencia, legalidad, eficiencia, y eficacia.

2.4. Información general de la Institución

2.4.1. Descripción

La SUNARP es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema.

BASE LEGAL: Mediante Ley N° 26366, se crea el Sistema de Nacional de Registros Públicos, y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, y por Resolución Suprema N° 135-2002-JUS, se aprueba el Estatuto de la SUNARP.

Que, mediante Resolución N° 346-2015-SUNARP/SN, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, aprobó su Plan Estratégico Institucional para el periodo 2016-2018, en el cual se indica que la visión se desarrolla a nivel del Sector Justicia y Derechos humanos y la misión se define a nivel institucional.

Visión

En el Perú se respetan los derechos humanos en un contexto de cultura de la legalidad y convivencia social, armónica, con bajas tasas de criminalidad y discriminación, donde toda persona goza de seguridad jurídica y tiene acceso a una justicia inclusiva y confiable, gracias a un Estado moderno y transparente que protege efectivamente los intereses del país y de sus ciudadanos.

Misión

Inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de las personas de manera oportuna, inclusiva, transparente, predecible y eficiente.

Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa

Esta Zona Registral tiene a su cargo la Inscripción, Publicidad, de los hechos, actos y contratos que se han cumplido con lo estipulado en el nuevo Reglamento General de los Registros Públicos. Para la realización de los trámites, la Zona Registral N° VI pone a disposición de los usuarios la siguiente dirección:

- **Zona Registral - Sede Principal:**
 - Dirección: Jr. Progreso N° 150
 - Horarios: De lunes a viernes 8:15 am. a 4:45 pm.
 - Teléfono:(061)57-2288

- **Oficinas Registrales:**

Aguaytia

- Dirección: Jr. Andahuaylas Mz. s Lt.13-Plaza Mayor
- Horarios: De lunes a viernes 8:15 am. a 1:00 pm. / 2:30 pm. a 4:45 pm.
- Teléfono: Anexo: 6186, 6182

- **Oficinas Receptoras:**

Atalaya

- Dirección: Jr. Rioja N°659
- Horarios: De lunes a viernes 8:00 am. a 1:00 pm. / 2:30 pm. a 4:45 pm.
- Teléfono: Anexo: 6185

Yarinacocha

- Dirección: Jr. 2 de Mayo N° 277- Frente a la plaza de Yarinacocha
- Horarios: De lunes a viernes 8:00 am. a 1:00 pm. / 2:30 pm. a 4:00 pm.
- Teléfono: 061-634496

Manantay

- Dirección: Av. Túpac Amaru N° 703
- Horarios: De lunes a viernes 8:00 am. a 1:00 pm. / 2:30 pm. a 3:00 pm.
- Teléfono: 961087925

2.4.2. Reseña Histórica

La Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa – Ex Oficina Registral Regional Ucayali, basa su fecha de creación de acuerdo a la apertura del I Tomo en la Provincia de Coronel Portillo del Departamento de Loreto (en ese entonces), cuya fecha de apertura es el 08 de Abril de 1948, de acuerdo a la diligencia indicada mediante Resolución Jefatural N° 068-96/ORRU-JEF de fecha 04 de Julio de 1996, fecha en la que se procede a instituir como fecha de creación de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.

2.4.3. Ámbito geográfico temporal

El proyecto de investigación ha tenido un radio de acción o ámbito distrital, ya que los trabajadores encuestados pertenecen a la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa – Ex Oficina Registral Regional Ucayali, durante los meses de agosto hasta octubre del año 2018.

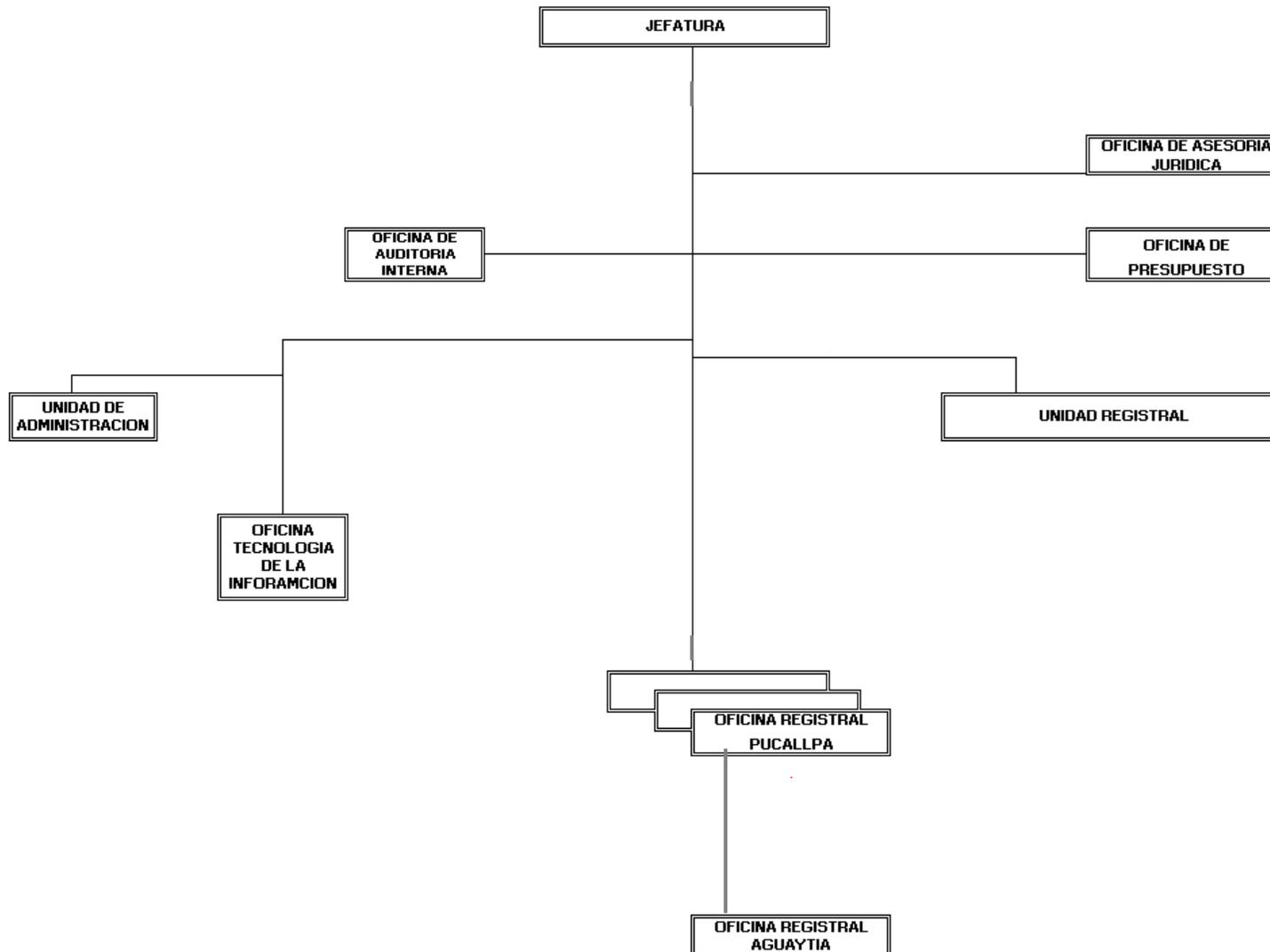
Figura 2. Ubicación geográfica Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa



Fuente: Plan de Desarrollo Concertado de Ucayali 2018.

2.4.4. Organigrama

Figura 3. Organigrama de la SUNARP – Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa



CAPITULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Resultados de la investigación

3.1.1. Objetivo general

Para establecer los resultados del presente trabajo de investigación, según el objetivo general, el cual fue: “Determinar de qué manera la inversión en el recurso humano incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2018”. Se procedió a ejecutar la herramienta “encuesta” para ambas variables, a una población de 72 trabajadores, y posteriormente se realizó trabajos de gabinete que consistió en hacer cuadros, gráficos y resumen de las respuestas que dieron los encuestados, llegando a los resultados siguientes:

Tabla 4. Escala de aplicación para las encuestas

ESCALA	DESCRIPCIÓN
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

3.1.2. Análisis descriptivo de los cuestionarios

A. Variable 1: Inversión en recursos humanos

Tabla 5. Resultado del cuestionario “Inversión en Recursos Humanos”

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	VARIABLE 1: INVERSION EN RECURSOS HUMANOS					
	DIMENSIÓN 1: CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	1	2	3	4	5
1	¿Se realizan análisis de puestos de trabajo según necesidades del área u oficina de la Institución?	0	0	11	36	25
2	¿El costo por contratación de personal es el adecuado?	0	0	18	21	33
3	¿La selección de personal es la más adecuada como para contratar al personal idóneo para el puesto de trabajo?	0	0	9	41	22
4	¿El personal es contratado por un tiempo idóneo como para desenvolverse en su puesto?	0	0	16	29	27
	DIMENSIÓN 2: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	1	2	3	4	5
5	¿La institución invierte el presupuesto necesario para la capacitación del personal?	0	5	34	19	14
6	¿Los planes y/o programas de capacitación prevén la participación del personal de todas las áreas u oficinas?	0	0	13	38	21
7	¿La asistencia es mayoritaria en el desarrollo de las capacitaciones por parte de la institución?	11	19	22	12	8
8	¿Se siente usted satisfecho con las capacitaciones brindadas por su institución?	0	0	25	31	16
	DIMENSIÓN 3: RETENCION DEL PERSONAL	1	2	3	4	5
9	¿Crees usted que su trabajo le permitirá la oportunidad de un ascenso y/o desarrollarse profesionalmente?	0	0	18	25	29
10	¿Recibe usted reconocimiento y/o incentivos por parte de sus superiores, al realizar una buena labor?	0	13	31	18	10
11	¿Se le brinda incentivos y un adecuado sueldo que responde a sus expectativas profesionales?	0	14	26	21	11
12	¿Percibe Ud. que existe un buen clima laboral dentro de su institución?	0	7	23	31	11

Fuente: Encuesta inversión en recursos humanos.

a) Dimensión: Contratación del personal

Tabla 6. Frecuencias de la dimensión contratación del personal

Nº	ÍTEMS	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
01	¿Se realizan análisis de puestos de trabajo según necesidades del área u oficina de la Institución?	0	0.0	0	0.0	11	15.3	36	50.0	25	34.7
02	¿El costo por contratación de personal es el adecuado?	0	0.0	0	0.0	18	25.0	21	29.2	33	45.8
03	¿La selección de personal es la más adecuada como para contratar al personal idóneo para el puesto de trabajo?	0	0.0	0	0.0	9	12.5	41	56.9	22	30.6
04	¿El personal es contratado por un tiempo idóneo como para desenvolverse en su puesto?	0	0.0	0	0.0	16	22.2	29	40.3	27	37.5
Promedio Porcentual			0.0		0.0		18.8		44.1		37.2

Fuente: Encuesta procesada en SPSS Ver. 23 – Contratación del personal.

Figura 4. Promedio porcentual de la dimensión contratación del personal



Fuente: Frecuencias de la dimensión contratación del personal.

Descripción: Respecto a la dimensión contratación del personal, se observa que el 44% de los trabajadores manifiestan que casi siempre existe buen criterio por parte de los directivos de la SUNARP para la contratación del personal, mientras que un 37% manifiestan que siempre, y un 19% manifiestan que sólo algunas veces.

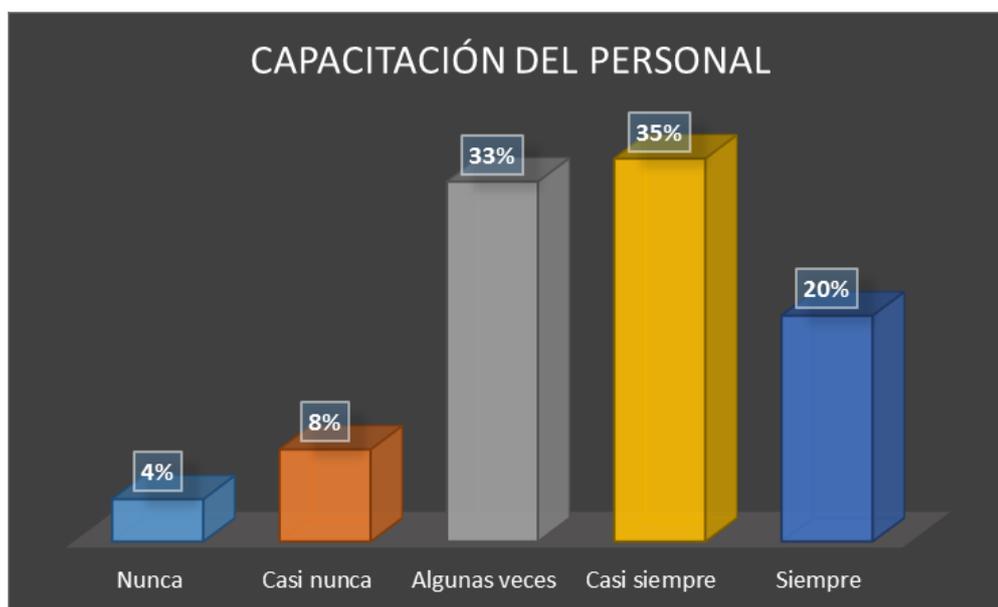
b) Dimensión: Capacitación del personal

Tabla 7. Frecuencias de la dimensión capacitación del personal

Nº	ÍTEMS	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
05	¿La institución invierte el presupuesto necesario para la capacitación del personal?	0	0.0	5	6.9	34	47.2	19	26.4	14	19.4
06	¿Los planes y/o programas de capacitación prevén la participación del personal de todas las áreas u oficinas?	0	0.0	0	0.0	13	18.1	38	52.8	21	29.2
07	¿La asistencia es mayoritaria en el desarrollo de las capacitaciones por parte de la institución?	11	15.3	19	26.4	22	30.6	12	16.7	8	11.1
08	¿Se siente usted satisfecho con las capacitaciones brindadas por su institución?	0	0.0	0	0.0	25	34.7	31	43.1	16	22.2
Promedio Porcentual			3.8		8.3		32.6		34.7		20.5

Fuente: Encuesta procesada en SPSS Ver. 23 – Capacitación del personal.

Figura 5. Promedio porcentual de la dimensión capacitación del personal



Fuente: Frecuencias de la dimensión capacitación del personal.

Descripción: Respecto a la dimensión capacitación del personal, se observa que el 35% de los trabajadores manifiestan que casi siempre existe una buena inversión por parte de la SUNARP para la capacitación del personal, mientras que un 33% manifiestan que algunas veces, un 20% manifiestan que siempre, un 8% manifiestan que casi nunca y sólo un 4% manifiestan que nunca.

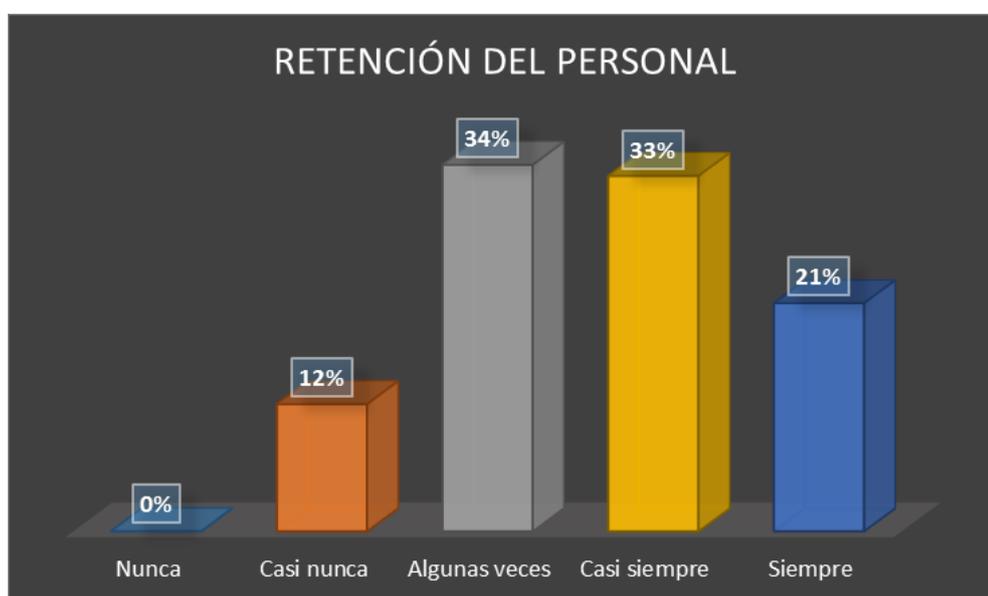
c) Dimensión: Retención del personal

Tabla 8. Frecuencias de la dimensión retención del personal

Nº	ÍTEMS	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
09	¿Crees usted que su trabajo le permitirá la oportunidad de un ascenso y/o desarrollarse profesionalmente?	0	0.0	0	0.0	18	25.0	25	34.7	29	40.3
10	¿Recibe usted reconocimiento y/o incentivos por parte de sus superiores, al realizar una buena labor?	0	0.0	13	18.1	31	43.1	18	25.0	10	13.9
11	¿Se le brinda incentivos y un adecuado sueldo que responde a sus expectativas profesionales?	0	0.0	14	19.4	26	36.1	21	29.2	11	15.3
12	¿Percibe Ud. que existe un buen clima laboral dentro de su institución?	0	0.0	7	9.7	23	31.9	31	43.1	11	15.3
Promedio Porcentual			0.0		11.8		34.0		33.0		21.2

Fuente: Encuesta procesada en SPSS Ver. 23 – Retención del personal.

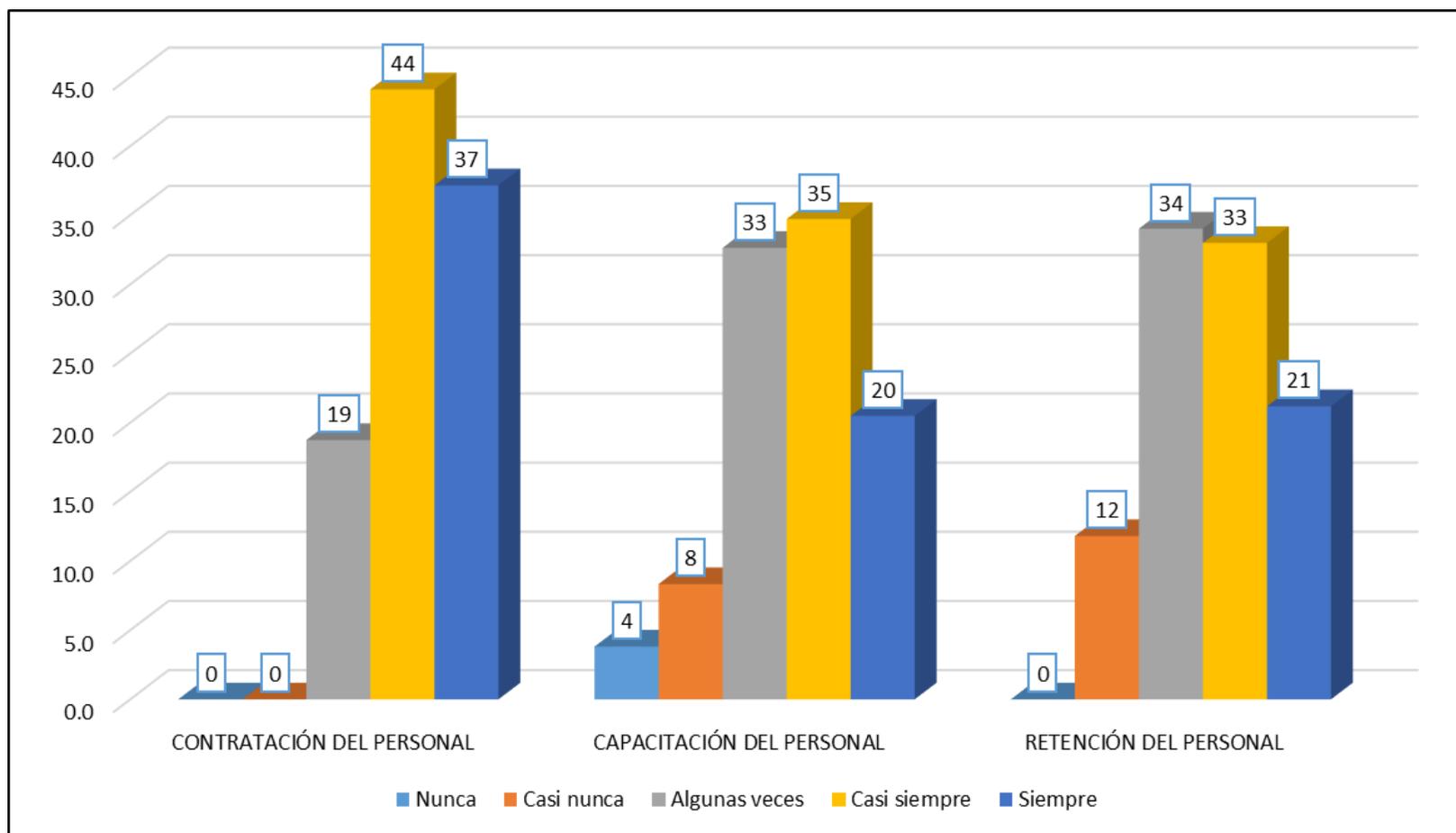
Figura 6. Promedio porcentual de la dimensión retención del personal



Fuente: Frecuencias de la dimensión retención del personal.

Descripción: Respecto a la dimensión retención del personal, se observa que el 34% de los trabajadores manifiestan que sólo algunas veces los directivos de la SUNARP promueven estrategias para la retención del personal, mientras que un 33% manifiestan que casi siempre, un 21% manifiestan que siempre, y sólo un 12% manifiestan que casi nunca.

Figura 7. Promedios porcentuales de las dimensiones de la variable inversión en recursos humanos



Fuente: Promedios porcentuales de las dimensiones de la variable inversión en recursos humanos.

B. Variable 2: Desempeño laboral

Tabla 9. Resultado del cuestionario “Desempeño laboral”

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL					
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL TRABAJO	1	2	3	4	5
13	¿La puntualidad es reconocida por su institución?	0	8	33	21	10
14	¿La institución promueve la iniciativa del trabajador?	0	0	22	37	13
15	¿El compromiso es la que prevalece en tu desempeño laboral por encima del cumplimiento?	0	0	13	31	28
16	¿La experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar tu trabajo?	0	0	9	37	26
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA EN EL TRABAJO	1	2	3	4	5
17	¿Los trabajos son entregados de manera oportuna?	0	0	5	25	42
18	¿Existe predisposición para el logro de los objetivos que persigue la institución?	0	0	7	32	33
19	¿Existe participación de los trabajadores para el logro de los proyectos asignados?	0	0	26	31	15
20	¿Existe sinergia en los resultados finales de un objetivo?	0	0	12	35	25
	DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA EN EL TRABAJO	1	2	3	4	5
21	¿Se ejecutan las actividades en el tiempo previsto y respetando las fechas?	0	0	17	32	23
22	¿Los trabajadores utilizan adecuadamente los recursos asignados?	0	0	9	39	24
23	¿Los trabajadores participan equitativamente en cada proyecto existente?	0	0	14	30	28
24	¿Hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo?	0	0	3	31	38

Fuente: Encuesta desempeño laboral.

a) Dimensión: Calidad del trabajo

Tabla 10. Frecuencias de la dimensión calidad del trabajo

Nº	ÍTEMS	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
13	¿La puntualidad es reconocida por su institución?	0	0.0	8	11.1	33	45.8	21	29.2	10	13.9
14	¿La institución promueve la iniciativa del trabajador?	0	0.0	0	0.0	22	30.6	37	51.4	13	18.1
15	¿El compromiso es la que prevalece en tu desempeño laboral por encima del cumplimiento?	0	0.0	0	0.0	13	18.1	31	43.1	28	38.9
16	¿La experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar tu trabajo?	0	0.0	0	0.0	9	12.5	37	51.4	26	36.1
Promedio Porcentual			0.0		2.8		26.7		43.8		26.7

Fuente: Encuesta procesada en SPSS Ver. 23 – Calidad del trabajo.

Figura 8. Promedio porcentual de la dimensión calidad del trabajo



Fuente: Frecuencias de la dimensión calidad del trabajo.

Descripción: Respecto a la dimensión calidad del trabajo, se observa que el 44% de los trabajadores manifiestan que casi siempre existe una buena calidad por parte de los trabajadores de la SUNARP, mientras que un 27% manifiestan que siempre, un 27% manifiestan que algunas veces, y sólo un 3% manifiestan que casi nunca.

b) Dimensión: Eficacia en el trabajo

Tabla 11. Frecuencias de la dimensión eficacia en el trabajo

Nº	ÍTEMS	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
05	¿Los trabajos son entregados de manera oportuna?	0	0.0	0	0.0	5	6.9	25	34.7	42	58.3
06	¿Existe predisposición para el logro de los objetivos que persigue la institución?	0	0.0	0	0.0	7	9.7	32	44.4	33	45.8
07	¿Existe participación de los trabajadores para el logro de los proyectos asignados?	0	0.0	0	0.0	26	36.1	31	43.1	15	20.8
08	¿Existe sinergia en los resultados finales de un objetivo?	0	0.0	0	0.0	12	16.7	35	48.6	25	34.7
Promedio Porcentual			0.0		0.0		17.4		42.7		39.9

Fuente: Encuesta procesada en SPSS Ver. 23 – Eficacia en el trabajo.

Figura 9. Promedio porcentual de la dimensión eficacia en el trabajo



Fuente: Frecuencias de la dimensión eficacia en el trabajo.

Descripción: Respecto a la dimensión eficacia en el trabajo, se observa que el 43% de los trabajadores manifiestan que casi siempre los trabajadores de la SUNARP realizan un trabajo eficaz, mientras que un 40% manifiestan que siempre, y un 17% manifiestan que sólo algunas veces.

c) Dimensión: Eficiencia en el trabajo

Tabla 12. Frecuencias de la dimensión eficiencia en el trabajo

Nº	ÍTEMS	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
09	¿Se ejecutan las actividades en el tiempo previsto y respetando las fechas?	0	0.0	0	0.0	17	23.6	32	44.4	23	31.9
10	¿Los trabajadores utilizan adecuadamente los recursos asignados?	0	0.0	0	0.0	9	12.5	39	54.2	24	33.3
11	¿Los trabajadores participan equitativamente en cada proyecto existente?	0	0.0	0	0.0	14	19.4	30	41.7	28	38.9
12	¿Hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo?	0	0.0	0	0.0	3	4.2	31	43.1	38	52.8
Promedio Porcentual			0.0		0.0		14.9		45.8		39.2

Fuente: Encuesta procesada en SPSS Ver. 23 – Eficiencia en el trabajo

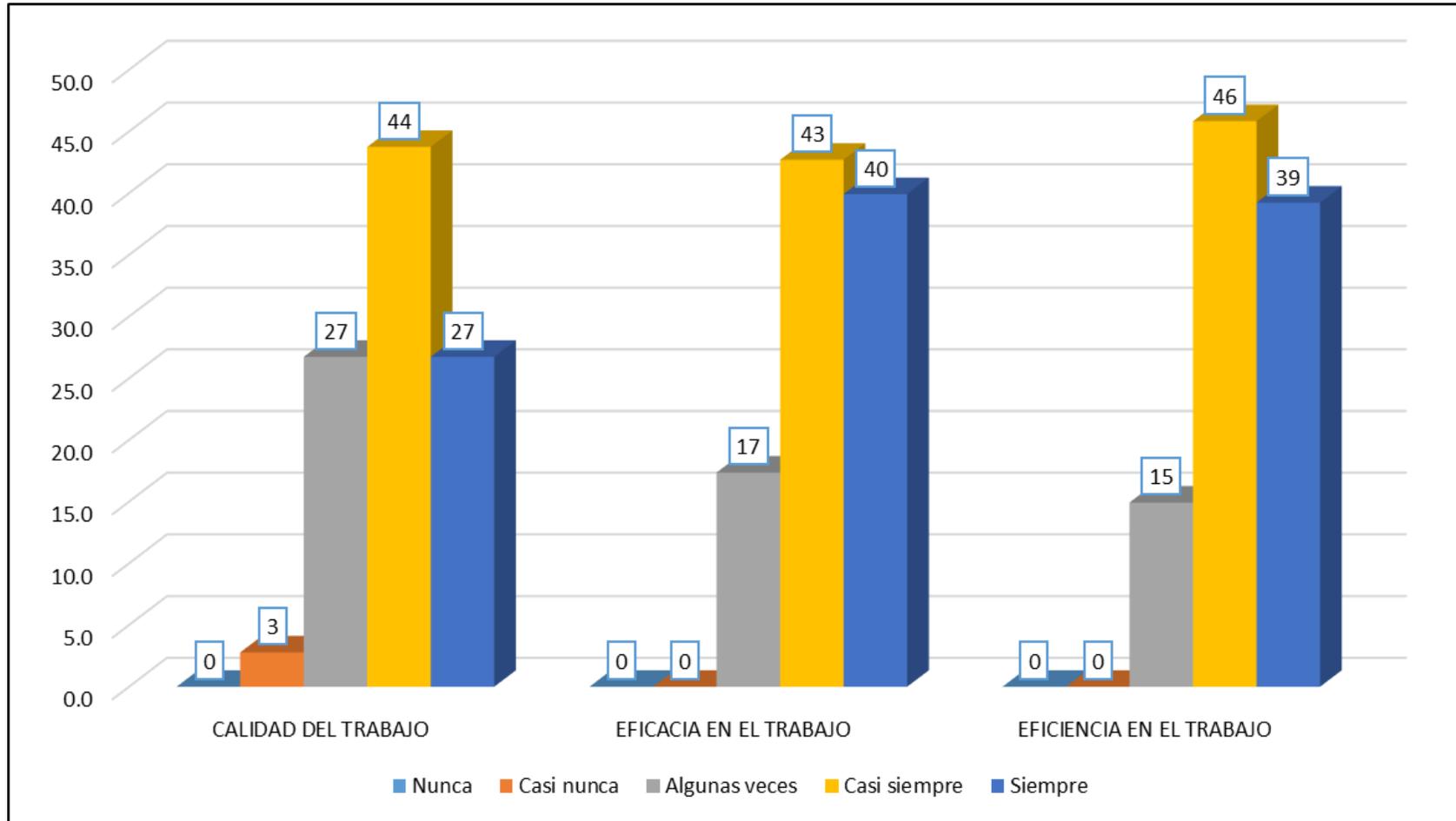
Figura 10. Promedio porcentual de la dimensión eficiencia en el trabajo



Fuente: Frecuencias de la dimensión eficiencia en el trabajo.

Descripción: Respecto a la dimensión eficiencia en el trabajo, se observa que el 46% de los trabajadores manifiestan que casi siempre los trabajadores de la SUNARP realizan un trabajo eficiente, mientras que un 39% manifiestan que siempre, y un 15% manifiestan que sólo algunas veces.

Figura 11. Promedios porcentuales de las dimensiones de la variable inversión en recursos humanos



Fuente: Promedios porcentuales de las dimensiones de la variable desempeño laboral.

3.2. Análisis correlacional de las variables

3.2.1. Correlación de la Hipótesis general

Se analizaron los datos obtenidos por medio de los instrumentos de recolección de datos, usando el coeficiente de correlación de Pearson, mediante el software estadístico SPSS Ver. 23, para conocer el nivel de relación de las variables y así llegar a la conclusión de la siguiente hipótesis:

- **H₁:** La inversión en el recurso humano incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Sede Pucallpa, 2018.
- **H₀:** La inversión en el recurso humano no incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Sede Pucallpa, 2018.

Tabla 13. Correlación entre inversión en recursos humanos y desempeño laboral

			Inversión en recursos humanos	Desempeño laboral
Coeficiente de Pearson	Inversión en recursos humanos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,662
		N	72	72
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,662	1,000
		N	72	72

Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia

Como se observa en la tabla N° 13 las variables tienen un coeficiente de correlación (r) de Pearson igual a 0,662 el cual se encuentra en un rango aceptable de relación entre las mismas, según la siguiente escala de valores:

Tabla 14. Rangos de correlación (r) de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Fórmulas y Tablas Estadísticas. Mora, M. (2006).

Para tomar decisiones se interpreta la fila titulada Sig. (bilateral) de la tabla N° 13, el cual muestra un valor de $P=0,000$. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.000 < 0.05$ se rechaza la H_0 .

Interpretación: Existe suficiente evidencia para concluir que las variables inversión en recursos humanos y desempeño laboral están relacionadas positivamente y que esta asociación es significativa ($p=0.000$). Por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por lo tanto, se puede afirmar que: “La inversión en el recurso humano incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Sede Pucallpa, 2018.

3.2.2. Objetivo específico 1°

Para desarrollar el 1° objetivo específico: Cuantificar la inversión que se realiza en recursos humanos en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, periodo 2016 - 2017. Se revisó la documentación contable de la institución, obteniendo como resultado que se invirtió en capacitaciones en el año 2016 un importe de S/. 44,004.03, por otra parte en el año 2017 un importe de S/. 22,362.00.

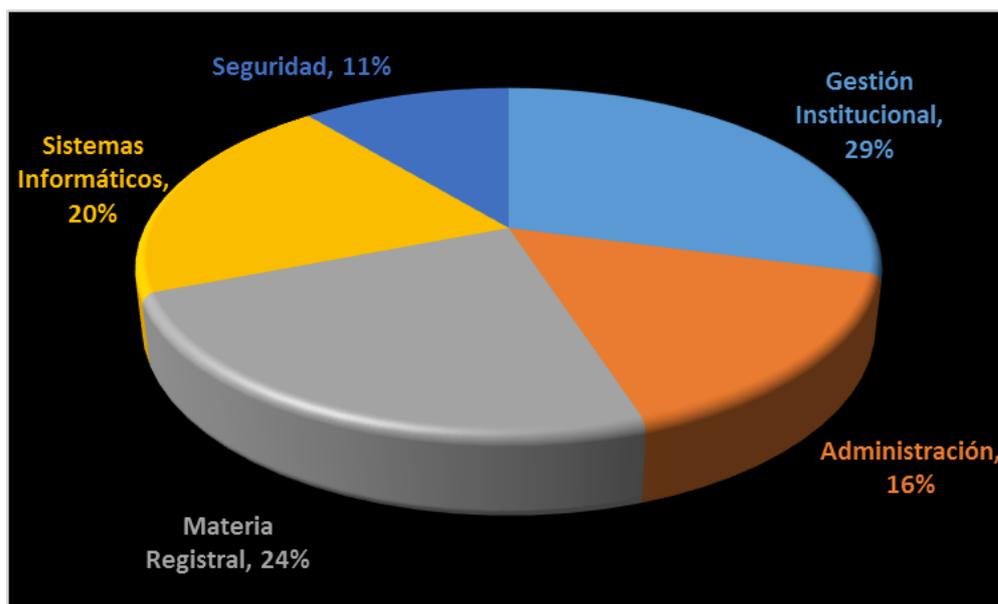
Inversión en capacitaciones en el recurso humano

Tabla 15. Inversión en capacitaciones en el Recurso Humano de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, Año 2016

TIPO DE CAPACITACIÓN	IMPORTE S/.	PORCENTAJE %
Gestión Institucional		
1. Gestión de la calidad	3,150.00	
2. Gestión por procesos	3,080.00	
3. Ética y la Gestión Pública	3,328.00	
4. Liderazgo para mandos medios operativos	3,295.00	
Total Capacitación en Gestión Institucional	12,853.00	29%
Administración		
1. Sistemas administrativos	2590.00	
2. Sistema Administrativo de Recursos Humanos	2233.03	
3. Procedimiento Administrativo Sancionador	2132.00	
Total Capacitación en Administración	6,955.03	16%
Materia Registral		
1. Gestión de la Sección Registral	2840.00	
2. Derecho Registral de Bienes Muebles	2790.00	
3. Habilitaciones urbanas	2740.00	
4. Seguridad de la Información	2189.00	
Total Capacitación en Materia Registral	10,559.00	24%
Sistemas Informáticos		
1. Gestión de Tecnologías de la información	2150.00	
2. Control de inventarios	2236.00	
3. Sistema de Caja	2356.00	
4. Redacción y ortografía	2080.00	
Total Capacitación en Sistemas Informáticos	8,822.00	20%
Seguridad		
1. Taller: Uso de extintores	2360.00	
2. Taller: Primeros auxilios	2455.00	
Total Capacitación en Seguridad	4,815.00	11%
TOTAL	44,004.03	100%

Fuente: SUNARP Zona Registral VI – Sede Pucallpa – Gerencia de Contabilidad.

Figura 12. Inversión en Capacitación 2016



Fuente: SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa – Gerencia de Contabilidad.

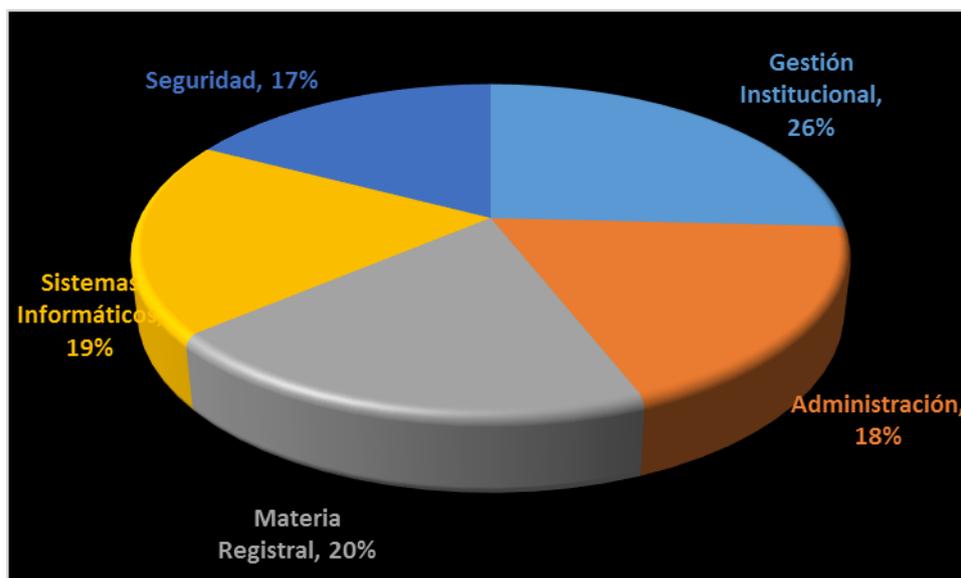
Descripción: La SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, en el año 2016 realizó una significativa e importante inversión en capacitaciones de su recurso humano, considerando importes muy considerables en cada una de ellas, de acuerdo a las áreas según su importancia en la actividad de la institución.

**Tabla 16. Inversión en capacitaciones en el Recurso Humano de la SUNARP
Zona Registral VI Sede Pucallpa, Año 2017**

TIPO DE CAPACITACIÓN	IMPORTE S/.	PORCENTAJE %
Gestión Institucional		
1. Gestión Institucional	2,960.00	
2. Sensibilización del Sistema de Control Interno	2,815.00	
Total Capacitación en Gestión Institucional	5,775.00	26%
Administración		
1. Gerencia y dirección estratégica	2040.00	
2. Procedimiento Administrativo Sancionador	2053.00	
Total Capacitación en Administración	4,093.00	18%
Materia Registral		
1. Problemática en la Inscripción de poderes	2239.00	
2. Saneamiento Catastral de Predios Urbanos y rurales y estatales	2135.00	
Total Capacitación en Materia Registral	4,374.00	20%
Sistemas Informáticos		
1. Gestión de Archivo	2150.00	
2. Curso de informática (Word, Excel, Power Point)	2120.00	
Total Capacitación en Sistemas Informáticos	4,270.00	19%
Seguridad		
1. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley 29783.	1960.00	
2. Procedimientos de seguridad y vigilancia	1890.00	
Total Capacitación en Seguridad	3,850.00	17%
TOTAL	22,362.00	100%

Fuente: SUNARP Zona Registral VI – Sede Pucallpa – Gerencia de Contabilidad.

Figura 13. Inversión en Capacitación 2017



Fuente: SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa – Gerencia de Contabilidad.

Descripción: Para la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, la inversión en capacitaciones en el año 2017 fue menor a comparación del año anterior, por lo que no se le dio la debida importancia, es decir, sólo se brindó capacitaciones, cursos, talleres de menor envergadura, considerando el campo de gestión institucional la que tuvo la mayor inversión.

Comentario final: En lo que concierne al primer objetivo específico, nos permite observar la disminución económica en la inversión en capacitación en el recurso humano entre una año a otro; demostrando en cada respectivo año la correlación entre las variables.

3.2.3. Objetivo específico 2°

Para desarrollar el segundo objetivo específico: Analizar el volumen de inversión en los recursos humanos y su incidencia en resultados eficientes en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa. Se revisó los Estados Financieros de la institución, con los cuales se calcularon los ratios que servirán para analizar el objetivo antes mencionado.

A. Estados Financieros de los periodos 2016 y 2017

Tabla 17. Estado de Situación Financiera (Activo) a diciembre 2016 y diciembre 2017

ACTIVO		2017	2016
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y Equivalente de Efectivo	Nota 3	645,002.45	739,979.77
Inversiones Disponibles	Nota 4	0.00	0.00
Cuentas por Cobrar (Neto)	Nota 5	398.91	836.51
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	Nota 6	13,120.14	0.00
Inventarios (Neto)	Nota 7	199,535.51	49,950.36
Servicios y Otros Pagados por Anticipado	Nota 8	28,197.82	34,097.81
Otras Cuentas del Activo	Nota 9	0.00	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		886,254.83	824,864.45
ACTIVO NO CORRIENTE			
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	Nota 10	0.00	0.00
Otras Ctas. por Cobrar a Largo Plazo	Nota 11	0.00	0.00
Inversiones (Neto)	Nota 12	0.00	0.00
Propiedades de Inversión	Nota 13	0.00	0.00
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	Nota 14	3,327,738.27	3,365,936.88
Otras Cuentas del Activo (Neto)	Nota 15	175,385.41	271,906.85
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		3,503,123.88	3,637,843.73
TOTAL ACTIVO		4,389,378.51	4,462,708.18
Cuentas de Orden	Nota 35	1,860,797.70	1,346,653.36

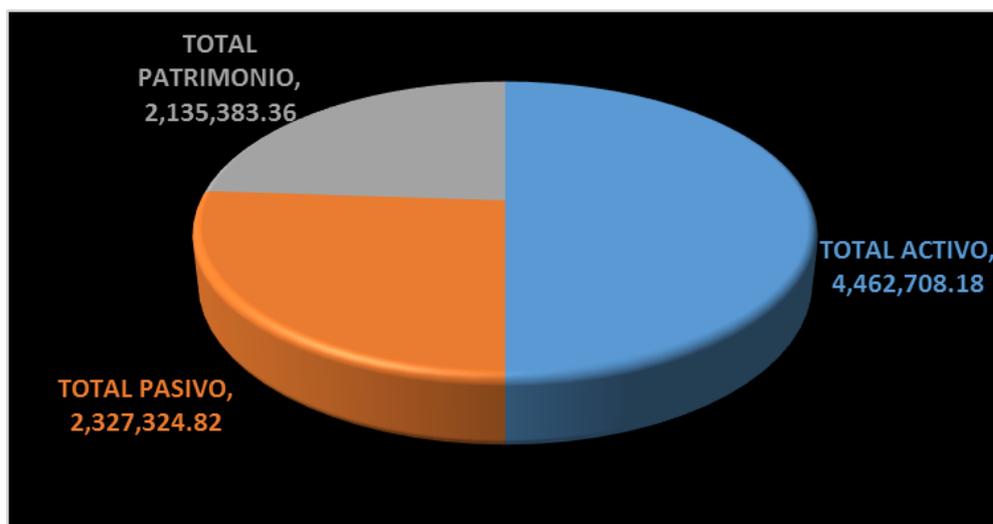
Fuente: SUNARP Zona Registral VI – Sede Pucallpa – Gerencia de Contabilidad.

Tabla 18. Estado de Situación Financiera (Pasivo y Patrimonio) a diciembre 2016 y diciembre 2017

		2017	2016
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO CORRIENTE			
Sobregiros Bancarios	Nota 16	0.00	0.00
Cuentas por Pagar a Proveedores	Nota 17	686,443.31	544,228.89
Impuestos, Contribuciones y Otros	Nota 18	0.00	0.00
Remuneraciones y Beneficios Sociales	Nota 19	367,387.49	157,500.29
Obligaciones Previsionales	Nota 20	26,204.88	25,856.88
Operaciones de Crédito	Nota 21	0.00	0.00
Parte Cte. Deudas a Largo Plazo	Nota 22	0.00	0.00
Otras Cuentas del Pasivo	Nota 23	703,283.58	831,147.51
TOTAL PASIVO CORRIENTE		1,783,319.24	1,558,733.57
PASIVO NO CORRIENTE			
Deudas a Largo Plazo	Nota 24	0.00	0.00
Cuentas Por Pagar a Proveedores	Nota 25	0.00	19,695.13
Beneficios Sociales	Nota 26	0.00	234,858.48
Obligaciones Previsionales	Nota 27	506,847.54	513,105.32
Provisiones	Nota 28	0.00	932.34
Otras Cuentas del Pasivo	Nota 29	225,000.00	0.00
Ingresos Diferidos	Nota 30	0.00	0.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		731,847.54	768,591.25
TOTAL PASIVO		2,515,166.78	2,327,324.82
PATRIMONIO			
Hacienda Nacional	Nota 31	1,907,670.65	1,907,670.65
Hacienda Nacional Adicional	Nota 32	0.00	0.00
Resultados No Realizados	Nota 33	705,665.05	705,665.05
Resultados Acumulados	Nota 34	(739,123.97)	(477,952.34)
TOTAL PATRIMONIO		1,874,211.73	2,135,383.36
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		4,389,378.51	4,462,708.18
Cuentas de Orden	Nota 35	1,860,797.70	1,346,653.36

Fuente: SUNARP Zona Registral VI – Sede Pucallpa – Gerencia de Contabilidad.

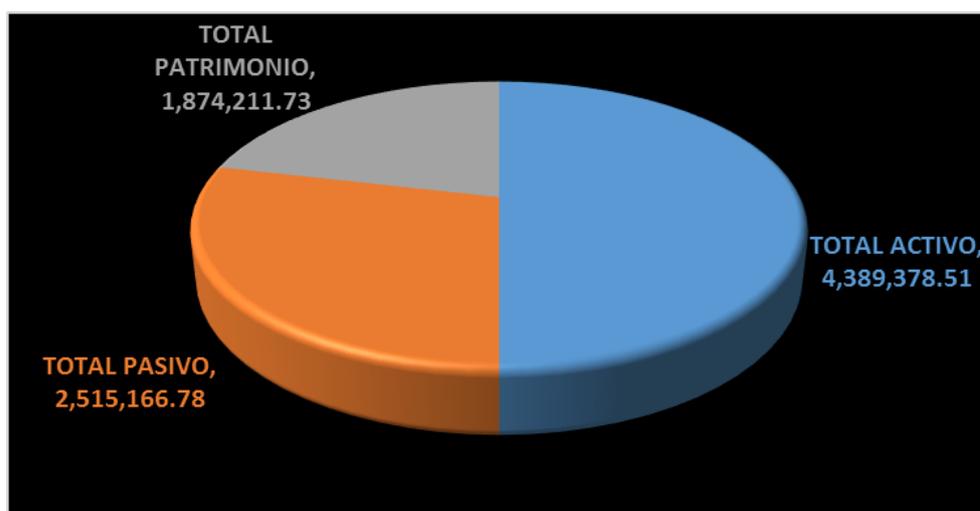
Figura 14. Estado de Situación Financiera Año 2016



Fuente: SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa – Gerencia de Contabilidad.

Descripción: En la figura 14 se aprecia que la institución en el año 2016 tuvo un Total Activo de S/. 4,462,708.18; considerando que en este año la empresa invirtió más en el recurso humano.

Figura 15. Estado de Situación Financiera Año 2017



Fuente: SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa – Gerencia de Contabilidad.

Descripción: En la figura 15 se aprecia que la empresa en el año 2017 obtuvo un Total Activo de S/. 4,389,378.51; considerando que en este año la empresa invirtió menos en el recurso humano.

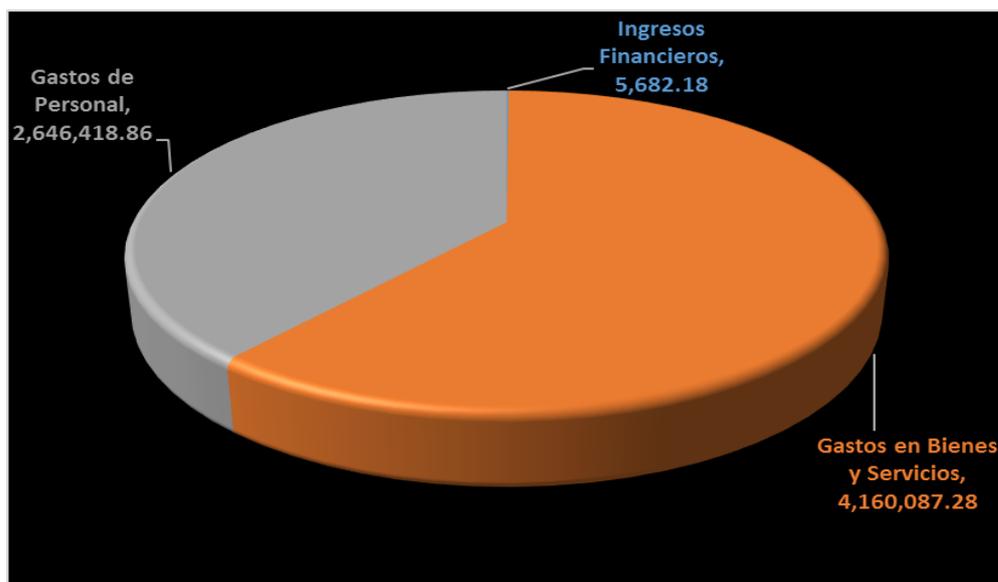
B. Estados de Resultados de los periodos 2016 y 2017

Tabla 19. Estado de Resultados por los años terminados al 31 de Diciembre del 2016 y 2017

		2017	2016
INGRESOS			
Ingresos Tributarios Netos	Nota 36	0.00	0.00
Ingresos No Tributarios	Nota 37	6,808,799.38	6,377,397.12
Aportes por Regulación	Nota 38	0.00	0.00
Trasposos y Remesas Recibidas	Nota 39	0.00	0.00
Donaciones y Transferencias Recibidas	Nota 40	3,210,590.97	1,405,967.39
Ingresos Financieros	Nota 41	3,744.50	5,682.18
Otros Ingresos	Nota 42	117,900.30	191,451.45
TOTAL INGRESOS		10,141,035.15	7,980,498.14
COSTOS Y GASTOS			
Costo de Ventas	Nota 43	0.00	0.00
Gastos en Bienes y Servicios	Nota 44	(5,113,919.54)	(4,160,087.28)
Gastos de Personal	Nota 45	(2,553,828.01)	(2,646,418.86)
Gastos por Pens.Prest.y Asistencia Social	Nota 46	(145,269.40)	(151,270.76)
Transferencias, Subsidios y Subvenciones Sociales Otorgadas	Nota 47	0.00	0.00
Donaciones y Transferencias Otorgadas	Nota 48	(1,519,873.44)	(64,624.17)
Trasposos y Remesas Otorgadas	Nota 49	0.00	0.00
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio	Nota 50	(917,663.47)	(507,183.71)
Gastos Financieros	Nota 51	0.00	0.00
Otros Gastos	Nota 52	(163,360.08)	(81,915.64)
TOTAL COSTOS Y GASTOS		(10,413,913.94)	(7,611,500.42)
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERAVIT (DEFICIT)		(272,878.79)	368,997.72

Fuente: SUNARP Zona Registral VI – Sede Pucallpa – Gerencia de Contabilidad.

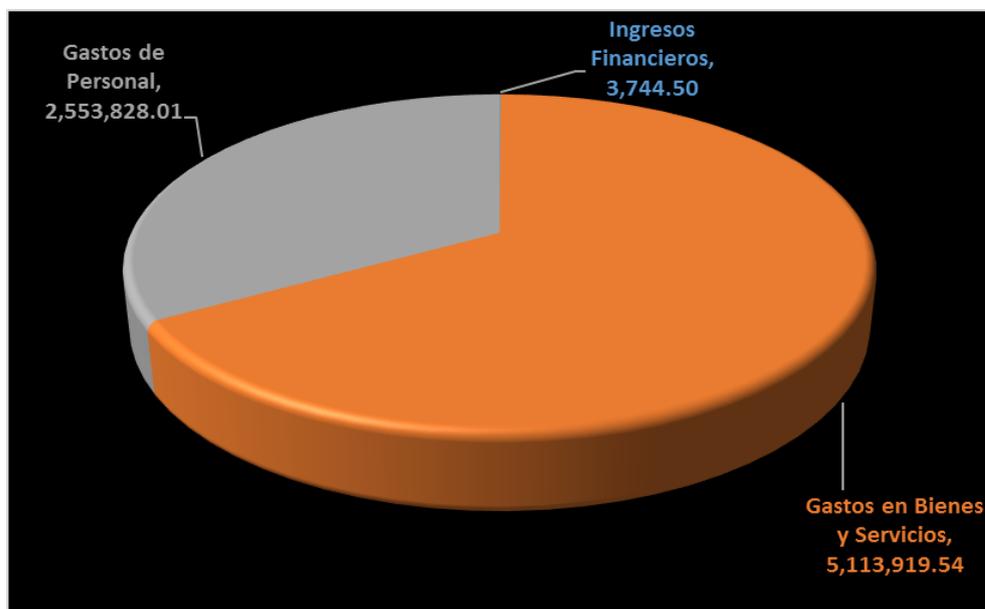
Figura 16. Estado de Resultado Año 2016



Fuente: SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa – Gerencia de Contabilidad.

Descripción: Como podemos observar en la figura 16, debido que en el año 2016 hubo una importante inversión en el recurso humano ello se ve reflejado en el incremento de los diferentes conceptos del Estado de Gestión como son los ingresos financieros, gastos de personal y gastos en bienes y servicios.

Figura 17. Estado de Resultado Año 2017



Fuente: SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa – Gerencia de Contabilidad.

Descripción: En la figura 17 podemos observar que en el año 2017 el Estado de Gestión de la empresa tuvo una menor influencia respecto a la inversión en el recurso humano.

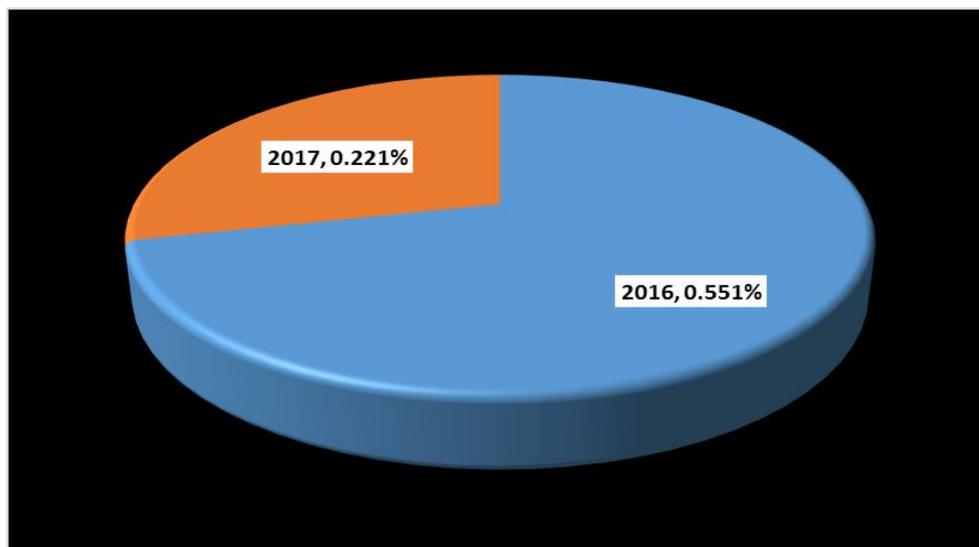
C. Ratios Analizados

Tabla 20. Inversión en el recurso humano en capacitaciones sobre total ingresos

CONCEPTO	2016		2017	
	Importe	Ratio	Importe	Ratio
Inversión en el recurso humano en capacitaciones	44,004.13	0.00551395 (0.551%)	22,362.00	0.00220510 (0.221%)
Total Ingresos	7,980,498.14		10,141,035.15	

Fuente: Estados Financieros SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.

Figura 18. Inversión en el recurso humano en capacitaciones sobre total ingresos



Fuente: Estados Financieros SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.

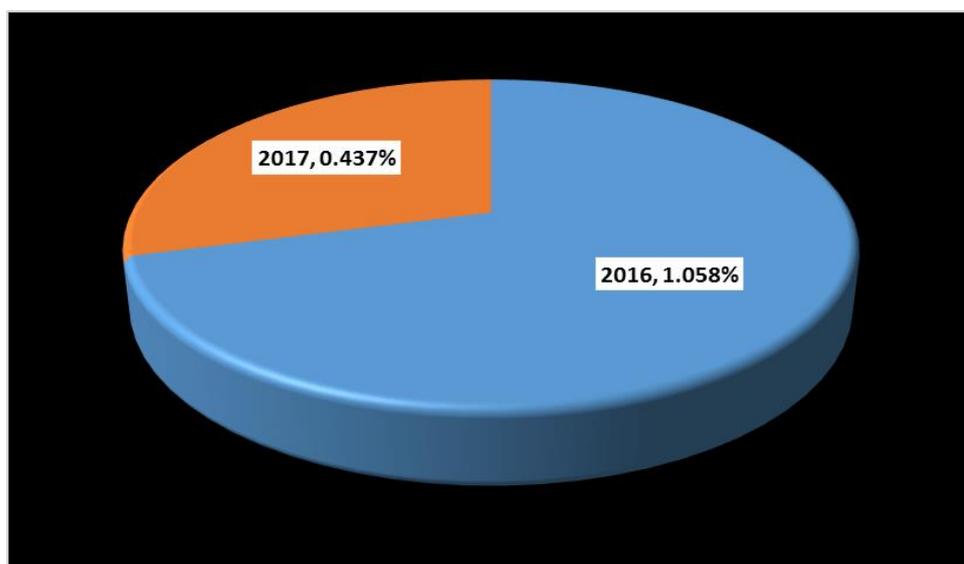
Descripción: En la figura 18 se aprecia que la inversión en el recurso humano en capacitaciones, relativa respecto al total e ingresos ha disminuido en un 0.33%.

Tabla 21. Inversión en el recurso humano en capacitaciones sobre gastos en bienes y servicios

CONCEPTO	2016		2017	
	Importe	Ratio	Importe	Ratio
Inversión en el recurso humano en capacitaciones	44,004.13	0.01057769 (1.058%)	22,362.00	0.00437277 (0.437%)
Gastos en Bienes y Servicios	4,160,087.28		5,113,919.54	

Fuente: Estados Financieros SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.

Figura 19. Inversión en el recurso humano en capacitaciones sobre gastos en bienes y servicios



Fuente: Estados Financieros SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.

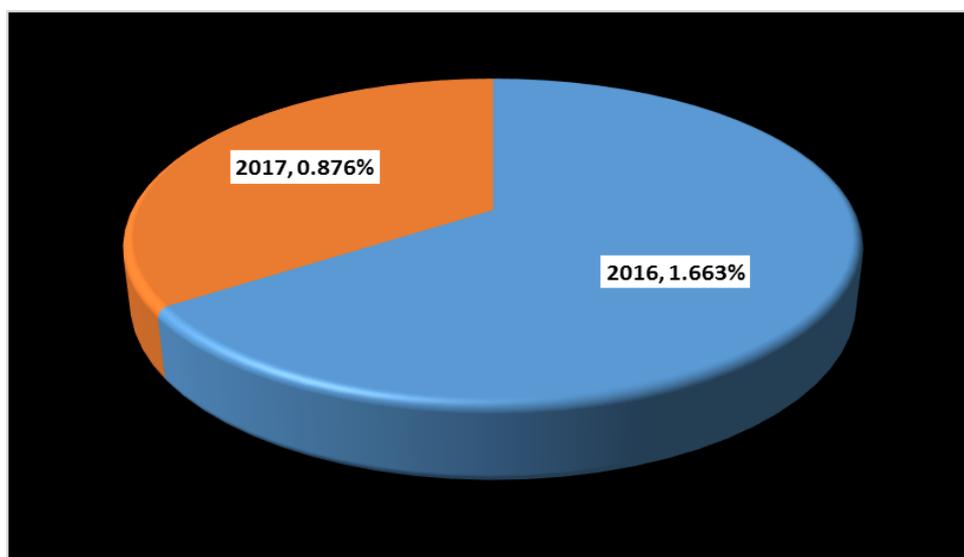
Descripción: En la figura 19 se aprecia que la inversión en el recurso humano en capacitaciones, respecto a los gastos en bienes y servicios participa en mayor proporción en el 2016 con respecto al 2017, al disminuir en 0.621%.

Tabla 22. Inversión en el recurso humano en capacitaciones sobre gastos de personal

CONCEPTO	2016		2017	
	Importe	Ratio	Importe	Ratio
Inversión en el recurso humano en capacitaciones	44,004.13	0.01662780 (1.663%)	22,362.00	0.00875626 (0.876%)
Gastos de Personal	2,646,418.86		2,553,828.01	

Fuente: Estados Financieros SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.

Figura 20. Inversión en el recurso humano en capacitaciones sobre gastos de personal



Fuente: Estados Financieros SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.

Descripción: Se aprecia que la inversión en el recurso humano en capacitaciones, relativa con respecto a la inversión en gastos de personal ha disminuido en 0.787%.

Comentario: Es de gran importancia analizar la correlación que se establece entre volumen de inversión en los recursos humanos y los resultados económicos y financieros, ya que en los periodos observados denota una decrecimiento económico y financiero de la institución la cual invirtió menos en capacitaciones de sus colaboradores generando poca preparación de los mismos.

3.2.4. Objetivo específico 3°

Para desarrollar el tercer objetivo específico: Identificar los beneficios de la capacitación al personal, en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa. Se revisó el Plan de Capacitación de la Institución, con el cual se evidencia los beneficios de la capacitación al personal de la Institución; así como también se analizaron los ítems de la dimensión “capacitación al personal” los cuales confirmaron el objetivo antes mencionado.

En la actualidad, la capacitación en las instituciones públicas es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los trabajadores tanto técnico como profesional. Por ello, las instituciones deben encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos, habilidades, actitudes y motivación que se requieren para lograr un desempeño óptimo durante toda la estadía del trabajador dentro de la institución.

Las instituciones han comprendido la importancia de que la capacitación no se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva, teniendo resultados positivos y con mayores beneficios tanto económicos, como de calidad y productividad en la organización y en lo propio con el trabajador.

Con todo lo anterior, la capacitación al personal debe ser obligatoria, ya que es un factor importante que ayuda a ser competitivos y más eficientes, dando como resultado un cambio en la institución. Algunos de estos beneficios identificados en la SUNARP Zona Registral VI sede Pucallpa, son los siguientes:

Tabla 23. Beneficios de capacitación al personal de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa

	BENEFICIOS	DEFICIENCIAS	RECOMENDACIONES
CONOCIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño. • Facilita la comprensión de las políticas de la empresa. • Disminuye temores de incompetencia o ignorancia. • Proporciona un buen clima para el aprendizaje. • Evita la obsolescencia de los conocimientos del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta tasa de rotación del personal. • Personal con contrato temporal que impide la retención del trabajador. • Poco interés por adquirir nuevos conocimientos. 	Mejorar la estabilidad laboral del personal que es capacitado en temas específicos de su respectiva área, para así evitar el estar invirtiendo en capacitar a nuevos trabajadores.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos. • Ayuda a la orientación de nuevos empleados. • Ayuda a la formación de líderes. • Incrementa la productividad y calidad del trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Una minoría del equipo es la que trabaja y participa activamente. • Ausentismo en las charlas y talleres de capacitaciones. • Escasa comunicación organizacional. 	Promover el trabajo en equipo, mediante la formación de nuevos líderes que orienten y mejoren las habilidades de comunicación en la institución.
ACTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona. • Facilita que el personal se identifique con la empresa. • Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones. • Favorece la confianza y desarrollo personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy poca interacción: Algunos trabajadores están distraídos o desinteresados. • Impuntualidad y falta de compromiso. • Egocentrismo y arrogancia del trabajador. 	Incidir en temas de capacitación referente al buen comportamiento del trabajador y proponer amonestaciones por malas actitudes o falta de compromiso.
MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto. • Ayuda a lograr las metas individuales. • Eleva la moral del personal. • Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad. • Hace sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de reconocimiento por parte de los superiores a sus subordinados. • Mínimos beneficios al cumplimiento de las metas. • Mediano nivel de clima laboral u organizacional. 	Motivar a los trabajadores mediante incentivos económicos y reconocimientos por parte de los directivos de la institución.

Fuente: Estados Financieros SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.

Contrastación de la hipótesis específica 3°

Para la contrastación de la hipótesis se ha usado la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson para comparar el valor observado con el valor esperado. Teniendo en cuenta que los datos obtenidos son cualitativos y no paramétricos.

a) Planteo de Hipótesis

Hipótesis nula (H₀)

La capacitación brindada por parte de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, no trae beneficios, ni satisfacción para los trabajadores de la institución.

Hipótesis alterna (H₁)

La capacitación brindada por parte de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, trae beneficios y satisfacción para los trabajadores de la institución.

b) Calculo del X² (Chi cuadrado)

Se procesó la información en base al ítem 06. ¿Los planes y/o programas de capacitación prevén la participación del personal de todas las áreas u oficinas? Y al ítem 08. ¿Se siente usted satisfecho con las capacitaciones brindadas por su institución?. Mediante la siguiente formula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X² = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

1. Frecuencia Observada

Tabla 24. Frecuencia Observada de la Hipótesis H₃

POBLACIÓN	ALTERNATIVAS					TOTAL
	NU	CN	AV	CS	SI	
Participación del personal de todas las áreas u oficinas	0	0	13	38	21	72
Satisfacción con las capacitaciones brindadas por su institución	0	0	25	31	16	72
TOTAL	0	0	38	69	37	144

Fuente: Elaboración propia.

- NU: Nunca
- CN: Casi nunca
- AV: Algunas veces
- CS: Casi siempre
- SI: Siempre

2. Frecuencia Esperada

Tabla 25. Frecuencia Esperada de la Hipótesis H₃

POBLACIÓN	ALTERNATIVAS				
	NU	CN	AV	CS	SI
Participación del personal de todas las áreas u oficinas	0	0	19	34.5	18.5
Satisfacción con las capacitaciones brindadas por su institución	0	0	19	34.5	18.5

Fuente: Elaboración propia.

Una vez obtenidos las frecuencias esperadas, se aplica la fórmula estadística del Chi Cuadrado:

Tabla 26. Calculo del Chi Cuadrado de la Hipótesis H₃

	$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) ²	$\frac{(O - E)^2}{E}$
Participación del personal de todas las áreas u oficinas	Nunca	0	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0	0
	Algunas veces	13	19	-6	36	1.89
	Casi siempre	38	34.5	3.5	12.25	0.36
	Siempre	21	18.5	2.5	6.25	0.34
Satisfacción con las capacitaciones brindadas por su institución	Nunca	0	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0	0
	Algunas veces	25	19	6	36	1.89
	Casi siempre	31	34.5	-3.5	12.25	0.36
	Siempre	16	18.5	-2.5	6.25	0.34
Chi cuadrado = X²						5.18

Fuente: Elaboración propia.

El valor de X² para los valores observados es de 5.18.

c) Regla de decisión

- Se encontró el grado de libertad correspondiente: GL = 1

$$(GL) = (\text{filas} - 1) (\text{columnas} - 1)$$

$$(GL) = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$(GL) = (1) (1)$$

$$(GL) = 1$$

- Adoptamos un nivel de confianza de $\alpha = 0,05 = 5\%$

- Del cuadro del anexo 4, hallamos el valor límite de Chi Cuadrado $X^2 (0,05; 1) = 3,841$ (valor que requerimos igualar o superar).

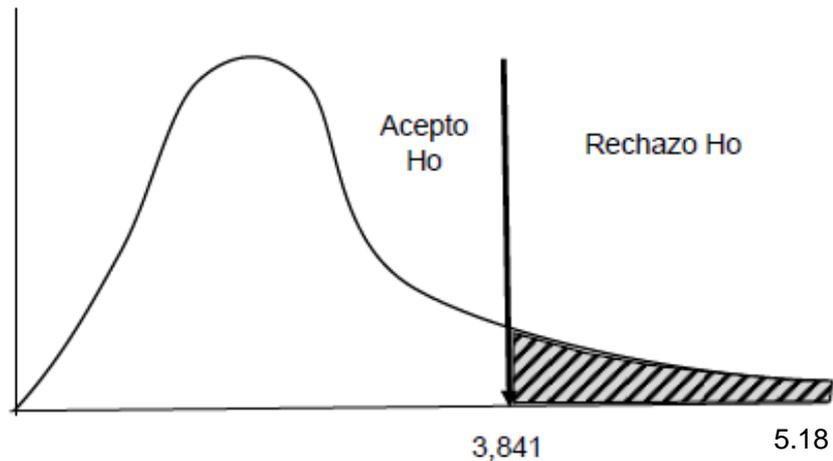
d) Decisión

X^2 calculado = 5.18.

X^2 tabla = 3.841 al 95% de confianza.

Como el X^2 calculado es mayor que el de la tabla, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se confirma que: “La capacitación brindada por parte de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, trae beneficios y satisfacción a los trabajadores de la institución”.

Figura 21. Gráfico de aceptación y/o rechazo de la Hipótesis H_0



Fuente: Elaboración Propia.

3.2.5. Objetivo específico 4°

Para desarrollar el cuarto objetivo específico: Precisar de qué manera la retención del personal favorece al cumplimiento de objetivos institucionales en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa. Se analizaron los ítems de la dimensión “retención al personal” los cuales confirmaron el objetivo antes mencionado.

El establecimiento de estrategias para la retención de las personas en las instituciones es fundamental ya que de esto depende el seguimiento y continuidad e integración de las mismas a los cambios exigidos por el entorno cada vez más globalizado; el costo de la rotación de personal así como de la capacitación a los nuevos empleados puede repercutir de manera significativa en los resultados de la organización, los empleados que ya han sido capacitados y han demostrado pertenencia y lealtad así como desarrollo de habilidades en su actuar y en los procesos de la empresa.

Una vez que la institución ha identificado a sus recursos más valiosos, se tienen que diseñar estrategias para asegurarse que esas personas están adecuadamente remuneradas, reconocidas y que se les brinden oportunidades de desarrollo profesional. Se puede afirmar entonces que las instituciones deben ocuparse en retener el talento humano, los trabajadores tienen el conocimiento, la experiencia, la habilidad y conforme pasa el tiempo se especializan en la realización del trabajo en la organización para la que trabajan.

El conocimiento que éstos poseen, constituye el activo más difícil de gestionar y retener. Es en este punto que ser capaces de motivar a un número de empleados es un aspecto estratégico de gran importancia, además de ser la forma más eficiente de tratar de retener el talento y de alcanzar los objetivos institucionales.

Contrastación de la hipótesis específica 4°

Para la contrastación de la hipótesis se ha usado la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson para comparar el valor observado con el valor esperado. Teniendo en cuenta que los datos obtenidos son cualitativos y no paramétricos.

a) Planteo de Hipótesis

Hipótesis nula (H₀)

La retención del personal no favorece al cumplimiento de objetivos institucionales en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.

Hipótesis alterna (H₁)

La retención del personal favorece al cumplimiento de objetivos institucionales en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.

b) Calculo del X² (Chi cuadrado)

Se procesó la información en base al ítem 09. ¿Crees usted que su trabajo le permitirá la oportunidad de un ascenso y/o desarrollarse profesionalmente? Y al ítem 11. ¿Se le brinda incentivos y un adecuado sueldo que responde a sus expectativas profesionales?. Mediante la siguiente formula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X² = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

1. Frecuencia Observada

Tabla 27. Frecuencia Observada de la Hipótesis H₄

POBLACION	ALTERNATIVAS					TOTAL
	NU	CN	AV	CS	SI	
Oportunidad de ascenso y/o desarrollo profesional	0	0	18	25	29	72
Incentivos y un adecuado sueldo de acuerdo a sus expectativas profesionales	0	14	26	21	11	72
TOTAL	0	14	44	46	40	144

Fuente: Elaboración propia.

- NU: Nunca
- CN: Casi nunca
- AV: Algunas veces
- CS: Casi siempre
- SI: Siempre

2. Frecuencia Esperada

Tabla 28. Frecuencia Esperada de la Hipótesis H₄

POBLACION	ALTERNATIVAS				
	NU	CN	AV	CS	SI
Oportunidad de ascenso y/o desarrollo profesional	0	7	22	23	20
Incentivos y un adecuado sueldo de acuerdo a sus expectativas profesionales	0	7	22	23	20

Fuente: Elaboración propia.

Una vez obtenidos las frecuencias esperadas, se aplica la fórmula estadística del Chi Cuadrado:

Tabla 29. Calculo del Chi Cuadrado de la Hipótesis H₄

	$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) ²	$\frac{(O - E)^2}{E}$
Oportunidad de ascenso y/o desarrollo profesional	Nunca	0	0	0	0	0
	Casi nunca	0	7	-7	49	7
	Algunas veces	18	22	-4	16	0.73
	Casi siempre	25	23	2	4	0.17
	Siempre	29	20	9	81	4.05
Incentivos y un adecuado sueldo de acuerdo a sus expectativas profesionales	Nunca	0	0	0	0	0
	Casi nunca	14	7	7	49	7
	Algunas veces	26	22	4	16	0.73
	Casi siempre	21	23	-2	4	0.17
	Siempre	11	20	-9	81	4.05
Chi cuadrado = X²						23.9

Fuente: Elaboración propia.

El valor de X² para los valores observados es de 23.9.

c) Regla de decisión

- Se encontró el grado de libertad correspondiente: GL = 1

$$(GL) = (\text{filas} - 1) (\text{columnas} - 1)$$

$$(GL) = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$(GL) = (1) (1)$$

$$(GL) = 1$$

- Adoptamos un nivel de confianza de $\alpha = 0,05 = 5\%$

- Del cuadro del anexo 4, hallamos el valor límite de Chi Cuadrado $X^2 (0,05; 1) = 3,841$ (valor que requerimos igualar o superar).

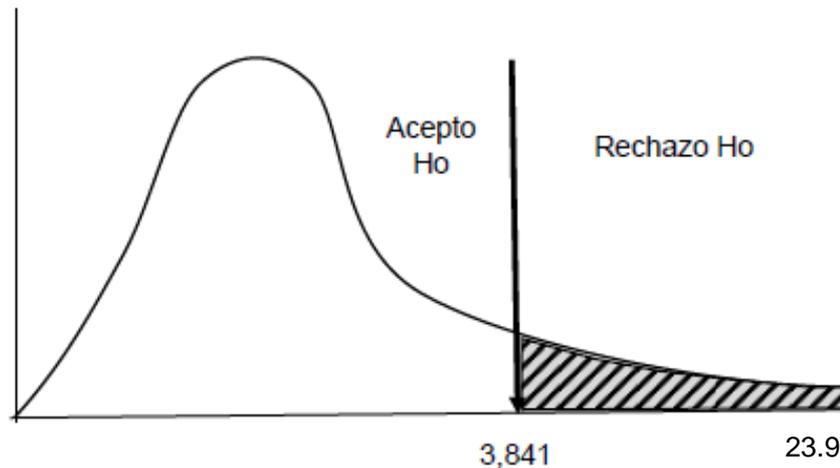
d) Decisión

X^2 calculado = 23.9.

X^2 tabla = 3.841 al 95% de confianza.

Como el X^2 calculado es mayor que el de la tabla, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se confirma que: “La retención del personal favorece al cumplimiento de objetivos institucionales en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa”.

Figura 22. Gráfico de aceptación y/o rechazo de la Hipótesis H_0



Fuente: Elaboración Propia.

CONCLUSIONES

Luego del análisis e interpretación de los resultados de presente trabajo de investigación, y de acuerdo a los objetivos planteados, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. En relación con el objetivo general, se concluye que el nivel de significancia es menor que 0.05 (sig. = 0.000), por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación entre las variables. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.662, lo que significa que existe una correlación positiva moderada. Por lo tanto, se puede afirmar que la inversión en el recurso humano incide de manera muy significativa en resultados más eficientes en la SUNARP Sede Pucallpa, ya que ante incrementos significativos de la inversión en el recurso humano en capacitaciones, el desempeño laboral de los trabajadores se incrementa también de manera muy significativa, convirtiendo esta inversión en una de mayor utilidad.
2. En relación al primer objetivo específico, se cuantificó la inversión que se realiza en recursos humanos en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, durante los periodos 2016 - 2017. La inversión global en el recurso humano en capacitaciones que fue de S/. 44,004.13 en el año 2016 ha disminuido para el año 2017 a S/. 22,362.00 en un porcentaje de 50.82%. Por lo que se confirma la hipótesis: “La inversión realizada en capacitaciones por parte de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, ha disminuido durante los periodos 2016 – 2017”.
3. En relación al segundo objetivo específico, se analizó el volumen de inversión en los recursos humanos y su incidencia en resultados eficientes en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa. Como se pudo observar en la figura 16, debido que en el año 2016 hubo una importante inversión en el recurso humano ello se ve reflejado en el incremento de los diferentes conceptos del Estado de Gestión como son los ingresos financieros, gastos

de personal y gastos en bienes y servicios. En ese sentido, es de gran importancia analizar la correlación que se establece entre volumen de inversión en los recursos humanos y los resultados económicos y financieros, ya que en los periodos observados denota un decrecimiento económico y financiero de la institución la cual invirtió menos en capacitaciones de sus colaboradores generando poca preparación de los mismos. Por lo tanto, se puede confirmar la hipótesis: “El volumen de inversión en recursos humanos incide directamente en resultados más eficientes en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa”.

4. En relación al tercer objetivo específico, se identificó los beneficios de la capacitación al personal, respecto a conocimientos, habilidades, actitudes y motivación, en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa. En tal sentido, se concluye que el valor obtenido respecto a la prueba estadística es mayor que el de la tabla ($X^2_{\text{calc}} > X^2_{\text{tabla}}$; es decir $5.18 > 3.841$; 0.05 con $gl=1$) por lo tanto existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis. Por lo tanto, se puede afirmar que: “La capacitación brindada por parte de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, trae beneficios referentes a habilidades, actitudes y motivación en los trabajadores de la Institución”.
5. En relación al cuarto objetivo específico, se precisó de qué manera la retención del personal favorece al cumplimiento de objetivos institucionales en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa. En tal sentido, se concluye que el valor obtenido respecto a la prueba estadística es mayor que el de la tabla ($X^2_{\text{calc}} > X^2_{\text{tabla}}$; es decir $23.9 > 3.841$; 0.05 con $gl=1$) por lo tanto existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis. Por lo tanto, se puede afirmar que: “La retención del personal favorece al cumplimiento de objetivos institucionales en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa”.

RECOMENDACIONES

Después de haber finalizado este importante trabajo de investigación, me permito realizar las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la actual gestión de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, continuar invirtiendo en el Recurso Humano y debe dirigir sus funciones al incremento de la competitividad, y para lograrlo debe prestarle una atención especial a sus recursos humanos ya que esto decidirá el futuro y el éxito de la institución.
2. Fomentar una mayor inversión en capacitaciones para el recurso humano de la institución, mejorando las capacidades de su personal e incrementando con ello su productividad. Desarrollando planes contables debidamente monitoreados en cuanto a la inversión y el gasto con el objeto de mejorar la productividad del trabajador en todo sentido y no afectar los presupuestos de la institución que se reflejarían posteriormente en resultados más eficientes en la producción y conocimientos de todo el personal.
3. Se recomienda incrementar el volumen de inversión en los recursos humanos de la institución, ya que ello se ve reflejado en el incremento de los diferentes conceptos del Estado de Gestión como son los ingresos financieros, gastos en bienes y servicios y gastos de personal.; permitiendo así resultados eficientes en la actual gestión de la institución.
4. Se recomienda a la institución seguir propiciando la capacitación por competencias, el cual trae beneficios al personal, respecto a conocimientos, habilidades, actitudes y motivación; para así, realizar periódicamente autoevaluaciones con el fin de mejorar las deficiencias o debilidades identificadas en cada componente.

5. Es importante que el área de recursos humanos, no olvide que los profesionales, si deciden abandonar la institución, se llevan consigo una cantidad enorme de conocimiento, difícil o imposible de valorar. Es por que se recomienda aplicar una cultura de que el empleado es lo primero y tratar de incentivar su permanencia con planes de inversión que incluyan beneficios sociales, revisiones salariales, jornada justa o planes de carrera entre otras muchas acciones de retención, para garantizar, o al menos asegurar, la permanencia en el medio y largo plazo. Resulta mucho más costoso seleccionar y formar nuevos candidatos que retener a los trabajadores actuales.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- ALEXANDER, G.J.; W.F. SHARPE Y J.V. BAILEY (2003).** *Fundamentos de inversiones: Teoría y práctica.* Pearson Education, México. 3ª ed.
- AMAT, J.M. (2002).** *Control presupuestario.* Barcelona: Ed. Gestión 2000.
- ARIAS, F. (2012).** *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (5a ed.).* Caracas: Episteme.
- ASMAT, E. (2014).** "Implicancia Financiera de la Capacitación al Personal en la Gestión del Área de Operaciones del Grupo Transpesa". Universidad Nacional de Trujillo.
- BELTRÁN, M. (2004).** *Indicadores de Gestión. Herramientas para lograr la competitividad.* Bogotá: 3R Editores.
- BOHLANDER G. (2001).** *Administración de recursos humanos.* Madrid: Thomson.
- CARRASCO S. (2009).** *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* Lima: Ed. San Marcos. p .236.
- CÁRDENAS, J. (2008).** *Retornos laborales a la educación superior: A veces sí, a veces no. En Segunda conferencia de Economía Laboral Tendencias del Empleo, Capital Humano, Informalidad y Rotación Laboral, Lima.*
- CHIAVENATO, IDALBERTO. (2001).** *Administración de Recursos Humanos.* Colombia: Nomos S.A.
- CHIAVENATO I. (2009).** *Comportamiento Organizacional.* Ed. Grawhill-2da-Edición. México. p. 112.

- CHIRINOS, K. (2015).** *“Inversión en el Recurso Humano y su Incidencia en los Resultados Económicos y Financieros de las Empresas de Transportes de Carga Pesada - Provincia de Trujillo, Año 2012 – 2013”.* Universidad Nacional de Trujillo.
- DAVENPORT, THOMAS O. (2000).** *Capital humano, Barcelona: Gestión, traducción Solano Guillermo, 264pp.*
- DON GRIMME (2001).** *Grimme's Top Ten Tips: To Attract, Retain and Motivate Employees* Disponible en: <http://www.businessknowhow.com/manage/crisisside.htm>
- FLÓREZ MAZZINI, VICTORIA. (2010).** *Estrategias para Retener al Capital Humano.*
- HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ & BAPTISTA (2006).** *Metodología de la Investigación. México, Mc Graw Hill, Cap. 4 y 5). p. 142.*
- HERNÁNDEZ, R. Y OTROS (2010).** *Metodología de la Investigación. (4ª Ed.) McGraw Hill. México. p. 112.*
- HERZBERG, F. (1962).** *“Basic Needs and Satisfaction of Individuals”, Industrial Relations Monograph, núm. 21, Industrial Relations Counselors, Inc., Nueva York, 1962.*
- HUISACAYNA (2016).** *“Competencia Laboral y Ejecución Presupuestal en la Sede del Gobierno Regional Moquegua - 2016” de la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua.*
- HUSE, E. & BODWITCH, J. (2009).** *El comportamiento humano en la organización. Bilbao: Ediciones Deusto S.A. España. p. 207.*
- JURAN M. Y GRYNA F. (2003).** *Manual de Control de Calidad. Capítulo 2. Edit. McGraw-Hill Interamericana de España. p. 21.*

JUSTO, D. (2016). *“Competencia Laboral y Ejecución Presupuestal en la Sede del Gobierno Regional Moquegua - 2016”*. Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua.

KOOPMAN CH. (2013). *Escala de Presentismo de Stanford: Estado de Salud y Productividad del Empleado*. *J Occup Environ Med* 2002; p. 14-20.

LÓPEZ F. (2007). *La gestión de calidad en educación*. Madrid: La Muralla.
MAYESKE, R.G. et al. (1972), *A Study of Our Nation's Schools*, Washington, D.C.: US Department of Health, Education.

MACE, R. (1990). *“Accessible environments: Toward universal design”*, en Preiser, W., Visher, J., y White, E. (eds.), *Design interventions: Toward a more human architecture*, pp. 155-176.

MACHICAO, MARIO IBÁÑEZ, (2007). *Gestión del Talento Humano en la Empresa*, Edit. San Marcos, Lima Perú.

MASLOW, A. (1974). *El hombre autorrealizado. Hacia una psicología del ser*, Editorial Kairós, Barcelona, Onceava edición.

MCKINSEY QUARTERLY (2008). *"Making Talent a Strategic Priority"*. McGraw Hill. México. p. 112.

MEDINA, F. (2014). *“Diseño del Plan de Capacitación en base al modelo de retorno de inversión –ROI- para la Planta Central del Ministerio de Defensa Nacional, Correspondiente Al Periodo Fiscal 2013”*. Universidad de Valladolid – España.

MERTENS, L. (2007). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Montevideo: Cinterfor/OIT.

ROBBINS & COULTER (2010). *Fundamentos de la gestión: conceptos y aplicaciones esenciales.* 8ed. Pearson. p. 45.

ROMERO (2017). “Análisis de la Gestión Administrativa del Departamento de Recursos Humanos en las PYMES de Suministros Electrónicos en el Sector Norte de Guayaquil”, de la Universidad de Guayaquil – Ecuador.

PINTO VILLATORO, ROBERTO (2000). *Planeación estratégica de Capacitación,* McGRAW-HILL, México.

SALGUEIRO A. M. (2001). *Saber docente y práctica cotidiana. Un estudio etnográfico.* Barcelona, Octaedro.

SÁNCHEZ, H., Y REYES, C. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica.* Lima: Universidad Ricardo Palma. Editorial Universitaria.

SANTOS, J. (2017). “Gestión de Recursos Humanos y su Incidencia en el Rendimiento de los Empleados en los Almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el Año 2016”. Universidad Técnica de Babahoyo – Ecuador.

SCHERMERHORN J. (2006). *Gestión de la Productividad.* 4ta Ed. Canadá. p. 120.

WENDY, R. (2017). “Análisis de la Gestión Administrativa del Departamento de Recursos Humanos en las PYMES de Suministros Electrónicos en el Sector Norte de Guayaquil”.

ANEXOS

Anexo N° 01. Matriz de Consistencia

INVERSIÓN EN EL RECURSO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PUBLICOS - SUNARP, ZONA VI - SEDE PUCALLPA, 2016 - 2017

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema Principal</p> <p>¿De qué manera la inversión en el recurso humano incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2018?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la inversión realizada en recursos humanos por parte de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, periodo 2016 – 2017? ¿De qué manera el volumen de inversión en recursos humanos incide en resultados eficientes en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa? ¿Cuáles son los beneficios de la capacitación al personal en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa? ¿De qué manera la retención del personal favorece al cumplimiento de objetivos institucionales en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa? 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar de qué manera la inversión en el recurso humano incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuantificar la inversión que se realiza en recursos humanos en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, periodo 2016 - 2017. Analizar el volumen de inversión en los recursos humanos y su incidencia en resultados eficientes en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa. Identificar los beneficios de la capacitación al personal, en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa. Precisar de qué manera la retención del personal favorece al cumplimiento de objetivos institucionales en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa. 	<p>Hipótesis General</p> <p>“La inversión en el recurso humano incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Sede Registral VI Sede Pucallpa, 2018”.</p> <p>Hipótesis Secundarios</p> <ul style="list-style-type: none"> La inversión realizada en capacitaciones por parte de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, ha disminuido durante los periodos 2016 - 2017. El volumen de inversión en recursos humanos incide directamente en resultados más eficientes en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa. La capacitación brindada por parte de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, trae beneficios y satisfacción para los trabajadores de la institución. La retención del personal favorece al cumplimiento de objetivos institucionales en la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa. 	<p>Variable Independiente: Inversión en Recursos Humanos</p> <p>Variable Dependiente: Desempeño laboral</p>	Contratación del personal	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del perfil Costo por contratación Calidad de las nuevas contrataciones Tiempo por contratación 	<p>Tipo de Investigación: Descriptivo</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Diseño de la Investigación: No Experimental – Descriptivo correlacional</p> <p>Esquema:</p>
				Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> Inversión Participantes Asistencia Satisfacción 	
				Retención del personal	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidades de ascenso Reconocimiento Remuneración Percepción organizacional 	
				Calidad del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Puntualidad Iniciativa Compromiso Conocimiento 	
				Eficacia en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Exactitud en la entrega de trabajos. Predisposición para lograr objetivos. Cumplimiento de objetivos propuestos. Sinergia en la realización de una función. 	
				Eficiencia en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento en el tiempo requerido. Uso adecuado de recursos asignados. Conocimientos de forma eficiente. Producción en la cantidad de trabajo. 	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 02. Instrumento de recolección de datos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

OBJETIVO:

Evaluar de qué manera la inversión en recursos humanos incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa.

INSTRUCCIONES:

Estimado

Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, al brindar su opinión sobre la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa. Información relevante para el desarrollo del Proyecto de Investigación titulado:

“INVERSIÓN EN EL RECURSO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PUBLICOS - SUNARP, ZONA VI - SEDE PUCALLPA, 2016 - 2017”

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo.

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO INVERSION EN RECURSOS HUMANOS

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
VARIABLE 1: INVERSION EN RECURSOS HUMANOS						
DIMENSIÓN 1: CONTRATACIÓN DEL PERSONAL		1	2	3	4	5
1	¿Se realizan análisis de puestos de trabajo según necesidades del área u oficina de la Institución?					
2	¿El costo por contratación de personal es el adecuado?					
3	¿La selección de personal es la más adecuada como para contratar al personal idóneo para el puesto de trabajo?					
4	¿El personal es contratado por un tiempo idóneo como para desenvolverse en su puesto?					
DIMENSIÓN 2: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL		1	2	3	4	5
5	¿La institución invierte el presupuesto necesario para la capacitación del personal?					
6	¿Los planes y/o programas de capacitación prevén la participación del personal de todas las áreas u oficinas?					
7	¿La asistencia es mayoritaria en el desarrollo de las capacitaciones por parte de la institución?					
8	¿Se siente usted satisfecho con las capacitaciones brindadas por su institución?					
DIMENSIÓN 3: RETENCION DEL PERSONAL		1	2	3	4	5
9	¿Crees usted que su trabajo le permitirá la oportunidad de un ascenso y/o desarrollarse profesionalmente?					
10	¿Recibe usted reconocimiento y/o incentivos por parte de sus superiores, al realizar una buena labor?					
11	¿Se le brinda incentivos y un adecuado sueldo que responde a sus expectativas profesionales?					
12	¿Percibe Ud. que existe un buen clima laboral dentro de su institución?					

Fuente: Elaboración propia.

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL TRABAJO		1	2	3	4	5
13	¿La puntualidad es reconocida por su institución?					
14	¿La institución promueve la iniciativa del trabajador?					
15	¿El compromiso es la que prevalece en tu desempeño laboral por encima del cumplimiento?					
16	¿La experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar tu trabajo?					
DIMENSIÓN 2: EFICACIA EN EL TRABAJO		1	2	3	4	5
17	¿Los trabajos son entregados de manera oportuna?					
18	¿Existe predisposición para el logro de los objetivos que persigue la institución?					
19	¿Existe participación de los trabajadores para el logro de los proyectos asignados?					
20	¿Existe sinergia en los resultados finales de un objetivo?					
DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA EN EL TRABAJO		1	2	3	4	5
21	¿Se ejecutan las actividades en el tiempo previsto y respetando las fechas?					
22	¿Los trabajadores utilizan adecuadamente los recursos asignados?					
23	¿Los trabajadores participan equitativamente en cada proyecto existente?					
24	¿Hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo?					

Fuente: Elaboración propia.

Gracias por su colaboración.

Anexo N° 03. Procesamiento de la información

Software SPSS Ver.23:

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

Software Excel 2013:

ESTADISTICA TESIS ROSITA.xlsx - Excel

ENCUESTA	ITEM																			TOTAL	GENERO		EDAD			CARGO									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19		P30	M	F	0-15	15-30	30-60	60 a mas	Jefe	Admintr.						
E1	1	1	1	2	1	4	5	5	5	2	5	2	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	113	X			X			X		
E2	1	2	2	3	1	5	4	4	5	5	4	1	3	3	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	116	X		X			X		
E3	1	2	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	111	X		X			X			
E4	2	4	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	2	2	2	1	1	3	77	X		X			X		
E5	3	2	1	2	2	4	4	4	4	4	1	1	2	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	97	X		X			X		
E6	1	3	1	1	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	4	3	5	4	5	2	5	5	5	4	4	3	115	X		X			X		
E7	3	3	5	5	5	2	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	X		X			X		
E8	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	85	X		X			X		
E9	2	2	1	2	1	4	4	4	5	4	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	104	X		X			X	
E10	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	1	5	4	103	X		X			X	
E11	2	2	3	2	3	4	2	4	3	4	3	2	2	2	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	1	95	X		X			X		
E12	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	X		X			X		
E13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89	X		X			X		
E14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89	X		X			X		
E15	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	2	5	3	105	X		X			X		
E16	2	1	1	1	1	4	4	5	4	4	2	2	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	4	5	107	X		X			X		
E17	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	80	X		X			X		
E18	2	1	2	1	1	4	4	5	4	1	1	2	1	1	4	5	5	2	4	4	5	2	4	4	5	1	104	X		X			X		
E19	5	4	3	2	3	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	124	X		X			X		
E20	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	2	1	4	91	X		X			X		
E21	2	2	3	2	2	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	112	X		X			X		
E22	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	113	X		X			X		
E23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	88	X		X			X		
E24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	X		X			X		
E25	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105	X		X			X		
E26	1	1	1	1	1	3	5	4	3	1	1	1	1	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	91	X		X			X		
E27	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	X		X			X		
E28	1	1	1	1	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	X		X			X		
E29	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	X		X			X		
E30	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	X		X			X		
E31	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3	4	3	2	3	2	1	1	3	5	3	1	1	5	2	95	X		X			X	
E32	4	5	5	5	2	2	3	3	1	2	4	1	5	4	1	5	1	1	1	4	4	1	1	1	5	1	82	X		X			X		
E33	4	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	X		X			X		
E34	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	102	X		X			X	
E35	1	1	1	1	2	1	2	4	3	4	2	1	2	3	5	1	1	1	2	3	5	5	1	1	5	2	65	X		X			X		
E36	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	103	X		X			X	
E37	5	5	4	5	5	2	1	1	1	1	1	5	2	2	3	4	1	1	4	4	4	4	5	3	3	3	91	X		X			X		
E38	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	5	1	76	X		X			X	
E39	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3	4	3	2	3	2	1	1	3	5	3	1	1	5	2	83	X		X			X	
E40	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	X		X			X		
E41	3	3	2	2	2	4	4	5	3	4	2	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	X		X			X		
E42	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104	X		X			X		

INTRODUCIR | DATOS SPSS V1 | E1 Y E2 | Hoja2 | Hoja1 | PROMEDIO: 15.4 | RECuento: 76 | SUMA: 1155

Anexo N° 04. Valores de χ^2 para los Niveles de Confianza

TABLA 4
VALORES DE χ^2 A LOS NIVELES DE CONFIANZA DE .05 Y .01

Grados de libertad (gl).	.05	.01
1	3.841	6.635
2	5.991	9.210
3	7.815	11.345
4	9.488	13.277
5	11.070	15.086
6	12.592	16.812
7	14.067	18.475
8	15.507	20.090
9	16.919	21.666
10	18.307	23.209
11	19.675	24.725
12	21.026	26.217
13	22.362	27.688
14	23.685	29.141
15	24.996	30.578
16	26.296	32.000
17	27.587	33.409
18	28.869	34.805
19	30.144	36.191
20	31.410	37.566
21	32.671	38.932
22	33.924	40.289
23	35.172	41.638
24	36.415	42.980
25	37.652	44.314
26	38.885	45.642
27	40.113	46.963
28	41.337	48.278
29	42.557	49.588
30	43.773	50.892
35	49.802	57.342
40	55.758	63.691
45	61.656	69.957
50	67.505	76.154
60	79.082	88.379
70	90.531	100.425
80	101.879	112.329
90	113.145	124.116
100	124.342	135.807

Fuente: Wayne W Daniel, (1977). *Estadística con Aplicaciones a las Ciencias Sociales y a la Educación, México, D.E: McGraw-Hill.*
Fuente original: "A Table of Percentage Points of the X Distribution", *Skandinavisk Aktuarietidskrift*, 33 (1950), 168-175.

Anexo N° 05. Carta de Autorización para aplicación de Encuesta

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

CARGO

Pucallpa, 15 de Octubre del 2018

CARTA N° 001-2018-HGVP

Señor

Abg. Héctor Alexis Laguna Torres

Jefe zonal

Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa

Presente-



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo mencionarle lo siguiente:

Yo, Hida Gabriela Vela Panduro, Bachiller de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas, identificada con DNI N° 48080534, que por motivos académicos profesionales es necesario el desarrollo de mi tesis denominado: "Inversión en el Recurso Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral en la Superintendencia Nacional de Resgistros Públicos - SUNARP Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2016 - 2017"; siendo este requisito indispensable para la obtención de mi Título Profesional.

En ese sentido, Solicito a usted, me autorice desarrollar la tesis antes mencionada, la cual constará en realizar una encuesta a los trabajadores de la SUNARP Sede Pucallpa, con el fin de demostrar la importancia del Liderazgo Gerencial y Cuanto influye en la satisfacción de los trabajadores y funcionarios.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para la institución y que se tomarán las medidas necesarias para no interferir con el normal desarrollo de las actividades de los trabajadores.

Sin otro particular me despido de usted, agradeciéndole de antemano por la atención a la presente.

Atentamente,

HIDA GABRIELA VELA PANDURO
DNI N° 48080534



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Pucallpa, 15 de Octubre del 2018

CARTA N° 074 -2018/Z.R. N° VI-SP-JEF

Señorita:

HIDA GABRIELA VELA PANDURO

Bachiller de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Pucallpa.-

Asunto: Autorización para realizar encuesta

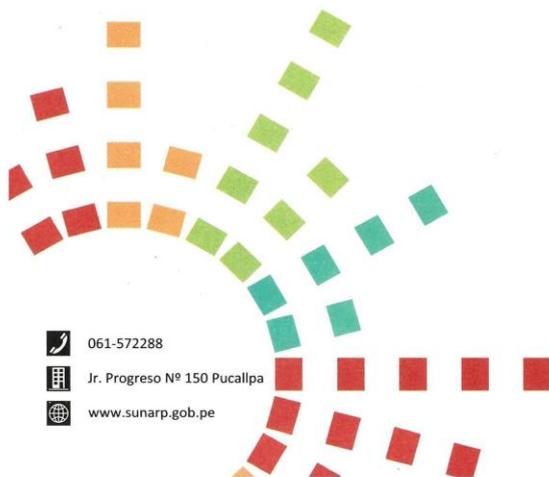
Por el presente me dirijo a usted, con la finalidad de comunicarle que se le autoriza a su persona, para que realice la encuesta en esta Institución.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


sunarp

Héctor Alexis Laguna Torre
Jefe Zonal (e)
Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa



061-572288



Jr. Progreso N° 150 Pucallpa



www.sunarp.gob.pe

sunarp

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos



Anexo N° 06. Panel Fotográfico

