



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

TESIS

**TALENTO HUMANO Y EJERCICIO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA ZONA REGISTRAL XIII, SEDE
TACNA**

PRESENTADO POR

ING. TONY RIDVER CALDERON CHIPANA

ASESOR

DR. JAVIER PEDRO FLORES AROCUTIPA

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN ESTRATÉGICA CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**

MOQUEGUA – PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la **Escuela de Posgrado**, certifica que el trabajo de investigación () / Tesis (X) / Trabajo de suficiencia profesional () / Trabajo académico (), titulado “**TALENTO HUMANO Y EJERCICIO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA ZONA REGISTRAL XIII, SEDE TACNA**” presentado por el(la) **TONY RIDVER CALDERON CHIPANA**, para obtener el grado académico (X) o Título profesional () o Título de segunda especialidad () de: **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA CON MENCIÓN EN GERENCIA PUBLICA**, y asesorado por el(la) **Dr. JAVIER PEDRO FLORES AROCUTIPA**, designado como asesor con Resolución Directoral N°0108-2023-DEPG-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA CON MENCIÓN EN GERENCIA PUBLICA	TONY RIDVER CALDERON CHIPANA	TALENTO HUMANO Y EJERCICIO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA ZONA REGISTRAL XIII, SEDE TACNA	17%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del **17%**, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 29 de agosto del 2024

UNIVERSIDAD JOSE CARLOS MARIATEGUI

Dr. JAVIER PEDRO FLORES AROCUTIPA

JEFE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO UJCM- SEDE MOQUEGUA

CONTENIDO

PÁGINA DEL JURADO	i
CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I:	17
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	17
1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	37
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	37
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	37
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	37
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	37
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	38
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	38
1.5. VARIABLES: OPERACIONALIZACIÓN	44

1.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	46
1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL	46
1.6.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS	46
CAPITULO II:	47
MARCO TEÓRICO	47
2.1. Antecedentes de la investigación	47
2.2. Bases teóricas	110
2.2.1. Gestión del Talento humano	110
2.2.2. Dimensiones de la GTH	121
2.2.3. Definiciones de la Gestión del Talento Humano	123
2.2.4. Modelos Teóricos de la Gestión del Talento Humano	124
2.2.5. Análisis de las Dimensiones de la Gestión del Talento Humano	137
2.2.6. Desempeño Laboral	138
2.2.7 Definiciones del Desempeño	139
2.2.8. Modelos Teóricos sobre Desempeño Laboral	141
2.3. Marco conceptual	145
CAPÍTULO III:	147
MÉTODO	147
3.1. Tipo de investigación	147

3.2. Diseño de investigación	147
3.3. Población y muestra	148
3.3.1. Población.	148
3.3.2. Muestra	149
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	149
3.4.1 Instrumentos de recolección de datos	150
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	150
CAPÍTULO IV:	152
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	152
4.1. Presentación de resultados por variables	152
4.2. Contrastación de hipótesis	173
4.3. Discusión de resultados	182
CAPÍTULO V:	198
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	198
5.1. Conclusiones	198
Recomendaciones	200
Referencias Bibliográficas	202
ANEXOS	209
ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA	209

ANEXO 2: PRUEBA DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS	211
ANEXO 3: CUESTIONARIO UTILIZADO.....	214
ANEXO 4. Validación.....	216

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	45
Tabla 2 Población universitaria de la Zona registra XIII Sede Tacna.	148
Tabla 3 Cálculo de la muestra.....	149
Tabla 4 muestra de estudio.....	149
Tabla 5 Alfa de Cronbach para la confiabilidad y validez del instrumento.....	150
Tabla 6 Prueba de normalidad.....	173
Tabla 7 Correlaciones entre talento humano y desempeño laboral.....	176
Tabla 8 correlaciones entre selección y desempeño laboral	178
Tabla 9 correlaciones entre capacitación y desempeño laboral	181

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Está usted de acuerdo que los datos que especifican su currículum vitae, son importantes para seleccionar al trabajador?.....	153
Figura 2 ¿Está usted de acuerdo que la entrevista del individuo permite evaluar el nivel de conocimiento y se observa seguridad en la expresión oral del individuo?	154
Figura 3 ¿Usted coincide en que la selección de personal por mérito es lo más adecuado como para contratar personas y asegurar alta productividad en la institución?	155
Figura 4 ¿Podría usted decir que el presupuesto asignado para capacitación de personal, genera oportunidades de superación?.....	157
Figura 5 ¿Podría usted decir que la capacitación debe ser prioridad para que el personal este actualizado al servicio de los usuarios?	158
Figura 6 ¿Los planes o programas estructuradas de capacitación permiten mejorar el nivel de competencias, habilidades destrezas de los colaboradores de la institución?	159
Figura 7 ¿Está usted de acuerdo con la puntualidad como valor cultural sea reconocida por la sede Tacna?.....	160
Figura 8 ¿Está de acuerdo en que la zona registral N° XIII, se promueva la iniciativa en propuestas innovadoras del colaborador?.....	161
Figura 9 ¿Está de acuerdo que el compromiso como valor ético es lo que debe prevalecer en el desempeño laboral por encima del cumplimiento?.....	162

Figura 10 ¿Está usted de acorde que la creatividad, como iniciativa, influye en la resolución de problemas en la institución?	163
Figura 11 ¿En la zona registral N° XIII los colaboradores cumplen sus funciones de la mejor manera?.....	164
Figura 12¿Está de acuerdo que los equipos de trabajo generan productos de calidad?	165
Figura 13 ¿Hay mayor productividad cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo?.....	166
Figura 14 ¿Usted está de acuerdo que los productos generados por equipo de trabajo son entregados de manera oportuna?	167
Figura 15 ¿Usted está de acuerdo que el "justo a tiempo " y cumplimiento de tareas es el objetivo de los trabajos en equipo?	168
Figura 16¿Está usted de acuerdo que el liderazgo en equipos de trabajos está orientado a lograr metas concretas?	169
Figura 17 Talento humano	170
Figura 18 Desempeño laboral	171
Figura 19 Selección.....	172
Figura 20 Capacitación	173

RESUMEN

Establecer si existe un nexo positivo y significativo entre la Gerencia del Talento Humano y el Ejercicio Laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos en el año 2023.

Metodología, Tipo de investigación: Teórica o sustantiva con el fin de incrementar el conocimiento sobre la concordancia entre la Gestión del Talento Humano y el ejercicio laboral.

Diseño de investigación: Descriptivo, no experimental de corte transversal. Además, se utilizó un diseño descriptivo correlacional para detallar las variables y establecer la concordancia y dependencia entre ellas (Supo & Cavero, 2014), con una muestra de 28 respondientes.

Resultados: Que la correlación entre "Talento humano" y "Desempeño laboral" es de 0.658, con una significancia unilateral de 0.000, lo que indica que la correlación es altamente significativa y hay menos del 1% de probabilidad de que sea producto del azar.

Correlación entre "Selección" y "Desempeño laboral", de 0.669, con una significancia unilateral de 0.000, lo que indica que la correlación es altamente significativa y hay menos del 1% de probabilidad de que sea debido al azar.

Correlación entre "Capacitación" y "Desempeño laboral" coeficiente de correlación de 0.616, lo que sugiere una relación positiva y moderada. Es decir, una adecuada

capacitación para los colaboradores se correlaciona con un mejor desempeño laboral. Esta correlación es estadísticamente significativa al nivel 0,01, lo que asegura que hay una auténtica relación entre estas dos variables.

Conclusión, la gestión eficaz del talento humano en la sede Tacna de registros públicos 2023 influye directamente en un mejor desempeño laboral. Esto subraya la importancia de priorizar inversiones y prácticas relacionadas con la gestión del talento humano para asegurar un desempeño óptimo de los empleados.

Palabras clave: Talento humano, Desempeño laboral, Selección, capacitación.

ABSTRACT

To establish if there is a positive and significant nexus between Human Talent Management and the Labor Exercise in the servers of the Tacna headquarters of public records in the year 2023.

Methodology, type of research: Theoretical or substantive in order to increase knowledge about the concordance between Human Talent Management and labor exercise.

Research design: Descriptive, non-experimental, cross-sectional. In addition, a descriptive correlational design was used to detail the variables and establish the concordance and dependence between them (Supo & Caverro, 2014), with a sample of 28 respondents.

Results: That the correlation between "Human talent" and "Work performance" is 0.658, with a unilateral significance of 0.000, indicating that the correlation is highly significant and there is less than 1% probability that it is a product of chance.

Correlation between "Selection" and "Job Performance" of 0.669, with a one-sided significance of 0.000, indicating that the correlation is highly significant and there is less than a 1% probability that it is due to chance.

Correlation between "Selection" and "Job Performance" of 0.669, with a one-sided significance of 0.000, indicating that the correlation is highly significant and there is less than a 1% probability that it is due to chance.

Correlation between "Training" and "Job Performance" correlation coefficient of 0.616, suggesting a positive and moderate relationship. That is, adequate training for employees correlates with better job performance. This correlation is statistically significant at the 0.01 level, which ensures that there is a genuine relationship between these two variables.

Conclusion, the effective management of human talent at the Tacna headquarters of Public Records 2023 directly influences better job performance. This underscores the importance of prioritizing investments and practices related to human talent management to ensure optimal employee performance.

Key words: Human talent, Work performance, Selection, training.

INTRODUCCIÓN

¿Cómo es el nexo que se ha generado entre la Gerencia del Talento Humano y el Ejercicio Laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023?

La realización de esta investigación reviste una relevancia significativa, no solo para la sede Tacna de registros públicos 2023, sino también para cualquier organización que busque prosperar en un mundo empresarial dinámico y altamente competitivo. Estas son las razones clave que subrayan su trascendencia:

Optimización de la Productividad de los Colaboradores: La investigación arroja luz sobre el vínculo crítico entre la Gestión del Talento Humano (TH) y el ejercicio laboral. Esta comprensión empodera a los líderes y gerentes para aprovechar plenamente las habilidades y talentos únicos de cada colaborador. En consecuencia, esto lleva a una mejora notable en el desempeño laboral tanto a nivel individual como colectivo.

Promoción de la Retención de Empleados: Un trabajador satisfecho es menos propenso a abandonar su puesto. Al identificar y fortalecer las prácticas que fomentan una mayor productividad y satisfacción entre los empleados, las organizaciones pueden reducir significativamente la rotación de personal. Esta investigación refuerza esta noción y proporciona una hoja de ruta para alcanzar tasas de retención más altas.

Impulso a la Rentabilidad Corporativa: Una fuerza laboral altamente productiva es un activo invaluable. Como la investigación destaca, hay una correlación directa entre el rendimiento laboral superior y la rentabilidad organizativa. Al potenciar el rendimiento

laboral, las organizaciones no solo fortalecen su posición competitiva, sino que también impulsan su rentabilidad.

Descubrimiento de Oportunidades de Desarrollo: Cada empleado es único en términos de habilidades, talentos y aspiraciones. La investigación subraya la importancia de identificar y ofrecer oportunidades de desarrollo que estén alineadas con estas características individuales. Esto no solo beneficia a los empleados, sino que también refuerza la resiliencia y adaptabilidad organizativa a largo plazo.

Preparación para el Futuro: En un entorno empresarial en constante cambio, las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse y evolucionar. Esta investigación proporciona propuestas esenciales que permiten a las organizaciones anticipar y responder a los desafíos emergentes, garantizando así su viabilidad y éxito a largo plazo.

En objetividad este estudio es una herramienta esencial para cualquier organización que busque excelencia en la gestión del talento humano y aspire a lograr un crecimiento sostenido en el mercado contemporáneo.

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La Gestión del Talento Humano y el servicio de calidad, en las diferentes organizaciones representa en la actualidad un tema de discusión para alcanzar los estándares de eficiencia y atención. Ello se puede visualizar en las pesquisas científicas, tal y como se muestra en los diversos antecedentes encontrados y consultados para esta pesquisa.

Bejarano (2013), sostiene en su tesis busca deslumbrar la relevancia de la gerencia de talento humano y su retención como capital humano, con carácter primordial y determinante en la toda organización, logrando influencia positiva sobre su capacidad, edificando de ese modo mejoras organizacionales para la competitividad. En tal caso la dirección estratégica se debe centrar en la gerencia del recurso humano, quien establece la existencia de un conjunto de procedimientos que pueden repercutir en ciertos comportamientos de los empleados o trabajadores, esto condiciona las

acciones de los trabajadores, como es la productividad, el bienestar laboral, entre otros y que suman para el éxito organizacional. Se concluye en lo siguiente:

En la actualidad la competencia globalizada es a nivel de las habilidades y capacidades. Por lo que el recurso humano genera la creatividad enrumbando caminos para la empresa, generando una gran diferencia entre una empresa y otra. Cabe resaltar la importancia del talento que actualmente representa una variable razón de competitividad para las organizaciones. Las organizaciones con mayor evolución en el mundo tienen como propósito identificar, captar, y mantener a los mejores elementos el personal con mejores condiciones profesionales que pueden sobresalir en la producción y mejor manejo en la administración empresarial, y estas crezcan sobresalientemente frente a sus similares.

Para tener algunas ventajas de carácter competitivo, se tiene que realizar mediante procesos de identificación, captación, y mantener a los mejores elementos del personal como parte del talento, estas acciones son esenciales en toda organización. De estos claramente el mantener consigo el talento viene hacer un reto fundamental debido a la evolución empresarial y tomando en cuenta la escasez de talento humano. A ello hay que sumarle la gran oferta laboral dada por lo jóvenes con predisposición a aprender para el cambio

Frecuentemente la gerencia de talento está relacionada a la selección y retención de personas competentes para la superación personal y formar una carrera laboral en la organización, dando lugar a la formación de futuros altos funcionarios, gerentes como

candidatos potenciales para asumir cargos. Pero, tomando en consideración otra dimensión en el talento referido a las técnicas, que representan conocimientos especializados, son una oferta muy limitada dado que son personas con un conocimiento particular y encontrarlos es escaso y contempla costos considerables.

La GTH, se vuelve decisivo debido a que el triunfo empresarial depende fundamentalmente del quehacer de las personas y como realizan su trabajo, por lo tanto, invertir en un personal competente puede generar enormes beneficios. Es de esta manera que el área de recursos humanos se convierte en un factor clave para las diversas áreas, siendo necesario fortalecer el trabajo grupal multidisciplinario, llegando hasta el punto de transformar íntegramente una organización. Se hace imprescindible el cambio en las personas logrando un desarrollo grupal y personal, para el crecimiento organizacional

La satisfacción laboral implica la satisfacción del bienestar laboral, es considerado como un pilar importante para las organizaciones, por lo tanto, no se debe de descuidar, más aún debe de resaltarse, en algunas situaciones es primordial para mantener viva a las organizaciones, así también para mantenerse en el mercado. Cada persona presenta necesidades y motivaciones individuales que viabilizan su trabajo y la única manera de aplacarlas es saber cuáles son. La organización debe darles condiciones favorables como buena infraestructura, capacitación, acceso a la información y medio tecnológico. Sin embargo, es complicado lograr la satisfacción de algunas personas talentosas cuyas necesidades son muy diversas, por lo tanto, es posible tener descontentos.

Según el autor Mejillones (2013), presenta una pesquisa basada en la gerencia del talento humano y la calidad del servicio del Centro de Salud Área N° 1 Santa Elena. Establece como fin general evaluar la gerencia del talento humano a través de resultados y su repercusión en la calidad de servicio del centro de salud. También considera como propósitos específicos contemplar la eficiencia en cuanto a los sistemas para el manejo de la información que se brinda a los usuarios que acuden al centro para su atención; también busca verificar la información en cuanto a la formación y los estudios de actualización de los trabajadores médicos y no médicos que brinda los servicios a los usuarios; teniendo conocimiento y uso de las normas vigentes que coadyuven al buen desempeño administrativo.

La pesquisa se fundamenta en los principios de calidad que inicia en instauración de controles para alcanzar la calidad en sus acciones; y así encaminarnos en la mejora secuencial en la atención, tanto en atención primaria, como en la atención de emergencia. Se realizó una pesquisa con un enfoque descriptivo, correlacional, agrupándose información, para tal caso se utilizó el análisis con un enfoque deductivo, basado en la entrevista, con la participación de los diferentes empleados como directivos o jefes departamentales, también fueron encuestados los usuarios; con visitas in situ verificando y tomando nota de la realidad en la que se realiza la actividad laboral y de atención. Se concluye que:

- Se determinó que hay correlación (0,4443) para la selección de trabajadores y los aspectos tangibles inmersos con los trabajadores del centro de salud Santa Elena.

Los resultados obtenidos en gran medida el personal cree que, en admisión del

personal, estas deben de pasar una evaluación y entrevista que permitan conocer sus habilidades y sus respuestas mediante la creatividad e inmersión a los postulantes, en cuanto a los factores tangibles se debe tomar en cuenta las instalaciones, los cuales deben responder a requerimientos para su fin, con personal capacitado.

- La correspondencia no se manifiesta plenamente (0,132). Basándose en la información recopilada, por lo que la gran mayoría de personas considera que para organizar al personal primero se debe asignar actividades acordes a la experiencia del trabajador, también se puede tomar en cuenta las habilidades, con lo que se permite fomentar el aprendizaje constante. La confiabilidad se hace vital tener una adecuada infraestructura, ambientes cómodos, personal correctamente uniformado.

Minaya (2017), en su tesis de maestría busco establecer que la gerencia del TH concuerda con vida laboral de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017. Utilizo una metodología con enfoque cuantitativo. Corresponde a una pesquisa de carácter básico, en la que se aprecia diferentes fenómenos en un entorno controlado y cotidiano. En cuanto al diseño utilizado es de carácter transversal y de tipo correlacional. La muestra fue de 80 colaboradores, que trabajan en la UGEL N° 02, el muestreo fue no probabilístico esto por la cantidad de población, por lo que el número de muestra es igual a la población, si empleo un cuestionario para la recopilación de datos, siendo estructurado para los fines. Concluyendo en:

- Entre los resultados se obtiene, se establece un coeficiente es de $r=0.897$, lo que señala la existencia de una correspondencia alta, en consecuencia, se llega a decir que existe una concordancia alta a nivel de la gerencia del talento humano y la calidad de vida laboral.
- Se establece que existe una concordancia apreciable entre las variables relacionadas al proceso de capacitación y la calidad de vida laboral referidos a las instalaciones y disponibilidad de la información en sus diferentes formas.
- Se estableció la existencia de una concordancia a nivel de las habilidades y competencias durante el proceso de selección y la capacitación recibida para una calidad de vida laboral.
- Se concluye en la existencia de una concordancia resaltante a nivel de los procesos de evaluación del ejercicio y la capacitación brindada, en condiciones adecuadas de infraestructura y equipamiento en el trabajo.

Gestión del Talento Humano por Competencia:

Dentro de un marco internacional, tenemos la aparición de la gestión del talento Humano como parte de un proceso en las organizaciones, sus orígenes datan de los años 90, y a la actualidad se vienen adoptando por las empresas como parte de la mejora continua, que permite a la empresa alcanzar el éxito, haciendo uso correcto de su recurso humano.

La práctica de la gestión del talento por parte de las diferentes organizaciones ha sido con el fin de retener a los talentos más valiosos que es el personal capacitado. Lo que se observa es que la gran mayoría de organizaciones hacen un gran esfuerzo para captar a su personal y por otro lado no hay un gran esfuerzo en retener y capacitar a su personal. Para tener una adecuada gestión del talento se hace imprescindible involucrarse en los procesos que desarrolla la empresa.

El camino trazado de manera institucional u organizativa contempla el involucramiento de los altos mandos como los gerentes y supervisores quienes deben estar observadores con sus subalternos. Las diferentes áreas dentro de la empresa deben estar interconectadas de tal manera que la información sea inmediata y compartida para tener una mejor respuesta y accionar en todas las áreas, lográndose las metas trazadas por la empresa.

Un dato muy importante sobre las Tendencias Globales respecto al Capital Humano establece que el 92% de gerentes en un marco mundial, tienen como tema prioritario el ser competitivo empresarialmente dentro de un entorno altamente competitivo si hablamos de empresa y mercado laboral con una variedad en insumo humano. También se resalta las características de liderazgo, capacidades y el desarrollo de los recursos humanos.

Tenemos empresas y organizaciones que trabajan el tema del recurso humano para lo cual agrupan aspectos de procedimientos y procesos para un buen manejo y seguimiento del talento, haciendo uso de:

- Búsqueda, identificación y adhesión de personal capaz y competente.
- Generar acciones de capacitación, para una evolución laboral.
- Instaurar procesos que permitan el control de las actividades
- Diseñar programas para conservar los talentos
- Realizar acciones para los ascensos y rotaciones

Estos aspectos involucran cambios representativos dentro de la estructura organizacional y una nueva manera de dirección acorde a las nuevas tendencias de cambio, innovación, también se considera los aspectos culturales con un fomento de valores y respeto para una buena convivencia y un clima organizacional óptimo saludable entre los trabajadores que permitan la superación

Muchos estudios han revelado que las empresas demandan de un buen recurso humanos para poder afrontar los diferentes desafíos propios de nuestra actualidad, también es necesario los cambios para un buen trabajo, la inclusión de la tecnología, la variabilidad y uso de estrategias son vitales en las organizaciones que buscan el éxito

Acciones que en muchas ocasiones son aisladas y no se corresponden con una planificación sustentable en el tiempo y con propósitos definidos, tal es así que no se toma en cuenta por el momento al personal que labora en la universidad, lo que representa el Talento Humano (Orrego, 2019).

Los procesos de reclutamiento se dan de manera desordenada, la selección del personal no presenta criterios lógicos y que permitan atender las necesidades de manera organizada, situación similar sucede con los puestos de trabajo y sistemas de

remuneraciones; situación que sucede porque no se presta atención a los propósitos por los que fue creada la universidad entre los cuales figura la pesquisa sostenible (Jarquín, 2020) y que permita el desarrollo de la región; situación que se hace inviable ante la precariedad laboral en la que los docentes trabajan, los cuales constantemente cambian y migran hacia trabajos más expectantes y caso idéntico se manifiesta en los estudiantes de la universidad porque no promueve la evolución del talento humano en ellos, lo cual expresa el desconocimiento en la administración de la universidad en atención a la gestión del talento humano; es decir, de muchos autores como (de Pesca, 2012) se representa como uno de los pilares básicos del sistema universidad en post de lograr un servicio de calidad.

El talento humano se refiere a las habilidades, conocimientos, experiencia, motivación, creatividad y personalidad que poseen los individuos y que les permiten desempeñarse de manera efectiva en el lugar de trabajo y contribuir al éxito y crecimiento de una organización.

Además de las habilidades técnicas específicas, el talento humano también se refiere a las habilidades que se requieren en las relaciones humanas, de entenderse con sus colegas para laborar en la empresa, la adaptabilidad, la predisposición de liderazgo, la predisposición de resolución de problemas y la predisposición de aprender y crecer continuamente.

Entonces el talento humano se refiere a los individuos que son parte de una estructura empresarial y su capacidad para utilizar sus habilidades y conocimientos de

manera efectiva para conseguir las metas de la empresa. ¿qué problemas se presentan en la gestión del talento humano? Existen varios problemas que se pueden presentar.

Algunos de los más comunes son:

1. Escasa planificación de los colaboradores: Esto sucede cuando la entidad pública no tiene una estrategia clara de contratación, desarrollo y retención de talento. Esto puede llevar a una falta de personal calificado, una alta rotación de personal y un desequilibrio en la estructura de la organización.
2. Dificultades en la selección y contratación de personal: Esto puede incluir problemas para atraer y seleccionar a los candidatos adecuados, así como para proporcionar un proceso de contratación eficiente y justo.
3. Problemas de retención de empleados: La incapacidad de la organización para retener a su personal clave puede llevar a la pérdida de talento y conocimientos valiosos, así como a un costo financiero significativo para la organización.
4. Desarrollo y capacitación inadecuados: Si la organización no proporciona suficientes oportunidades de desarrollo y capacitación para su personal, puede llevar a una falta de habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones y, por lo tanto, a un bajo desempeño y disminución de la motivación.
5. Escasa de comunicación y feedback: Si los gerentes no brindan retroalimentación regular y efectiva a sus empleados, puede haber una falta de dirección y apoyo, lo que puede llevar a una disminución del desempeño y la motivación.

6. **Mínima diversidad e inclusión:** Si la organización no se enfoca en la diversidad y la inclusión en la contratación, el desarrollo y la promoción, puede perder oportunidades de reclutar y retener talentos diversos y valiosos, y además puede tener una cultura laboral tóxica y poco inclusiva.

Conflictos laborales y problemas de clima organizacional: Si hay problemas en la cultura y el ambiente laboral de la organización, puede afectar negativamente la actitud, la fuerza de la iniciativa e innovación además de la mayor motivación y responsabilidad además de la productividad de los colaboradores como:

1. Escasa alineación de las metas de los colaboradores con los de las empresas.
2. Mínima equidad en las oportunidades de promoción y desarrollo.
3. Pocas posibilidades de lograr ponderación entre la vida laboral y familiar de los colaboradores.
4. Incentivos y compensaciones inadecuados o poco claros. Incapacidad para manejar y resolver conflictos laborales. Cultura de trabajo tóxica o poco saludable.
5. Falta de transparencia y comunicación abierta en la organización.
6. Demasiada burocracia y rigidez en los procesos de recursos humanos.
7. Dificultades para adaptarse a los cambios tecnológicos y de mercado. Incapacidad para atraer y retener talento debido a la competencia en el mercado laboral.

Cada uno de estos problemas puede tener un impacto significativo en el desempeño y los mayores niveles de productividad de la gerencia del talento humano en una empresa. Esto debe ser una de las razones de vida de las entidades públicas y que estas trabajen en solucionar estos problemas y mejorar la gerencia del talento humano para garantizar el éxito y crecimiento sostenible de la organización.

Es importante que las entidades públicas trabajen en solucionar estos problemas y mejorar la gerencia del talento humano para lograr un mejor desempeño y éxito empresarial. ¿Y qué hacer para mejorar el talento humano en el sector público? Al respecto, se pueden considerar las siguientes propuestas:

- **Atraer y retener talentos:** Para atraer y retener en el sector público, es importante ofrecer incentivos y beneficios que sean competitivos en comparación con el sector privado, así como ofrecer un ambiente laboral atractivo y oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.
- **Formación y capacitación:** Se debe brindar una formación y capacitación adecuada y constante para que los empleados puedan adquirir las destrezas y saberes importantes para desarrollar su trabajo de manera efectiva y eficiente. Esto puede incluir programas de capacitación específicos y planes de desarrollo de carrera.
- **Evaluación del desempeño:** Implementar sistemas de evaluación de desempeño para lograr indicadores del ejercicio de los empleados y brindar retroalimentación constructiva para mejorar su rendimiento y motivación.
- **Reconocimiento y recompensas:** Ofrecer incentivos y recompensas a los empleados que demuestran un buen desempeño y compromiso con la organización. Esto puede incluir aumentos salariales, bonificaciones, promociones, entre otros.
- **Mejora de las condiciones laborales:** Proporcionar un ambiente laboral seguro, saludable y equilibrado, con horarios de trabajo razonables y flexibles, que permitan a los empleados una buena conciliación entre la vida laboral y familiar.
- **Promoción de la innovación y la creatividad:** Fomentar la innovación y la creatividad en el trabajo para optimar la eficacia y empuje de las tareas asignadas.

Esto puede incluir la implementación de un programa de ideas o un espacio de innovación.

- **Cultura organizacional adecuada:** Promover una cultura organizacional que valore el trabajo en equipo, la ética y la transparencia, así como con el plan estratégico de la empresa.
- **Comunicación efectiva:** Establecer canales de comunicación efectiva para brindar a los empleados la información necesaria sobre los objetivos y metas de la empresa, en tanto recibir retroalimentación sobre su desempeño y necesidades.
- **Tecnología y herramientas:** entregar a los empleados los equipos y tecnologías requeridos para desempeñar su trabajo de manera efectiva y eficiente.
- **Participación ciudadana:** Fomentarla en la gestión pública y brindar oportunidades de retroalimentación y consulta ciudadana para entregar buenos servicios públicos y buena gerencia gubernamental.

Desempeño o ejercicio laboral:

Los autores Robert Cardy: Según Cardy, definen que el desempeño laboral se refiere a "la capacidad de un empleado para cumplir con los objetivos establecidos para su puesto de trabajo, teniendo en cuenta los recursos que se le han asignado y las expectativas de sus superiores". Además, Cardy destaca que el desempeño laboral debe ser evaluado de manera objetiva, y que los empleados deben recibir retroalimentación sobre su desempeño con regularidad.

Edwin Locke: Para Locke, el desempeño laboral se refiere a "la cantidad y calidad de la producción o servicios entregados por un empleado en un período

determinado". Locke también destaca la importancia de los objetivos en la evaluación del desempeño, y sugiere que los colaboradores tienen que ser parte en la plasmación de sus propios objetivos para mejorar el desempeño.

Gary Dessler: Según Dessler, el desempeño laboral se refiere a "la contribución de un empleado a la consecución de las metas de la entidad pública". Dessler destaca que el desempeño laboral debe ser medido de manera continua y que los empleados deben recibir retroalimentación sobre su desempeño con frecuencia para mejorar su rendimiento.

Dale Yoder: Para Yoder, el desempeño laboral se refiere a "la capacidad de un empleado para llevar a cabo las tareas y responsabilidades asociadas con su lugar en el centro laboral de manera efectiva y eficiente". Yoder subraya la jerarquía de la motivación en el desempeño laboral, y sugiere que los empleados deben tener un claro entendimiento de las expectativas y objetivos de su trabajo para mejorar su rendimiento.

Bernard Marr: Según Marr, el desempeño laboral se refiere a "la competencia de un empleado para conseguir resultados deseados de manera efectiva y eficiente, y contribuir al éxito de la organización". Marr destaca la importancia de la medición del desempeño y la retroalimentación regular para mejorar el rendimiento, y sugiere que los empleados deben tener un claro entendimiento de cómo su trabajo contribuye a los objetivos de la organización.

Cada uno de estos autores tiene su propia perspectiva sobre el desempeño laboral, pero en general, todas las definiciones se enfocan en la capacidad del empleado para cumplir con sus responsabilidades y objetivos en el trabajo de manera efectiva y eficiente, y su contribución al éxito de la organización. ¿y cuáles son los principales problemas del desempeño laboral?

Los principales problemas del desempeño laboral pueden variar dependiendo de la organización y de la naturaleza del trabajo. Aquí se presentan algunos problemas comunes que podrían traer consecuencias negativas en el desempeño laboral de los empleados:

- Escasa claridad en las expectativas y objetivos: Si los empleados no se identifican con los objetivos de su trabajo, pueden tener dificultades para cumplir con sus responsabilidades y para medir su propio desempeño.
- Escasa de retroalimentación: Los empleados necesitan recibir retroalimentación regular sobre su desempeño para mejorar y seguir creciendo en su trabajo. La falta de retroalimentación puede resultar en una falta de motivación y en un estancamiento en el desarrollo laboral.
- Escasos recursos y apoyo: Si los empleados no tienen presupuestos necesarios para realizar su labor de forma efectiva, pueden tener dificultades para cumplir con sus responsabilidades y para lograr sus objetivos.
- Problemas de comunicación: Una mala comunicación puede dar lugar a malentendidos, conflictos y errores que afectan el desempeño laboral. La comunicación directa es vital para el logro de cualquier equipo de trabajo.
- Problemas de salud y bienestar: Los problemas de salud física o mental de los empleados pueden afectar su desempeño laboral. Es importante que las

organizaciones promuevan un ambiente de trabajo saludable y apoyen a los empleados que enfrentan problemas de salud o bienestar.

- Problemas de motivación: La falta de motivación puede incidir en el desempeño laboral de los colaboradores, lo que trae como consecuencia la mengua en la calidad del trabajo y una menor productividad.
- Falta de oportunidades de desarrollo: Si los empleados no tienen oportunidades para desarrollar sus habilidades y avanzar en su carrera, pueden sentirse estancados y desmotivados.
- Problemas de cultura organizacional: Si la cultura organizacional no es positiva y apoya la colaboración, el respeto y la innovación, puede afectar el desempeño laboral de los colaboradores y su capacidad para trabajar en equipo.
- Problemas de estrés y carga de trabajo: Una carga de trabajo excesiva y el estrés pueden afectar el desempeño laboral de los empleados, resultando en una disminución en la calidad del trabajo y un aumento en el absentismo laboral.
- Falta de reconocimiento y recompensa: Si los empleados no perciben que los valoran y felicitados por su labor, pueden sentirse desmotivados y desalentados, lo que puede afectar su desempeño laboral y su compromiso con la organización.

¿Para mejorar el desempeño laboral que propuestas se señalan? Existen diversas propuestas. Algunas de las principales propuestas son las siguientes:

- Establecer objetivos claros y realistas: Es importante que los empleados comprendan claramente cuáles son sus objetivos y metas, y que estas sean realistas y alcanzables. Esto ayudará a los empleados a enfocar sus esfuerzos y a trabajar con mayor motivación y compromiso.
- Proporcionar retroalimentación regular: Los empleados necesitan recibir retroalimentación sobre su desempeño de manera regular, tanto positiva como

constructiva. Esto les permitirá saber en qué áreas necesitan mejorar y cómo pueden hacerlo.

- Fomentar el desarrollo y la capacitación: Ofrecer oportunidades de desarrollo y capacitación a los empleados puede mejorar su desempeño laboral y aumentar su compromiso con la organización. Esto puede incluir la capacitación en habilidades técnicas, como también en habilidades blandas, como la comunicación y el liderazgo.
- Proporcionar recursos y apoyo adecuados: Los empleados necesitan tener finanzas y el apoyo necesario para realizar su labor de manera concreta. Esto puede incluir herramientas tecnológicas, recursos financieros, apoyo emocional, entre otros.
- Promover un ambiente de trabajo saludable: Los empleados necesitan trabajar en un ambiente de trabajo saludable, que fomente el bienestar físico y emocional. Esto puede incluir programas de bienestar, flexibilidad laboral, políticas de conciliación entre la vida laboral y familiar, entre otros.
- Fomentar la motivación y el compromiso: Es importante que los empleados comprometidos con su trabajo. Esto puede lograrse a través del reconocimiento y la recompensa por un trabajo bien hecho, la promoción de la autonomía y la creatividad en el trabajo, entre otros.
- Promover la cultura organizacional adecuada: La cultura organizacional adecuada puede mejorar el desempeño laboral al fomentar la colaboración, el respeto, la innovación y la responsabilidad.
- Abordar el estrés y la carga de trabajo: Los empleados necesitan tener una carga de trabajo razonable y equilibrada, y deben tener acceso a recursos para manejar el estrés y el agotamiento.

- Proporcionar oportunidades de avance en la carrera: Los empleados necesitan tener oportunidades de avance en su carrera y de desarrollo de habilidades. Esto puede mejorar su motivación y compromiso con la organización.

El objetivo principal de las oficinas de registros públicos es mantener y proporcionar acceso a registros públicos, que son documentos oficiales que registran información importante sobre personas, propiedades, empresas y otros aspectos de la vida pública. Algunos ejemplos de registros públicos incluyen registros de propiedad, registros de matrimonio y divorcio, registros de nacimiento y defunción, registros de vehículos y licencias de conducir, entre otros.

Las oficinas de registros públicos son responsables de mantener estos registros actualizados y precisos, y de proporcionar acceso a ellos a cualquier persona que los solicite acorde con las normas del país. Por cierto, estas oficinas también pueden ser responsables de emitir certificados y documentos oficiales relacionados con estos registros, como certificados de propiedad.

El objetivo de las oficinas de registros públicos es garantizar que la data importante y básica para asumir roles de negociación y realización de transacciones legales esté disponible y sea accesible para todos los ciudadanos.

Existen trabajos de tesis en el Perú que se enfocan en los registros públicos y su funcionamiento en el país.

Estos han tocado temas de investigación relacionados con los registros públicos en el Perú e incluyen:

- a) Análisis de la eficiencia y eficacia de las oficinas de registros públicos en el país.
- b) Estudio de la implementación de sistemas tecnológicos para la gestión de registros públicos en el Perú.
- c) Análisis de la accesibilidad y calidad de los registros públicos en el Perú para los ciudadanos y empresas.
- d) Estudio de los procesos de verificación y validación de información en los registros públicos del Perú.
- e) Análisis de los retos y oportunidades en la gestión de registros públicos en el Perú en el contexto de la digitalización y la interoperabilidad.

Es importante destacar que la disponibilidad de trabajos de tesis específicos puede variar dependiendo de la universidad y el programa académico en el que se hayan desarrollado. Por lo tanto, si estás interesado en encontrar trabajos de tesis sobre registros públicos en el Perú, te sugiero que contactes directamente con las universidades o consultes en línea los repositorios de tesis de las mismas.

"Análisis de la eficiencia en la atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos" de Leyla Díaz Yarasca 2016 de la UNMSM:

- 1) Se identificaron oportunidades de mejora en la gestión de los tiempos de atención en las oficinas de la (Sunarp) en Lima, con el objetivo de reducir los tiempos de espera de los usuarios.
- 2) Se propusieron recomendaciones para mejorar la atención al usuario, tales como la implementación de sistemas de turnos y la mejora en la información proporcionada a los usuarios sobre los servicios que se ofrecen.

- 3) "Evaluación de la eficiencia y eficacia de los registros públicos en el Perú" de Marco Antonio Paredes Espinoza de la universidad nacional de Piura:
- 4) Se analizó la eficiencia de la Sunarp y se encontró que esta entidad ha mejorado sus procesos en los últimos años, lo que se refleja en una mayor rapidez en la atención al usuario y en la reducción de tiempos de espera.
- 5) Se identificaron algunas limitaciones en la eficacia de la Sunarp, relacionadas con la falta de claridad en la normativa y la falta de coordinación con otras entidades públicas.

"Eficiencia y eficacia de la (Sunarp) en la atención al usuario en la ciudad de Trujillo" de Jhuliana Verónica González González (2018) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo:

- 1) Se evaluó la calidad de la atención al usuario en las oficinas de la Sunarp en la ciudad de Trujillo, encontrándose que la mayoría de los usuarios está satisfecha con la atención recibida.
- 2) Se identificaron algunas oportunidades de mejora en la gestión de los tiempos de atención y en la calidad de la información proporcionada a los usuarios.
- 3) "Eficiencia y eficacia en la gestión de los registros públicos: una revisión de la experiencia peruana" de Carlos Alberto Fuentes Acosta (2019):
- 4) Se realizó una revisión de la experiencia peruana en la gestión de los registros públicos, destacando la importancia de la implementación de sistemas tecnológicos para mejorar la eficiencia y eficacia de estas entidades.
- 5) Se propusieron algunas recomendaciones para mejorar la gestión de los registros públicos en el Perú, tales como la creación de una base de datos unificada y la implementación de mecanismos de coordinación interinstitucional.

- 6) En ese sentido es que el presente trabajo pretende demostrar que el desarrollo del talento humano se vincula directamente con el desenvolvimiento laboral de los colaboradores de la Zona registral XIII de la Sede Tacna.

1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es el nexo que se ha generado entre la Gerencia del Talento Humano y el Ejercicio Laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿De qué manera es conexión entre la selección de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023?
- b) ¿Cuál es la conexión entre la capacitación de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Probar que, se ha generado un nexo positivo y significativo entre la Gerencia del Talento Humano y el Ejercicio Laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Probar que, hay conexión directa y alta entre la selección de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023.
- b) Demostrar que, hay conexión directa y alta entre la capacitación de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Hoy nos interesa la selección del personal y la satisfacción del (GTH) por Competencia y la satisfacción laboral (Bendezu Pacífico, 2020) para un Servicio de Calidad.

Existen varias consideraciones del porque es importante investigar la relación entre las dos variables desde una perspectiva teórica, práctica y metodológica. Algunas de estas razones incluyen:

Mejora del desempeño laboral: La investigación en esta área puede proporcionar información valiosa sobre cómo el talento humano afecta el desempeño laboral. Esto puede ayudar a los empleadores a ubicar causas que inciden en el ejercicio cotidiano de sus empleados y, por lo tanto, mejorar el rendimiento laboral.

Retención de talento: La investigación puede ayudar a las empresas a identificar a los empleados más talentosos y, por lo tanto, retenerlos en la organización. Esto puede ser especialmente importante en un mercado laboral altamente competitivo donde la retención del talento es crucial.

Eficiencia organizacional: La investigación también puede ayudar a las empresas a ser más eficientes mediante la identificación de prácticas y procesos que influyen en el desempeño laboral. Esto puede ayudar a las empresas a ahorrar tiempo y recursos al centrarse en lo que realmente funciona para mejorar el rendimiento de sus empleados.

Desarrollo del talento: La investigación en esta área también puede ayudar a las empresas a desarrollar programas de capacitación y desarrollo del talento que sean más efectivos en mejorar el desempeño laboral. Esto puede ser especialmente importante para empresas que buscan mejorar continuamente la calidad y el rendimiento de su fuerza laboral.

En resumen, la investigación puede proporcionar información valiosa y práctica para las organizaciones en términos de mejorar el desempeño laboral, retener el talento, mejorar la eficiencia y desarrollar el talento. Desde una perspectiva teórica, práctica y metodológica, esta investigación puede proporcionar un marco teórico importante en la gestión de personal.

Justificación Práctica

Puede ayudar a las empresas a tomar decisiones informadas sobre cómo contratar, y retener a sus trabajadores. Y entender la productividad de los empleados, las empresas pueden tomar medidas específicas para mejorar el ejercicio laboral y, por lo tanto, mejorar su eficacia y eficiencia en el mercado.

Además, la investigación puede ayudar a las empresas a identificar las mejores prácticas y procesos para contratar, desarrollar y retener talentos, lo que puede conducir a la implementación de políticas y programas más efectivos. Por ejemplo, si la investigación muestra que la formación y el desarrollo influye en el desempeño laboral, una empresa puede optar por invertir más en programas de capacitación y desarrollo.

También es importante destacar que la investigación puede ayudar a las empresas a mantenerse actualizadas y competitivas en un mercado laboral en constante evolución. Al estar informadas en las últimas innovaciones para una gestión de talento, las empresas pueden estar mejor preparadas para enfrentar los retos en su industria.

La investigación es importante desde una perspectiva práctica porque puede ayudar a las empresas a tomar decisiones informadas sobre la contratación, desarrollo y retención del talento, identificar las mejores prácticas y procesos y mantenerse actualizadas y competitivas en un mercado laboral en constante evolución.

Justificación Metodológica

Desde una perspectiva metodológica, la investigación es importante porque puede ayudar a garantizar la validez y fiabilidad de los hallazgos y conclusiones. La investigación rigurosa requiere la implementación de métodos de investigación y análisis sólidos y consistentes.

La utilización de métodos de investigación rigurosos puede garantizar que los hallazgos obtenidos sean precisos y confiables, lo que a su vez puede mejorar la capacidad de los gerentes y líderes empresariales para tomar decisiones informadas y efectivas en la gerencia de las virtudes del talento humano. Además, la implementación de métodos consistentes y estandarizados puede permitir la comparación de resultados entre empresas y sectores, lo que puede proporcionar una comprensión más amplia y profunda de la concordancia entre (TH) y el ejercicio laboral.

En particular, la pesquisa a menudo involucra la recolección y análisis de datos complejos y detallados. Por lo tanto, es importante contar con métodos de análisis estadísticos adecuados para lograr los objetivos trazados.

Además, la implementación de una metodología rigurosa también puede ayudar a evitar errores comunes en la investigación, como el sesgo del investigador, los sesgos de la muestra y la falta de control de las variables relevantes. Al minimizar estos errores, la investigación puede proporcionar una visión más precisa y útil de la concordancia entre las variables.

La perspectiva metodológica es vital en la pesquisa sobre la concordancia entre (TH) y ejercicio laboral porque puede garantizar la validez y fiabilidad de los hallazgos y conclusiones, permitir la comparación de resultados entre empresas y sectores, proporcionar métodos de análisis estadísticos adecuados y minimizar errores comunes en la investigación.

Justificación Teórica

Desde una perspectiva teórica, la investigación es importante porque puede ayudar a mejorar nuestra comprensión de los factores que inciden en las labores y cómo se relacionan con el talento humano. La investigación teórica puede ayudar a identificar las teorías y modelos que exponen la correspondencia entre estos dos factores y aclarar su interacción.

Por ejemplo, la investigación teórica puede ayudar a identificar las teorías de motivación que pueden explicar cómo los incentivos y las recompensas afectan esta y la productividad de los colaboradores. También puede ayudar a identificar los enfoques de liderazgo que pueden mejorar el desempeño de los empleados y cómo los gerentes pueden aplicar estos enfoques en su organización.

La investigación teórica también puede ayudar a identificar las formas en que la diversidad y la inclusión pueden influir en el desempeño laboral. Al examinar las teorías y modelos relacionados con la diversidad y la inclusión, podemos comprender mejor cómo los diferentes antecedentes y habilidades de los empleados pueden afectar el desempeño y cómo los gerentes pueden crear un ambiente de trabajo más inclusivo que fomente el alto desempeño.

Además, la investigación teórica puede proporcionar una base sólida para la investigación empírica, lo que puede incrementar la calidad y la excelencia de la pesquisa. Al comprender mejor las teorías y modelos que subyacen a la correspondencia entre (TH) y ejercicio laboral, podemos diseñar estudios

empíricos que aborden preguntas de investigación específicas de manera más efectiva.

La perspectiva teórica es importante en la pesquisa sobre la correspondencia entre (TH) y ejercicio laboral porque puede ayudar a mejorar el entendimiento de los factores que inciden en las tareas y cómo se relacionan con el talento humano. Puede ayudar a identificar teorías y modelos que explican la correspondencia entre estos factores, aclarar su interacción y forjar una base concreta para la pesquisa empírica.

Importancia

La investigación es importante por varias razones:

Maximizar el rendimiento de los empleados: La comprensión del nexo entre (TH) y ejercicio laboral puede ayudar a los gerentes y líderes empresariales a optimizar la productividad de los colaboradores. Al identificar y utilizar las habilidades y talentos únicos de cada empleado, los gerentes pueden mejorar el desempeño individual y colectivo de los empleados.

Mejorar la retención de empleados: La investigación ha demostrado que trabajadores satisfechos y el desarrollo de tareas están altamente relacionados. Al mejorar la productividad de los empleados, los gerentes pueden mejorar su satisfacción laboral, lo que a su vez puede mejorar la retención de empleados y reducir la rotación.

Aumentar la rentabilidad: La investigación ha probado que hay una sólida concordancia entre el desempeño laboral y la rentabilidad de una organización. Al mejorar el desempeño laboral de los empleados, los gerentes pueden incrementar la rentabilidad de la corporación.

Identificar oportunidades de desarrollo: La pesquisa sobre la correspondencia entre (TH) y ejercicio laboral pueden ayudar a los gerentes a identificar oportunidades de desarrollo para los empleados. Al comprender mejor las habilidades y talentos únicos de cada empleado, los gerentes pueden proporcionar oportunidades de desarrollo que se adapten a sus necesidades y habilidades individuales, lo que puede mejorar su desempeño laboral a largo plazo.

La investigación resulta importante porque mejora la retención de empleados, aumenta la rentabilidad de la organización e identificar oportunidades de desarrollo para los empleados. Estas son cuestiones críticas para las organizaciones que quieren mantenerse en el mercado en un entorno empresarial en permanente evolución.

1.5. VARIABLES: OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Talento humano	Es el grupo de políticas y tareas, dirigidas a las metas gerenciales relacionadas con el personal incluido reclutamiento selección, capacitación, recompensa, y evaluación del desempeño (Solis & Ventura, 2019).	Se trabajará teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: Selección de individuos Capacitación de colaboradores	Selección	- Currículum vitae - Entrevista - Selección	ESCALA ORDINAL 1. TD 2. ED 3. NAND 4. DA 5. TA
			Capacitación	- Presupuesto - Priorización - Planes de capacitación	
Desempeño laboral	Es el método por el cual se evalúa el desempeño general de un colaborador. Es una función indispensable que se suele realizar de una forma u otra en toda empresa actualizada. (Solis & Ventura, 2019)	Se trabajará teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: Calidad de trabajo Trabajo en equipo	Calidad en las tareas	- Puntualidad - Promoción de la iniciativa - Compromiso - Creatividad - Funciones - Calidad de trabajo	
			Labores en grupo	- Producción - Entrega oportuna - Cumplimiento - Liderazgo	

Nota: Elaboración propia

1.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL

Se ha generado un nexo positivo y significativa entre la Gerencia del Talento Humano y el Ejercicio Laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023.

1.6.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- a) Hay conexión directa y alta entre la selección de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023.
- b) Hay conexión directa y alta entre la capacitación de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Espinoza & Cerron, (2021), en su tesis titulada: “*Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19*” se obtuvieron los siguientes resultados:

Objetivo: Análisis de la gestión del talento y ejercicio laboral en el personal administrativo del Distrito Registral No. 8 de la Sede Huancayo.

Método: El estudio que mostramos es del tipo teórico, de diseño no experiencial, de relevancia descriptiva y de métodos cuantitativos. En la encuesta se utilizó como muestra un total de 24 trabajadores de unidades administrativas. Para recopilar datos, se utiliza una herramienta llamada cuestionario.

Resultados: Los hallazgos muestran que cuando se correlaciona la gestión de recursos humanos con las variables de desempeño laboral, se localiza grado de trascendencia mayor a 0.05, donde el Rho es de 0.769 a través de la prueba de Pearson.

Estadístico. El coeficiente muestra que concurre una correlación entre las dos variables, el mismo es positivo.

1. Se prueba en la encuesta que la gestión del talento incurre trascendentalmente en el ejercicio laboral del personal de la administración en la sede del Área de Registro VIII - Huancayo en época COVID 2021, la rho de Pearson ($r = 0.769$), $p = 0.000$ de significación, muestra una buena relación positiva, en otras palabras, cuando la gestión del talento se acrecienta, el ejercicio laboral mejora, creando una relación positiva para un clima laboral adecuado.

2. Se consigue establecer que el saber impulsa el ejercicio laboral obteniendo un r de Pearson ($r=0.685$), con una significación de $p=0.000$, muestra una buena correlación, lo que enseña que los ejecutivos idealmente muestran su desempeño laboral a través de su preparación intelectual.

3. Demostrando que las destrezas tienen nexos con el desempeño laboral, el r de Pearson ($r= 0.606$), demostrativa en $p= 0.002$ y evidenciando una óptima correspondencia, inferimos que los ejecutivos tienen habilidades que les permiten desarrollarlas para el trabajo. Sobre lo antes indicado, cada experto es único en su rol más estratégico y en su contribución a la entidad y al equipo.

4. El trabajo de investigación igualmente muestra que la actitud incide en el ejercicio laboral, logrando un R de Pearson ($r=0.619$), con sig. $p=0.001$, muestra correspondencia positiva, lo que consiente inferir que la cualidad del personal administrativo es el ejercicio laboral y el rendimiento en la empresa que juega un papel

importante, y las personas muestran el mayor interés en resolver los conflictos con sabiduría y madurez cuando muestran una actitud positiva en la resolución de conflictos.

5. Asimismo, como se plantea en este trabajo de investigación, existe una correlación moderadamente positiva con una significación de $p= 0.008$ debido al R de Pearson ($r = 0.529$), lo que exterioriza que el personal administrativo tiene recursos y habilidades que se pueden mejorar para realizar las tareas del día a día, ven una falta de capacitación basada en información sistematizada y actualizaciones para fortalecer y actualizar los procesos que funcionan en las entidades a través de la integración de nuevas herramientas, mejorando las habilidades en la realización de tareas específicas.

6. En el presente trabajo de investigación igualmente se ultima que la motivación afectará el ejercicio laboral del personal administrativo debido al coeficiente de correlación de Pearson ($r= 0.564$), con sig. de $p = 0.004$ Y mostrando una modesta correlación, los resultados permiten inferir el deseo de los ejecutivos de intensificar sus programas de incentivos para lograr un alto desempeño y esforzarse mucho para alcanzar las metas de la organización.

Castro & Delgado, (2020) en su trabajo de investigación titulado: “*Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020*” se resaltan los siguientes resultados:

Objetivo: Identificación de Modelos de Gestión de Recursos Humanos para Optimar el Desempeño Laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020.

Método: Se utilizaron diseños de pesquisa básica, descriptiva, no experimental, de corte transversal. Como técnica se ha utilizado la encuesta y el cuestionario como instrumento para las variables a estudiar.

Resultados: Los primeros resultados nos mostraron que, de los 70 colaboradores entrevistados de los Proyectos Especiales, el 67.1% reportó que la agencia fortaleció sus ilustraciones técnicas y se enfocó en ampliar capacidades relacionadas con las funciones que ejecuta; el 64.3% consideró que el intercambio de sapiencias animó a otros colaboradores, y el 60% consideró que la institución brindó una oportunidad para alcanzar una nueva visión institucional y enfocada en el amaestramiento perenne. En contradicción, el 40,0% dijo que la institución "a veces" fomenta el intercambio de conocimientos y el aprendizaje continuo; el 35,7% consideró que solo "a veces" la entidad fomentaba el intercambio de conocimientos y el 32,9% consideró que sus conocimientos se fortalecieron y ampliaron.

El segundo resultado evidencia las destrezas que conservan los participantes de las instituciones estudiadas, se observó que el 64.3% (45) poseía una perspectiva global y de sistemas y espíritu de trabajo en equipo correspondientemente; el 62.9% (44) conocimiento aplicado, el 61.4% (43) Motivado, El 57,1% (40) indicó que existía un liderazgo efectivo en la entidad. Vale la pena señalar que el 50,0% (35) de los

encuestados consideró que "a veces" dentro de la organización hay una comunicación fluida.

El tercer resultado evidencia las particularidades de la Dimensión Juicio de Gestión de Recursos Humanos, el 58,6% (41) indicó que establece prioridades dentro de la organización, el 52,9% (37) consideraría o examinaría imparcialmente ante cualquier hecho ocurrido, el 51,4% (36) para obtener datos e información. Asimismo, el 47,1% (33) fueron críticos, evaluando la circunstancia antes de actuar, analizando y juzgando los sucesos que suceden dentro de la institución, lo que representa el 42,9% (30).

El cuarto resultado caracteriza la dimensión actitud en el proceso de gestión del talento, se demuestra que el 58,6% (41) son emprendedores, el 57,1% (40) son fácilmente adaptables a los cambios que se dan dentro de la organización, y el 55,7% (39) son innovadores. El 54,3% (38) están dispuestos a asumir riesgos para conseguir sucesos positivos adentro de la entidad objetivo y enfocarse en los resultados de su ejercicio laboral, correspondientemente. En cambio, el 55,7% (39) consideró que "a veces" lograba sus pretensiones o metas personales dentro de la institución.

El quinto resultado caracteriza la dimensión motivacional del desempeño laboral, se observó que el 57,1% (40) tenían aspiraciones significativas de desarrollo profesional, el 55,7% (39) sentían que estaban logrando sus metas como se esperaba de ellos y el 52,9% (37) Evite cualquier problema en su centro que consiga sobresaltar

su desempeño laboral. En cambio, el 48,6% (34) indicó que todas sus escaseces y deseos fueron atendidos dentro de la institución.

El sexto resultado evidencia las particularidades de la dimensión ambiental del ejercicio laboral, se vislumbra que el 52,9% (37) piensa que “a veces” cuenta con el soporte de sus jefes, y el 45,7% (35) tiende a “sí” apoyarlos). Igualmente, el 50,0% (35) consideró que “en ocasiones” se respetaron las normas y políticas de la institución, el 48,6% (34) del personal cumplió con los requisitos en función del cargo que ocupaba, y que las leyes y reglamentos en la ley y El 47,1% (33) se implementaron de manera responsable. En contraste, el 51,4% (36) de las agencias les proporcionó los equipos y materiales obligatorios para realizar sus tareas con eficacia.

El séptimo resultado caracteriza la dimensión del desempeño laboral Capacidad, se vislumbra que el 74,3% posee destrezas comunicativas que le permitan optimar el desempeño, y el 67,1% (47) posee habilidades técnicas, resolutivas y analíticas correspondientemente. Igualmente, el 62,9% (44) poseía suficientes destrezas interpersonales para desempeñarse bien.

Reyna, J. & Montero,(2019) en su trabajo de investigación, denominado “*Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral en el área de facturación de la clínica Anglo Americana, 2019*”

Objetivo: Determinación de la correspondencia yaciente entre el ejercicio laboral y la gestión del talento en las áreas de facturación de las clínicas del Reino Unido y los EE. UU., 2019.

Método: Se recopiló información en bases de datos Scielo, Scopus, Ebsco y a continuación mediante escritura científica se develó cada variable para instaurar la correspondencia que concurre entre la gestión del recurso humano y el ejercicio laboral.

Resultado: el instrumento básico para los trabajadores es el incentivo a ser activos en todas sus actividades, pues los incentivos individuales vienen en muchas formas, por lo que la empresa debe contar con los recursos obligatorios para resguardar este costo, ya que motivarlo pretende de varios métodos para identificarse como lo menciona el siguiendo a los autores Llontop, (2017) Rojas & Vílchez, (2018) y Condori, (2018), el propósito motivacional de cada colaborador es observar la productividad en las actividades laborales.

Según la encuesta, la conclusión es que, si una empresa desarrolla y efectúa la gestión de recursos humanos, sus empleados tendrán un mejor desempeño laboral, lo que repercutirá positiva y beneficiosamente en la empresa. La motivación es que los empleados adquieran habilidades y conocimientos y activen energías para el desempeño de sus labores, y al destacarlos se constituye en uno de los factores que inciden en el ejercicio laboral, por razón del salario, debido a que los empleados muchas veces se quejan de que no se reconoce su trabajo, aunque sea en términos del empleado del mes. En cuanto a los empleados, ya sea personalmente o para la empresa, generan ideas innovadoras e ideas de superación, pero a pesar de eso, no se reconoce en el salario, lo que hace que los empleados se conciban insatisfechos con el centro de trabajo. Al no ser reconocidos y apoyados dentro de la organización, lo mismo sucede

en otras áreas dado que hay escasez de personal para realizar funciones y al hacer lo que no les corresponden, genera insatisfacción laboral.

Checa & Cabrera, (2020), en su tesis titulada “*Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria*” se obtuvieron los siguientes resultados:

Objetivo: Desarrollar destreza en la gestión del talento que auxilie a efectuar, destrezas, talentos y conocimientos para resolver problemas de investigación.

Método: El artículo empleó un diseño descriptivo-progresivo. La encuesta se realizó a una muestra conformada por 36 individuos, y se utilizó el SPSS y se consiguió un alfa de Cronbach con una tasa de 0.862.

Resultado: se probó que hay descuido en la planificación estratégica, hay otros resultados además de la falta de buena comunicación entre los miembros de la estructura orgánica. Tomando un punto de partida, se estableció una destreza de cuatro etapas encaminada a negociar el talento a partir el ingreso de los colaboradores a la empresa, retroalimentando y dando seguimiento a problemas de desempeño laboral.

Se define y establece la base teórica y metodológica para la elaboración de este estudio, a través del mismo también se demuestra que existen diferentes enfoques alternativos que se han utilizado para mejorar el desempeño laboral en diversas organizaciones.

Este estudio consiente comprender cómo ha desarrollado en el transcurso del trabajo con personas y sus políticas marco a partir de sus inicios, acentuando las primeras aportaciones del concepto de gestión del talento desde la década de los 90 y de manera continúa desarrollando nuevas especificidades según el entorno laboral y la tecnología.

Se desarrolló una política de investigación en todo el proceso. La aplicación de encuestas y validadas a través del Alpha de Cronbach como una herramienta confiable para diagnosticar el actual estado del ejercicio laboral de los colaboradores de una empresa y que permite continuar con la investigación.

Se utilizó el modelo de gestión de I. Chiavenato. La propuesta está compuesta de cuatro fases, poseyendo en consideración su evaluación, presupuesto y aplicación.

La validación de las estrategias de HRM se destaca y valida mediante técnicas de juicio de peritos con referencia a cuatro expertos en HRM y desempeño laboral que expresaron relevancia y receptividad.

Anccasi Ruiz et al., (2022) en su tesis denominada: “*Gestión del talento humano para el desempeño docente en instituciones educativas públicas en tiempos de pandemia*” estuvo estructurada de la siguiente manera:

Objetivo: Este documento examina el efecto entre el buen ejercicio docente y la gerencia del talento en los centros educativos públicos de la región Lima.

Método: se basa en paradigmas naturalistas, hermenéuticos y diseño descriptivo. Se realizaron entrevistas a 9 participantes.

Resultados: Los resultados muestran que la gerencia del talento en los centros educativo públicos son mal ejecutados a causa de que la sobrecarga documental de los empleados, ello no les consiente realizar una óptima gerencia del talento por medio de un seguimiento o acompañamiento constante; también por la deficiente coordinación de profesores con la sociedad en general.

Se observo Inadecuada gerencia del talento en los centros educativos de la comuna de Puente Piedra por la carga administrativa a los directivos, por el seguimiento o acompañamiento continuo. Además, el desempeño docente este sub optimizado debido a la mala coordinación entre administradores, maestros y la comunidad. En un entorno virtual existen limitaciones en lo que docentes puedan hacer para preparar a los discentes en su aprendizaje, limitando así la instrucción académica de los discentes, por lo que este transcurso debe pasar por diversas capacitaciones y aplicar estrategias apropiadas, para que los discentes verdaderamente se instruyan; Se planteó el tema de la mala conectividad en medio de la pandemia, y los administradores son los que tienen que asumir el rol de vigilar por que se cumplan los estándares de calidad.

La enseñanza del docente muestra que los métodos utilizados son deficientes, principalmente los son de forma tradicional, lo que demuestra que el modo de dictado del docente y la falta de explicaciones y estrategias sencillas no logran lograr el efecto

de aprendizaje esperado. Esto se debe a desajustes del sistema de Internet y la participación limitada de los gerentes en la gerencia de recursos humanos. Hay una falta de conciliación y un desempeño deficiente en términos de compromiso por parte de la dirección escolar y, en el contexto de la pandemia, toda la comunidad se ha unido para aportar a la educación de los discentes. Por el contrario, pocos profesores se asumen involucrados. El desarrollo de la identificación y la profesionalidad de los docentes no es óptimo; no hay atención ni aceptación por parte de los docentes, y existe un divorcio entre los casos de afectación relevantes y los docentes para mejorar el trabajo.

Conclusión: Se concluyó que el bajo desempeño docente se debió a una insuficiente gestión del talento o perfeccionamiento de la identidad profesional y docente.

Objetivo: Analizar la gerencia de recursos humanos de la corporación (Armijos Mayon, 2019).

Método: Este tipo de investigación descriptiva de revisión bibliográfica, se sistematiza por medio de la pesquisa, lógica histórica, se aplicó el estudio de contenido y síntesis analítica.

Resultados: las personas son el primordial activo de una compañía, la gerencia de recursos humanos demuestra que ya no se trata únicamente de la selección y contratación de trabajadores, sino además de las políticas comerciales. El Recurso Humano es una de las columnas de la organización que define y consolida el mercado,

su ámbito de actuación encierra también la selección, compensación, reclutamiento, desarrollo organizacional, seguridad y salud en el trabajo, beneficios sociales, perfeccionamiento y capacitación, relaciones profesionales, sistemas de información y auditoría y bases de datos.

El recurso humano es el activo primordial de una compañía, es el agregado de conocimientos, motivación, habilidades, destrezas, experiencia, conocimientos, habilidades y técnicas que las personas conservan y logran contribuir a una organización para avalar el funcionamiento de la empresa en todos los ámbitos.

Con transcurrir del tiempo, la gerencia de personas ha recobrado mucha importancia, no se trata solo de la elección y contratación de los trabajadores, igualmente se corresponde con la estrategia empresarial encauzadas a planificar, organizar, mejorar y evaluar el desempeño.

El departamento de Desarrollo de Recursos Humanos de una organización es responsable de la gestión del personal, una de las columnas en los que se apoya para precisar y fortalecerse en el ámbito en el que posiciona su producto o servicio. Sus principales objetivos son asegurar aspectos administrativos como la finalización de los empleados, transferencias, salarios, evaluación y beneficios de los trabajadores, así como perfeccionar el talento de la organización y establecer un clima organizacional adecuado que promueva la responsabilidad ética y social y la productividad de los empleados.

Su ámbito de actuación contiene selección y reclutamiento, beneficios sociales, seguridad, compensación y salud en el trabajo, desarrollo del personal, adiestramiento y perfeccionamiento organizacional, relaciones laborales y sistemas de información y auditoría. El desempeño de sus funciones y tareas reclama implementación, planificación y control ordenados; y una comunicación incesante con el personal clave, que consiga facilitar perfecciones o iniciativas que consientan la explotación de recursos disponibles.

La gestión de recursos humanos está íntimamente correspondida con la construcción de itinerarios normativos que mejoren los procesos de selección, evaluación, capacitación y desempeño, lo que se traduce en mejoras significativas en los incentivos, beneficios para los empleados, compensación y beneficios sociales.

Martínez et al., (2018) en su tesis titulada: “*Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*” estuvo estructurado de la siguiente forma:

Objetivo: Establecer el efecto de la gerencia de recursos humanos en la mejora de la gerencia pública y el ejercicio laboral del personal de la administración central del Ministerio de Salud del Perú en el año 2018.

Método: Se empleó el enfoque hipotético-deductivo con un diseño transversal no experimental. La muestra quedó conformada por personal del Ministerio de Salud. Se utilizaron técnicas de encuesta, cuyos instrumentos fueron cuestionarios con escala Likert.

Resultados: Consienten aseverar que, con coeficientes Nagelkerke R2 de 44,4% y 28,4%, respectivamente, la gestión de los recursos humanos es suficiente para incidir en el perfeccionamiento del desempeño laboral y la administración pública.

Actualmente vivimos en un orbe de enormes transformaciones, esto significa repensar las formas en que se gestionan las organizaciones, especialmente las públicas. Una sociedad en plena transformación desde todos los ángulos: estructural, económico, social y cultural, en un vertiginoso despliegue de una complejidad sin antecedentes, por lo que, en esta nueva realidad, los talentos y sus líderes darán a su preparación un giro hacia el desempeño y la competitividad.

Desde que se asume representación, los líderes tienen que ser asequibles y éticos, en la búsqueda de respeto y trato justo y entender que la gerencia del talento cobra importancia.

Panduro, (2018) en su tesis titulada: *“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”*, por lo que estuvo estructurada de la siguiente forma:

Objetivo: Determinación de cómo las inversiones en personal impactan en el ejercicio laboral de los colaboradores registrados en la SUNARP Área VI en la sede de Pucallpa, 2018.

Método: la técnica para recolectar datos fue la encuesta en estas dos variables, aplicable a los empleados de la sede Pucallpa en su totalidad, VI Pucallpa, zona

registrada SUNARP, igualmente, se estudiaron los estados financieros del periodo 2016 y 2017., se analizaron razones financieras. y los beneficios de invertir en capacitación y retención del personal de la agencia.

Resultado: 1. El rho de Pearson es de 0.662, lo que simboliza que concurre una correlación moderadamente positiva. Por ende, es cierto que la inversión en recursos humanos tiene un impacto muy significativo en consecuencias más eficiente en la sede de SUNARP en Pucallpa, porque hay un aumento muy significativo en el ejercicio laboral de los colaboradores frente a un aumento significativo en la inversión en recursos humanos. En capacitación, lo que hace que la inversión se traduzca en una de mayor utilidad.

2. Con respecto a la primera meta, se cuantificó la inversión en recursos humanos en la sede de VI Pucallpa, zona de registro SUNARP, entre 2016 y 2017. La inversión en formación de recursos humanos globales es de S/. 44,004.13 en el 2016 se ha reducido a S/ en el 2017. 22,362.00 representando el 50.82%. Así, se confirma la hipótesis: “La inversión en capacitación disminuyó entre 2016 y 2017 en Pucallpa sede SUNARP zona VI de registro”.

3. En correspondencia con el segundo objetivo específico, se analiza el volumen de inversión en recursos humanos en la Sede Pucallpa, Área de Registro SUNARP VI, y su impacto en los resultados de eficiencia. Se puede observar que, debido a la gran inversión en recursos humanos en el 2016, se refleja en el incremento de diferentes conceptos como gastos de personal, ingresos financieros y gastos de bienes en los

estados operativos. En este sentido, es importante estudiar la correspondencia que se instituye entre el monto de inversión en recursos humanos y los resultados financieros y económicos, pues durante el período de observación indica que la institución ha disminuido económica y financieramente e invertido menos en capacitación. sus colaboradores han expresado apenas estar preparados. Se consigue corroborar la hipótesis: “El monto de la inversión en recursos humanos influye en resultados más eficientes de la SUNARP”.

4. En cuanto al tercer objetivo específico, se identificaron los beneficios de capacitar al personal en habilidades, motivación, actitudes y conocimientos en la zona VI de registro SUNARP en la sede de Pucallpa. En este sentido, se deduce que la prueba estadística arroja valores superiores a los de la tabla ($X^2 \text{ calc} > X^2 \text{ tabla}$; en otras palabras, $5,18 > 3,841$; $0,05$ con $gl=1$) y por ende concurre evidencia estadística suficiente para admitir la hipótesis. Por lo que se tiene certeza que: “La capacitación ofrecida por el Área VI de Registro SUNARP en la sede de Pucallpa trajo mejor motivación, actitud y habilidades al personal de la entidad”.

5. En cuanto al cuarto objetivo específico, se especifica cómo la conservación del personal contribuye al logro de los objetivos institucionales en Pucallpa Sede SUNARP Área de Registro VI. En este sentido, la prueba estadística arroja valores superiores a los de la tabla ($X^2 \text{ calc} > X^2 \text{ tabla}$; en otras palabras, $23,9 > 3,841$; $0,05$ con $gl=1$), por lo que concurre bastante evidencia para admitir la hipótesis. Por ende, se tiene certeza de que: “La retención del personal es conducente al logro de los objetivos del Área de Registro VI de la SUNARP en la sede de Pucallpa”.

Chavez, (2019) en su tesis denominada “*Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018*” se obtuvieron los siguientes resultados:

Objetivo: Determinación de la correspondencia entre el desempeño laboral y la gestión del talento de los funcionarios y trabajadores públicos de la Región Ayacucho, 2018.

Método: Es un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, administrado por un diseño pertinente. La población está formada por trabajadores de diferentes unidades organizacionales del Gobierno Regional Ayacucho.

Resultados: De acuerdo al análisis profesional y resultados comparativos de expertos, se concluye que concurre correspondencia característica entre la gerencia del desempeño laboral y el talento de los funcionarios y trabajadores del gobierno regional 2018, el nivel de correlación positiva es de 0.934.

1. Concurre una correspondencia característica entre el desempeño laboral y la gestión del talento de los funcionarios y trabajadores públicos de la región Ayacucho, 2018, el nivel de correlación positiva es de 0.934. Así, teniendo en cuenta el coeficiente de variación ($r^2 = 0.872$), se encontró que el 87.2% del desempeño laboral estuvo establecido por la gestión de recursos humanos del Gobierno Regional.

2. Concurre correspondencia entre la selección de personal de gobierno en la región Ayacucho y la calidad del trabajo, 2018, el nivel de correlación positiva es de 0.918. Así, teniendo en cuenta el coeficiente de variación ($r^2 = 0.843$), se encontró que

la calidad del trabajo estuvo establecida en un 84.3% por la elección de personal en el gobierno regional.

3. La selección de personal de gobierno en la región Ayacucho en 2018 está relacionada con el trabajo en equipo, el nivel de correlación positiva es de 0.924. Así, teniendo en cuenta el coeficiente de variación ($r^2 = 0.854$), se encontró que el trabajo en equipo estuvo establecido por el 85.4% de la selección de personal.

4. Concorre una correspondencia entre la capacitación del personal de gobierno y la calidad del empleo en la región Ayacucho, 2018, el nivel de correlación positiva es de 0.927. Así, teniendo en cuenta el coeficiente de variación ($r^2=0.859$), se encontró que la calidad del trabajo estuvo establecida por el 85.9% de la formación del personal de gobierno en la región Ayacucho en el 2018.

5. Concorre una correspondencia entre la capacitación de los empleados del gobierno y el trabajo en equipo en la región, el nivel de correlación positiva es de 0.913. Así, teniendo en cuenta el coeficiente de variación ($r^2 = 0.834$), se encontró que el trabajo en equipo estuvo establecido en un 83.4% por la capacitación del personal en el gobierno regional de Ayacucho en el año 2018.

Rodríguez, (2016) en su trabajo de investigación “*Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016*”, cuyos resultados fueron los siguientes:

Objetivos: Determinando cómo la gerencia del talento afecta el ejercicio laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016.

Método: El estudio es de tipo transversal no experiencial de nivel explicativo. La población de estudio quedó condescendida por 161 funcionarios de apoyo y administrativos de la Red de Salud, quienes fueron encuestados.

Resultado: El grado de incidencia de la gestión del talento en el desempeño laboral del personal de salud es de causalidad directa, siendo el grado de influencia alto y significativo ($r=0.8154$, $p=0.000$), confirmándose que el 49.69% de los encuestados piensa que la gestión de Huaylas Sur La formación de talentos de la Red de Salud es efectiva pero regular, y el ejercicio laboral igualmente es moderado.

Manzaba, (2018) cuyo trabajo de investigación fue *“Conocer en qué medida existe concordancia entre la gestión del talento y el desarrollo de competitividades profesionales en el personal en las entidades de Educación Superior (IES) ubicadas en Manabí, Ecuador, Región 4, en el año 2016”*., dónde los resultados fueron los siguientes:

1. Determinación del impacto de la gestión del clima laboral en las competencias directivas de los colaboradores de las entidades de educación superior (IES), Región, Manabí, Ecuador, 2016.
2. Determinación del impacto del proceso 2016 Programa Desarrollo Comercial Gestión de competencias del personal de la (IES) de Manabí en la región, Ecuador.
3. Determinación del impacto de los incentivos en las competencias gerenciales de los colaboradores (IES) de la región, Manabí, Ecuador, 2016.

Metodología: este estudio utilizó técnicas de encuesta para recopilar información la muestra fue de (290) administradores que trabajan en instituciones de educación superior de 4 distritos de Ecuador sobre su percepción de la gestión educativa.

Conclusiones: La gestión de recursos humanos se ha convertido en una poderosa herramienta, basada en la mejora continua de empleados y empleadores. La organización considera al capital humano como un factor clave de crecimiento, contribuyendo al desarrollo permanente de todos los negocios. Aunque queda un largo camino por recorrer para formar líderes capaces de lograr mejores resultados en RRHH.

En este estudio concluimos que los tres aspectos de la gestión de recursos humanos son influyentes y su concordancia lleva al desarrollo de nuevas formas de incrementar la productividad de la empresa y concluyo que:

1. Tendencia de nuevos talentos, generación de nuevas teorías, hipótesis, miles de publicaciones y cambios dramáticos a nivel corporativo y nacional. Las instituciones educativas nacionales como universidades, colegios, politécnicos, etc., han comenzado a transformar el antiguo modelo llamado puesto por función en un nuevo modelo de trabajo por competencias, muy ligado a la gestión de recursos humanos. Esos cuerpos humanos están ahora en diferentes tipos de habilidades humanas.

2. A lo largo de los años, las habilidades humanas están siendo estudiadas por diferentes tipos y diferentes métodos, aquí se cree que una buena gestión del

clima laboral tiene un impacto positivo en las habilidades generales, determinar la importancia de la gestión de personas puede ayudar a comprenderla y establecer mecanismos para mejorarlos Capacidad de atracción de nuevos talentos. El 70 % de los empleados de las entidades de educación superior de Manabí cree que el liderazgo del jefe mejora el desempeño del trabajo de equipos y alienta a sugerir mejoras a la institución.

3. Dados los supuestos generales realizados en el estudio, nos cuestionamos si la gestión del talento tiene una concordancia considerable con las habilidades especializadas en el campo y la muestra estudiada, y de ser así, según el chi-cuadrado.

4. Cada variable estudiada tiene un aspecto en el que se busca la validación de tres hipótesis específicas, el primer intento por confirmar el impacto positivo que tiene el clima laboral en el desempeño general de los trabajadores en el lugar de trabajo de las entidades de educación superior (IES) de Manabí, según se afirma. por tarjeta. Esto es el rho Spearman = 0.486, donde las variables influyen entre sí.

5. La segunda hipótesis la prueba de chi-cuadrado muestra que existe una concordancia de influencia y la correspondencia entre las variables es débil, como lo muestran los coeficientes gamma = 0,301 y Spearman = 0,157.

6. En la hipótesis tres, específica, tiene como propósito probar si los incentivos inciden en las habilidades directivas de los colaboradores de las entidades de

educación superior de Manabí, como en el caso anterior, son incentivos que inciden en las habilidades directivas. Los coeficientes $\gamma = 0,413$ y Spearman = 0,222 muestran una concordancia moderadamente influyente entre las variables

7. En todas las hipótesis se confirmó la prueba de chi-cuadrado, y si bien es cierto que algunas variables no están estrechamente relacionadas, esto no impide que su comportamiento positivo sea de moderado a alto, arrojando resultados de aprendizaje coherentes actuales.

Castañeda, (2019), *en su trabajo de investigación titulado; “Gestión del Talento Humano y el Desempeño de los Equipos de Trabajo en el Sector Empresarial Privado”*, cuyos resultados fueron los siguientes:

Propósito: Identificar la concordancia entre la gerencia de recursos humanos y el desempeño del equipo de trabajo en el sector de la empresa privada.

- 1) Probar si existe concordancia entre la gerencia de recursos humanos y el desempeño de tareas de los equipos.
- 2) Identificar la concordancia entre la gerencia de recursos humanos y el desempeño ambiental de los equipos.
- 3) Identificar la concordancia entre la gerencia del talento en el sector privado y el desempeño organizacional del equipo de trabajo.

Metodología: Comienza con métodos cuantitativos, lo que significa recopilar datos para probar hipótesis, construir modelos de conducta y probar teorías con base en medidas numéricas; es de tipo descriptivo porque intenta especificar individuos, grupos, procesos, objetos o cualquier otra cosa que necesita ser analizado en las características y perfiles de los fenómenos

Resultados: bajo los supuestos generales de la encuesta, existe una fuerte correspondencia entre la gerencia del talento en el sector de la empresa privada y el desempeño de los equipos de trabajo, con un coeficiente de correspondencia de 0,898, por lo que se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, de esta manera existe una concordancia directa y alta entre la gerencia del talento y el desempeño en la empresa privada.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se puede observar que existe una fuerte correspondencia entre la gerencia de recursos humanos y el desempeño de las tareas de los equipos de trabajo en el sector de la empresa privada, con un coeficiente de correspondencia de 0,885.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se observó una fuerte correspondencia entre la gerencia de recursos humanos y el desempeño ambiental de los equipos de trabajo del sector privado empresarial, con un coeficiente de correlación de 0,850, por lo que existe una concordancia positiva y significativa entre la gerencia del talento y el desempeño ambiental de los equipos de trabajo.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se observó una fuerte correspondencia entre la gerencia de recursos humanos y el desempeño organizacional de los equipos de trabajo en el sector de la empresa privada, con un coeficiente de correlación de 0.771.

Conclusiones: 1. Se realizó un estudio cuantitativo de 103 empresas privadas utilizando técnicas de encuesta. Y se ubicó concordancia directa y alta entre la gerencia de recursos humanos y el desempeño de los equipos de trabajo en las empresas.

El autor Cacsire, (2019), en su trabajo de investigación denominado “*Diagnosticar el efecto de la gerencia de recursos humanos en el trabajo laboral del personal de una universidad pública de la región Puno durante los años 2017-2018*”. Se obtuvo los siguientes resultados:

a. Evaluación del impacto de las capacidades en el trabajo del personal de una universidad pública de Puno.

b. Evaluar el efecto de la competencia en el desempeño laboral del personal de las oficinas de recursos humanos de una universidad pública.

C. Plantear opciones para gestionar adecuadamente el talento y optimar el trabajo laboral del personal de la Dirección de RR. HH de una Universidad Pública del Área de Puno

Metodología: El estudio se basa en la pesquisa científica, con boceto no experimental, utilizamos métodos de pesquisa descriptivos, analíticos y deductivos, la tecnología de cogida de datos es la indagación y su herramienta es el cuestionario.

Considerando el personal de la administración, cuya población es 38, se seleccionó una muestra no probabilística conformada por el 40% de la población de estudio

Conclusiones: la evaluación relacionada con la gerencia del talento nos dio una idea de las siguientes habilidades: el 68,75% de los encuestados indicó que tiene un nivel de educación alto. Este resultado le dio a las universidades una ventaja competitiva, el 75% dijo que sus habilidades eran buenas debido a su nivel de formación, el cual era excelente para su tarea, el 81,25% dijo que mantenía lo mejor en su carrera el mejor nivel de formación.

- Además; el 87,50% de los encuestados manifestó comprender sus propias ocupaciones y compromisos en base a su práctica laboral; el 62,50% manifestó comprender el procedimiento de selección de personal de su unidad; el 68,75% manifestó comprender los métodos de gerencia de su unidad; todo ello nos hizo Habilidad para afirmar que hay destrezas que impactan elocuentemente en el trabajo laboral.

- Respecto a la capacidad de afectar el desempeño laboral, así: el 56,25% dijo mantener una bienhechora concordancia laboral con sus colegas; el 43,75% dijo que el trabajo laboral de sus colegas fue bienhechor y admisible; de igual forma, el 43,75%

también dijo que los empleados en equipo de las interacciones son buenas y aceptables, el 50% dice participar persistentemente en tertulias vinculadas y realizar formulas e ideas transformadoras en favor de la institución.

- Asimismo, el 56,25% señalo que perennemente compartía sus saberes y práctica laboral con sus colegas de oficina; el 87,50% señalo que estaba satisfecho con el trabajo realizado en la unidad; el 93,75% indicó que cumplió responsablemente sus asignaciones en el mandato laboral; el 87,50 % del personal dijo que si consideraba el buen trato del personal universitario y los discentes dentro del ámbito de sus responsabilidades constituidas.

En la tesis de Pérez, (2020), en su trabajo de investigación cuyo propósito fue se *“Determinación y concordancia existente entre gerencia del talento y el clima organizacional entre profesores de profesiones contables profesionales, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, de la Universidad Estatal de Ucayali, 2018”*. Dónde se obtuvieron los siguientes resultados:

- Determinación de la concordancia que hay entre la integración del personal y la flexibilidad en los profesores.

- Decretar la concordancia que hay entre las organizaciones de personas y las responsabilidades de la Facultad del Profesional Contable en la Facultad de la UNU, 2018.

- Determinación de la concordancia entre personal de adjudicación y estándares de calidad para docentes de profesionales contables en la Facultad de la UNU, 2018.

- Establecer la concordancia que existe entre el desarrollo del personal y el trabajo en equipo de la Facultad Universidad Estatal de Ucayali, y el trabajo en equipo.

- Comprobar la concordancia que existe entre la retención y satisfacción de los docentes de la profesión contable profesional en la Facultad, Universidad del Estado de Ucayali en el año 2018.

- Determinación de la concordancia entre los auditores y el compromiso del equipo entre la facultad profesional de contabilidad de la Facultad, Universidad Estatal de Ucayali, 2018

Metodología: El marco epistemológico de la disertación está envuelto en un rumbo empírico y sustentado en un prototipo cualitativo que emplea un enfoque de teoría fundamentada y aplica métodos como el registro, la encuesta y la observación. Población, sujetos de estudio, compuesta por 34 profesores de la profesión de contabilidad de la Universidad Estatal de Ucayali, durante el año 2018.

Resultados: Se observa concordancia entre la integración humana y la flexibilidad docente, llegando a $r = 0.850$, con un nivel de significancia de 000, hay concordancia Significativa Entre Docente Integración y Flexibilidad Interpersonal.

Hay concordancia entre organización del personal y responsabilidad, es un $r=0.762$, significa que existe correspondencia directa, el nivel de significancia es 0.000, entonces todo está bien en la Escuela de Economía y Administración Relacionada significativamente con la Universidad Estatal de Ciencias y Contadores de Ucayali, 2018.

Al determinar la concordancia que existe entre el premiado y el estándar de calidad se demostró con la $R = 0.915$, alcanzando un sig. de 0.000, indicando concordancia alta entre el premiado y el estándar de calidad. Profesor Vocacional de Contabilidad Profesional, en la Universidad Estatal de Ucayali, 2018.

Se notan diferencias a la hora de establecer la concordancia que hay entre el desarrollo de los individuos y trabajo en equipo, pero necesita mejorar, llegando a una correspondencia moderada y negativa $r = -0.55$, es decir un nivel de significancia, 0.757. Por lo tanto se necesita mejorar, que existe una concordancia moderadamente negativa.

La concordancia entre retención y claridad, la correlación fue: $r = .755$ se correlacionó altamente positivamente con un nivel de significación de 0.000, lo que indica que la retención entre los docentes en la carrera de contabilidad existe una significativa concordancia con la dimensión claridad.

Hay concordancia entre los auditores y el compromiso del equipo, la correlación fue: $r = .797$ con un sig. 0.000. Se confirmó una correspondencia significativa, auditores y equipo. Existe una concordancia significativa entre los compromisos Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

Confirmar que el t calculado 41.236 es mayor al teórico o crítico $t = 6.584$, y el valor de P es menor a 0.05; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Esclarece la concordancia entre la gerencia de recursos humanos y el clima organizacional en Facultad.

Para los autores: Becerra & Merlo, (2019), en su trabajo de investigación denominada; *“Gerencia del talento y la satisfacción laboral a partir de las percepciones de los empleados del área administrativa de la Universidad Particular Antonio Guillermo Urello de Cajamarca, 2019”*. Cuyos resultados fueron los siguientes:

a) Determinar el efecto del talento en la complacencia de los empleados a partir de las percepciones de los coagentes del distrito administrativo de la Universidad Particular.

b) Determinar la concordancia entre el talento y las dimensiones de la autoestima según los colaboradores del Distrito Administrativo de la Universidad Particular.

Metodología: Se encuentra en el enfoque cuantitativo, diseño de campo, descriptivo y de efectos. Para el recojo de información en esta encuesta se utilizó como herramienta el cuestionario. La población es de 54 participantes del área administrativa de la UPAGU, de los cuales: 10 directores y 44 colaboradores.

Resultado: En este estudio se realizó el análisis estadístico de correspondencia sobre las variables gerencia del talento y satisfacción, la muestra de la pesquisa fue de 54 colaboradores: 10 líderes o gerentes, y 44 colaboradores del área administrativa de Cajamarca UPAGU. -2019.

En el propósito laboral se determina la concordancia entre la gerencia del talento y la complacencia laboral a través del análisis de cada dimensión. En segundo lugar determinar la Variable 1: gerencia de Recursos Humanos y la Variable 2:

Satisfacción Laboral, la concordancia que existe entre la satisfacción de los empleados y la autoestima, para ello aplicar los resultados del cuestionario al jefe o gerente y colaboradores, utilizando la escala de evaluación de Categoría Likert. En esta sección se discuten los resultados de las pruebas de hipótesis, así como las pruebas estadísticas que consideran referencia o antecedentes.

Para el supuesto general, la significación es 0.000, que es menor que 0.01, por lo que, aceptando una H vacía, entonces: No existe una asociación lineal entre la gerencia de recursos humanos y la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa. Los resultados muestran que la correspondencia entre la gerencia de recursos humanos y la satisfacción laboral de los empleados es casi nula (en el rango de 0.01 a 0.06) dentro del área administrativa de la Universidad Privada de Cajamarca Antonio Guillermo Urello. En ejecución, cuando $p < 0.01$, (P-Valor = Sig. Bilateral), que presenta 0.875 al 99% de nivel de confianza, se puede concluir que no existe una concordancia alta entre la GRH y la complacencia laboral de los empleados. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alternativa.

Madriaga, (2018), En la pesquisa, el propósito general de los autores fue determinar la concordancia entre la *“Gerencia del talento y la complacencia laboral entre los trabajadores de la zona de Ventanilla en el año 2018”*, y como respuesta a las hipótesis plantearon una concordancia entre ambas variables. que existe una concordancia significativa entre ellos. Por tanto, los resultados tras el análisis de los datos señalan concordancia muy fuerte, lo que puede demostrarse con los resultados estadísticos correspondientes (Rho=.894).

En la hipótesis específica 1, y se obtiene la significancia de 0.000, que es menor a 0.01, por lo que se acepta la hipótesis nula, entonces: no existe una correspondencia lineal entre la gerencia del talento y la satisfacción del Personal del Distrito Administrativo de la Universidad Privada. Esta correspondencia significativa es negativa (en el rango de -0,01 a -0,03). En ejecución, cuando $p < 0.01$, (P-Valor = Sig.lateral), que presenta 0.946 al 99% de nivel de confianza, se concluye que no existe una concordancia significativa entre la gerencia del talento y la satisfacción de los colaboradores del trabajador.

También se planteó la hipótesis específica 2, y se llegó al siguiente juicio: La significancia de la correspondencia es 0.000, que es menor a 0.01, entonces: No existe una concordancia lineal entre la gerencia del Talento Humano y la autoestima. En la Universidad Privada Distrito Administrativo Guillermo Urello. Esta correspondencia significativa es negativa (en el rango de -0,01 a -0,2).

En ejecución, cuando $p < 0.01$, (P-Valor = Sig.lateral), que presentó 0.596 al 99% de nivel de confianza, se concluyó que no existe una concordancia significativa entre la gerencia del talento y la auto gerencia. Respeto de los colaboradores. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alternativa.

Peralta, (2015), En su trabajo de investigación denominado; *“Gerencia del talento y su concordancia con el ejercicio laboral del personal en el distrito y municipio de Pacucha Andahuaylas-Apurímac, 2014. Selección de tesis Universidad Nacional José*

María Arguedas Licenciado en Administración de Empresas, Andahuaylas- Perú”;

llega a siguientes conclusiones:

1. Existe una correspondencia positiva débil entre la gerencia del talento y el ejercicio laboral del personal de la ciudad del distrito de Pacucha. Según el coeficiente de correlación de Spearman (0,552).

2. Existe una correspondencia positiva débil (0,475), (rho de Spearman) entre la planificación del talento y el ejercicio laboral del personal en el distrito de Pacucha.

3. Hay una débil correspondencia directa entre la integración del talento y el ejercicio laboral del distrito de Pacucha (Rho de Spearman es 0,483).

4. Hay correspondencia directa entre el desarrollo del talento y el ejercicio laboral (0,417)

En nuestro caso, coincidimos con los autores del trabajo de la pesquisa mencionada, que hay concordancia entre la gerencia del talento y la satisfacción laboral significativa entre los trabajadores de la UPAGU de Cajamarca en el año 2019. Encontramos fallas en la gerencia del talento que podrían mejorarse con algunas de las estrategias dadas como sugerencias en este estudio.

Conclusiones: El análisis estadístico de variables permite:

- Los resultados muestran que la correspondencia entre la percepción del recurso humano y la complacencia laboral de los empleados de áreas administrativas es casi nula (en el rango de 0.01 a 0.06), por lo que no existe una concordancia alta.

- La percepción de la gerencia del Talento Humano se relaciona con la satisfacción de los empleados, con significación negativa (en el rango de -0,01 a -0,03). En ejecución, cuando $p < 0.01$, (P-Valor = Sig.lateral), que presenta al 99% de nivel de confianza, se concluye que no existe concordancia significativa entre la gerencia del talento y la satisfacción de los colaboradores del trabajador. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alternativa.

- Los resultados mostraron una correspondencia negativa y significativa entre la gerencia del recurso humano y la autoestima entre los colaboradores del distrito administrativo de la Universidad Privada de Cajamarca Antonio Guillermo Urello, concluyendo que no existió un recurso humano significativo. La concordancia entre la gestión está relacionada con la auto- estima de los trabajadores. Por lo que se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alternativa.

- Se está mejorando la gerencia del talento dado que esto beneficiará el licenciamiento de la Universidad.

En su tesis la autora Quispe, (2020), cuyo objetivo de su investigación fue; “Concordancia que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los discentes en las unidades de posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP”. dónde obtuvo los siguientes resultados:

a. Contrastar la concordancia que hay entre los elementos tangibles y la satisfacción de los discentes.

b. Establecer la concordancia que existe entre la confiabilidad y la satisfacción entre los discentes de las unidades de posgrado.

c. Identificar la concordancia que hay entre la capacidad de respuesta y la complacencia de los discentes.

d. Comprobar la concordancia que existe entre la seguridad y la satisfacción de los discentes de las unidades de posgrado en la Facultad de Ingeniería Mecánica.

Metodología: Los métodos generales que sigue la pesquisa son de tipo científico, métodos inductivos-deductivos específicos, con métodos cuantitativos y tipos de pesquisa aplicada, además, el nivel de pesquisa se relaciona con diseños no experimentales transaccionales. La recogida d datos fue a 51 discentes inscritos en el curso 2019-II.

Resultados: Se determino la concordancia entre la calidad del servicio y la complacencia de los discentes de la Unidad de Posgrado. Al 95% de confianza se obtiene los resultados de la concordancia de las variables, el valor de significancia es 0.200; indicando que no existe concordancia entre las dos variables debido a que el valor planteado se encuentra por encima del 5% de nivel de significancia ($P \text{ value} = 0.200 > \alpha = 0.05$); más, la correlación de Pearson indica que la fuerza de la asociación entre las variables es de 0.276; esto indica una débil correspondencia positiva entre las dos variables; además, se puede apreciar que el 54.9% de los encuestados se mostraron satisfechos El grado de satisfacción es moderado, con un 45,1% de los encuestados presentando un grado de satisfacción alto, ningún encuestado señalo satisfacción baja.

2. El propósito número uno fue probar la concordancia entre la dimensión tangible y la complacencia de los discentes, con un valor observado de 3,948 y un valor de significación igual a 0,139; Este valor se encuentra por encima de 5% ($P\text{-value} = 0.139 > 0.05$), concluyendo que no hay concordancia entre los elementos tangibles y la complacencia de los discentes en la unidad de posgrado, sobre una correlación de Pearson de 0,225, lo que indica una correspondencia directa muy débil. Lo que muestra que, cuanto mayor es la percepción de la división, organización e implementación de bibliotecas y mobiliario adecuado en torno a los servicios de satisfacción de los discentes de la UPG FIM, responden positivamente; los encuestados calificaron 68% en la dimensión de elementos tangibles como media, el 19,6% la calificó alta, y El 9,8% lo calificó, bajo.

3. El segundo propósito, fue la concordancia entre la dimensión confiabilidad y la complacencia de los discentes, arrojó como resultado un valor de concordancia de 2.120 y un valor de significación de 0.346, ya que este valor estuvo por encima del nivel de significancia del 5% ($\text{valor } P = 0.346 > 0.05$), concluyendo así que no hay concordancia entre la confiabilidad y la satisfacción de los discentes de las unidades de posgrado en la Escuela de Ingeniería Mecánica, correlación de Pearson de 0.181, indicando una correspondencia positiva muy débil, dimensión relacionada con la presentación de servicios, cumplimiento de compromisos, el interés por escuchar, la disponibilidad permanente de equipos y el contenido de las sílabas influyen en las decisiones de complacencia de los discentes. De esta forma, los resultados arrojaron

que el 78,4% de los discentes calificó la calidad del servicio como media, mientras que el 15,7% calificó el servicio como alta y solo el 5,9% calificó el servicio de bajo.

4. El tercer propósito fue probar la concordancia entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los discentes, dando como resultado un valor observado de 3.443 y un valor de significación de 0.179, y que este valor está por encima del nivel de significancia del 5% (valor $P = 0.179 > = 0.05$), con un Rho de Pearson de 0,342, lo que indica una correspondencia directa y baja. Se muestra que, así como el 78,4% de los encuestados calificó la dimensión de capacidad de respuesta como media, el 17,6% tuvo percepciones altas y el 3,9% expresó expectativas bajas.

5. Para el cuarto propósito, el valor observado de 4.033 y el valor de significación es igual a 0.133, dado que este valor está por encima del sig. del 5% (valor $P = 0.133 > = 0.05$), entonces no existe concordancia entre la seguridad y la satisfacción entre los discentes de las unidades de posgrado. El Rho Pearson de 0.330, indica una correspondencia positiva débil. Esta conclusión puede declararse al esclarecer inseguridades sobre el servicio, e incluso dudas sobre la honestidad y credibilidad cuando los discentes tienen valoraciones positivas sobre el trato de los administradores, el dominio de la enseñanza de los docentes, o el dominio de su trabajo por parte de la administración de servicio, verá su satisfacción con la unidad, lo que se verá reflejado en las referencias a su familia y colegas como preferencia por otras instituciones. Por lo tanto, el 64,7 % de los discentes calificó la seguridad como media, el 31,4 % la calificó como alta y solo el 3,9 % la calificó como baja.

6. El último propósito específico probó la concordancia entre la empatía y la satisfacción de los discentes, y los resultados del análisis arrojaron un valor de 1,339 con un valor de significancia de 0,512, este valor se encuentra por encima del nivel de significancia del 5% ($P \text{ value} = 0.512 > = 0.05$), por lo que se prueba que no hay concordancia entre la empatía y la satisfacción de los discentes en la Escuela de Graduados. La rho de Pearson, arrojó un resultado de 0,151, que indica correspondencia directa baja. Se deriva que, si los discentes están bien valorados sobre la atención individualizada y la enseñanza, personal que sea accesible y fácil de contactar, personal que los mantenga bien informados y conscientes de las necesidades que presentan, los discentes mostrarán una mayor unidad de satisfacción, ya que la satisfacción de los discentes afecta directamente la disposición a continuar sus estudios y la disposición a recomendar en una universidad (Vergara Schmalbach & Quesada Ibargüen, 2011). Como resultado, el 64,7% de los respondientes consideró que la dimensión de empatía en un nivel medio, mostrando satisfacción con la unidad; mientras que el 33,3% consideró que la dimensión de empatía es alta, y solo el 2% cree que es bajo.

Esquivel, (2019) en su tesis denominada; *“La calidad del servicio y la satisfacción en los discentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión sede Lima, gerencia 2015 II”* se obtuvieron los siguientes resultados:

Propósito: Determinar la concordancia entre variables calidad del servicio y la docencia de los discentes de PROESAD, Administración 2015 II.

Establecer la concordancia entre la calidad del servicio y la organización académica de los discentes del Programa de Educación a Distancia del Consorcio de Universidades Peruanas (PROESAD), Administración 2015 II.

Determinar la concordancia entre la calidad del servicio y la vida universitaria de los discentes de PROESAD, Administración 2015 II.

Decretar la concordancia entre calidad de servicio e infraestructura y servicios universitarios para discentes del Programa Universitario Peruano de Educación a Distancia, Sede Lima, Administración 2015 II

Resultados: Los métodos de pesquisa aplicada corresponden a estudios transversales cualitativos que describen los tipos relevantes. Con base en las dimensiones de medición del modelo Servqual, con una muestra de 381 clientes.

Se demostró que la calidad del servicio se asoció significativamente con la satisfacción de los discentes (141,77) con un valor de p igual a 0,000 (valor de $p < 0,05$) a un nivel de confianza del 95 %, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, la calidad del servicio Cuanto mayor sea la variable, mayor será el impacto en la complacencia de los discentes.

También se ubicó que la calidad en el servicio estaba significativamente asociada con la enseñanza (138,173) y la calidad del servicio y la organización académica (63,291). En ambos casos se observó un efecto positivo alto debido a que el valor calculado de $p = 0.000$ se obtuvo al 95% de nivel de confianza, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, para ambos correlatos.

En cuanto a la calidad del servicio y la vida universitaria se encontró una concordancia significativa (46.892).

Conclusión: Después de la pesquisa, de acuerdo con los resultados de la pesquisa, se llegó a las siguientes conclusiones:

Existe una correspondencia fuerte y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los discentes en el (PROESAD); el coeficiente de correspondencia es fuerte y significativo; lo que indica que a mayores niveles de calidad del servicio (en diferentes dimensiones), la experiencia de los discentes es mayor. satisfacción.

De los 256 discentes encuestados, el 39,8% calificó la calidad del servicio con una concordancia moderada, mientras que el 30,1% la calificó con un alto grado de impacto.

Asimismo, la satisfacción de los discentes reflejó que el 41% de los encuestados la calificó en un nivel moderado, mientras que el 27,3% la calificó en un nivel alto. Para ambas estructuras, se deben considerar mejoras para abordar el problema del indicador.

En cuanto al primer propósito específico, se puede decir que la concordancia entre la calidad del servicio y la docencia de los discentes es moderadamente significativa, alcanzando un 39,8%, mientras que el 30,1% de los encuestados mostró un nivel inferior.

En cuanto a la segunda meta, la calidad de los servicios en las organizaciones académicas de los discentes de PROESAD de la Universidad de Perú 2015 II sede Lima se correlacionó moderadamente con un 39,8%. Esto demuestra que los discentes están insatisfechos con el proceso, el papeleo, el horario y la estructura del curso que les proporciona el programa.

Para la tercera meta, sobre la calidad del servicio en la vida universitaria, el 39,8% indicó un nivel de relevancia moderado, mientras que el 30,1% indicó un nivel de relevancia alto.

Finalmente, la Meta 4, sobre la concordancia entre la calidad del servicio y el servicio en infraestructura universitaria, tuvo un promedio de 39,8 por ciento, en comparación con el promedio del programa de 30,1 por ciento.

El autor Quintero, (2003) en su trabajo de investigación denominado; *“Percepciones de los discentes sobre la calidad de los servicios educativos que reciben de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de Lima*, considerando un marco de referencia integral: vincular los enfoques teóricos sobre la percepción y la calidad de los servicios educativos; construir percepciones de los discentes sobre Criterios para la percepción de la calidad de los servicios prestados (basados en la gerencia de contactos de servicios académicos, programas vocacionales, gerencia instruccional y desarrollo de competencias profesionales).

Luego, con base en el análisis correspondiente, se buscó determinar la concordancia entre las percepciones de la calidad del servicio educativo y los criterios

de evaluación en sí mismos y el impacto de si son positivos en las valoraciones de los discentes.

- a) Si las percepciones presentes entre los discentes que identificaron desarrollaron contactos para los servicios académicos.
- b) Establecer la percepción de los discentes sobre los cursos que se ofrece.
- c) Decretar las percepciones de los discentes de la carrera de gerencia Instruccional.
- d) Determinar las percepciones de los discentes sobre el desarrollo de la carrera.
- e) Identificar la concordancia entre las expectativas de los discentes sobre los profesores y las percepciones de los discentes sobre los docentes.
- f) Determinar si el género afecta la percepción de los discentes sobre la calidad de los servicios educativos.
- g) Determinar si el nivel académico afecta la percepción de los discentes sobre la calidad de los servicios educativos que brinda la Facultad de Administración.
- h) La determinación de pertenecer o no a una carrera afecta la percepción de los discentes sobre la calidad de los servicios educativos que brinda la Escuela de Administración.

Metodología: La encuesta fue a 240 alumnos. El número de discentes se determina con base a una fórmula de población finita. El número de alumnos considerado da un margen de error del 6% y un nivel de confianza del 95%.

Conclusiones: A. existe la percepción del desarrollo de habilidades profesionales de los discentes de la Escuela de Administración.

Los discentes coincidieron en general en que la formación que recibieron de la Facultad los preparó “en alguna medida” (60,8%) para que pudieran tener éxito en el ámbito laboral. ejercicio profesional.

Mientras tanto, un interesante 25,8% de los discentes se sintieron "en gran medida" preparados.

Los discentes sintieron que su formación profesional desarrolló sus habilidades de "liderazgo" en un grado muy positivo (74,2%).

Los discentes consideraron que, en grado muy positivo (78,4%), estaban preparados para desarrollar una “fácil integración al ambiente laboral”.

Los discentes sienten que se están preparando para desarrollar la "responsabilidad por su trabajo" en un grado muy positivo (87,9%)

Los discentes sintieron que se estaban preparando para desarrollar un "nivel de productividad laboral" (ver Figura 6), que fue mayoritariamente positivo (79,1%).

Los discentes sienten que están recibiendo una formación muy positiva (74,2%) para lograr “buenas relaciones en el trabajo”

Los discentes sintieron que estaban recibiendo una formación muy positiva (77,9%) para “gestionar eficazmente el tiempo en el trabajo”

Los discentes sintieron que habían sido entrenados muy positivamente en el desarrollo de un "espíritu de cooperación con los colegas " (73,3%)

Los discentes sienten que han recibido una formación muy positiva en "Planificación Estratégica" (74,2%).

Los discentes sintieron que habían recibido una formación muy positiva (75%) en el desarrollo de una "ética de trabajo"

Los discentes sintieron que estaban recibiendo una formación muy positiva (74,6%) para desarrollar su "creatividad".

1. Qué esperan los discentes de los profesores y qué esperan los discentes de los profesores (general)

- Priorizar a los discentes con buenos métodos de enseñanza "los métodos señalados que utilizan los profesores son buenos" (51,5 %).

- Los discentes que priorizaron la virtud de "Dominar el curso" percibieron que el profesor tenía "buenas habilidades de mando". (70,5%)

- Los discentes que priorizaron la virtud de "claro y ordenado" en el desarrollo del aula calificaron a los docentes como "organizados". (47,1%)

- Se da preferencia a los alumnos con la virtud de "feliz comienzo de clase" del profesor, y se considera que la clase es "agradable y divertida". (53,1%)

- Los discentes priorizan las virtudes de los docentes de "evaluar la equidad", creyendo que "no son justos". (53,1%)

2. Expectativas de los discentes sobre los docentes y percepciones de los discentes sobre los docentes (por especialidad)

Operación

- Priorizar a los discentes con buenos métodos de enseñanza "métodos designados utilizados por los profesores" son buenos (62,5%).

- Los discentes que priorizaron la virtud de "Dominar el curso" percibieron que el profesor tenía "buenas habilidades de mando". (72,2%)

- Los discentes que priorizaron la virtud de "claro y ordenado" en el desarrollo del aula calificaron a los docentes como "organizados". (85,8%)

- Los discentes que valoran la virtud del profesor de tener un "comienzo feliz de la clase" piensan que la clase es "aburrida". (62,5%)

- Los discentes priorizan las virtudes de los docentes de "evaluar la equidad", creyendo que "no son justos". (70%)

Márketing

- Priorizar a los discentes con buenos métodos de enseñanza" designa que los métodos utilizados por los docentes son "regulares" (42,4%).

- Los discentes que priorizaron la virtud de "Dominar el curso" percibieron que el profesor tenía "buenas habilidades de mando". (71,4%)

- Los discentes que priorizaron la virtud de "claro y ordenado" en el desarrollo del aula calificaron a los docentes como "organizados". (44%)

- Se da preferencia a los alumnos con la virtud de "feliz comienzo de clase" del profesor, y se considera que la clase es "agradable y divertida". (60,6%)

- Los discentes priorizan las virtudes de los docentes de "evaluar la equidad", creyendo que "no son justos". (47,1%)

Finanzas

- Priorizar a los discentes con buenos métodos de enseñanza "los métodos señalados que utilizan los profesores son buenos" (56,3 %).

- Los discentes que priorizaron la virtud de "Dominar el curso" percibieron que el profesor tenía "buenas habilidades de mando". (69%)

- Los discentes que priorizaron la virtud de "claro y ordenado" en el desarrollo del aula calificaron a los docentes como "organizados". (52,6%)

- Se da preferencia a los alumnos con la virtud de "feliz comienzo de clase" del profesor, y se considera que la clase es "agradable y divertida". (40%)

- Los discentes priorizan las virtudes de los docentes de "evaluar la equidad", creyendo que "no son justos". (56,5%)

Recursos humanos

- Priorizar a los alumnos con buenos métodos de enseñanza” designa como “buenos” los métodos utilizados por los docentes. (60%)

- Los discentes que priorizaron la virtud de "Dominar el curso" percibieron que el profesor tenía "buenas habilidades de mando". (69,2%)

- Los discentes que priorizaron la virtud de "claro y ordenado" en el desarrollo del aula calificaron a los docentes como "organizados". (47,1%)

- Se da preferencia a los alumnos cuyos profesores tienen la virtud de tener un "comienzo de clase feliz", que consideran que la clase es "alegre y divertida". (64,7%)

- Los discentes priorizan las virtudes de los docentes de "evaluar la equidad", argumentando que "no son justos". (Cincuenta%)

3. Resultados de las expectativas de los discentes sobre los docentes frente a las percepciones de los discentes sobre los docentes (por género)

Masculino

- Priorizar a los alumnos con buenos métodos de enseñanza” señala que los métodos que utilizan los docentes son “buenos”. (52,9%)

- Los discentes que priorizaron la virtud de "Dominar el Curso" percibieron al profesor con "buenas habilidades de mando". (61,0%)

- Los discentes priorizan la virtud de ser "organizados" en el desarrollo del aula y creen que los profesores son "organizados" (41,0%)

- Se da preferencia a los alumnos cuyos profesores tienen la virtud de ser "amables en el aula" y consideran que el aula es "agradable y divertida". (54,8%)

- Los discentes priorizan las virtudes de los docentes de "evaluar la equidad", creyendo que "no son justos". (55,3%)

Femenino

- Dar prioridad a las alumnas que tienen las virtudes de los buenos métodos de enseñanza para designar los métodos utilizados por los docentes como "buenos". (Cincuenta%)

- Se da preferencia a los alumnos que tengan la virtud de "dominar el currículo" y que el docente tenga "buena capacidad de mando". (78,7%)

- Los discentes que priorizaron la virtud de "claro y ordenado" en el desarrollo del aula calificaron a los docentes como "ordenados y claros". (55,2%)

- Se da preferencia a los alumnos cuyos profesores tienen la virtud de "desarrollar agradablemente el aula", y que el aula sea "agradable y divertida". (52%)

- Los profesores dan prioridad a los alumnos que "valoran justamente" la virtud, considerándolos "injustos". (51,2%)

4. Expectativas de los discentes

Existe correspondencia positiva entre las expectativas de los discentes sobre los profesores y la percepción de los discentes sobre los profesores.

Esto se basa en que los discentes que esperan o valoran cierto aspecto del docente lo califican positivamente, como lo muestran los hallazgos.

Entre los discentes encuestados que piensan que los buenos métodos de enseñanza son los más importantes, el 51,5% de los discentes dijo que los métodos de enseñanza de los profesores son buenos.

El 70,5% de los discentes señalaron que los profesores tenían un buen dominio de su curso.

El 47,1% de los discentes dijo que la enseñanza de los docentes es ordenada y clara.

Entre los discentes encuestados que piensan que la felicidad del profesor es lo más importante para el desarrollo del aula, el 53,1% de los discentes piensa que la clase del profesor es muy buena e interesante.

Entre los discentes encuestados que pensaban que lo más importante para los profesores era ser justos en la evaluación, el 53,1% de los discentes dijo que los profesores eran injustos.

Los resultados de este proyecto son muy favorables. En general, los discentes tienen opiniones bastante positivas sobre lo que esperan encontrar en los profesores.

Para Gonzales, (2017), cuyo trabajo de investigación fue: *“Calidad de los servicios que ofrece la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Estatal Altiplano Puno, y la satisfacción de los discentes con la atención administrativa, 2017”* cuyo objetivo fueron los siguientes:

1. Evaluación de la calidad del servicio que brinda el personal de los servicios administrativos.
2. Comprender la Satisfacción de los discentes Usuarios de Servicios Administrativos.
3. Determinar si la prestación de los servicios administrativos ha finalizado cuando el estudiante usuario realiza algún trámite en la Facultad.

Metodología: Método cuantitativo, no experimental, diseño descriptivo relacional, el tamaño de muestra óptimo fue de 157 discentes de la UNA.

Resultados: 1. muestran que el 29% de los discentes mencionan que los trabajadores casi siempre tienen el poder suficiente para realizar acciones, y el 31% de los discentes casi siempre tienen responsabilidades y tareas delegadas, sin embargo, en última instancia El 47% de los trabajadores implementan procedimientos dentro de las pautas y el 51% (dependiendo de si están facultados) toman decisiones finales.

Los resultados mostraron que no todo el personal administrativo tenía funciones administrativas delegadas.

2. Se muestra principalmente que el 40 % de los discentes dijo que el personal casi nunca cooperaba con sus colegas al brindar atención, y el 32 % casi nunca tenía

un trato adecuado entre los discentes. El 45% de los miembros finalmente valoran las buenas relaciones y el trabajo en equipo.

Muestra que los empleados no desarrollan el trabajo en equipo:

3. Los resultados de la Tabla 5 y la Figura 3 muestran que el 42,0% del personal mencionó que el personal casi siempre terminaba prestando servicios, a diferencia del 40% que casi nunca llamaba para verificar la satisfacción de los discentes atendidos, el trabajo realizado por sus colegas Tampoco se confirmó, pero eventualmente le daría seguimiento a los discentes que no cumplieron con el trámite administrativo.

Los resultados mostraron que el seguimiento de los servicios prestados fue deficiente, ya que la mayoría de los empleados casi nunca y terminaron tomando acciones como parte del seguimiento dentro de los atributos de calidad.

4. Los resultados en la Tabla 6 y la Figura 4 muestran que el 34 % de los discentes indicó que los empleados finalmente creen que las rutinas afectarán la prestación de los servicios, y el 50 % de los discentes cree que la calidad de los servicios seguirá cambiando; En contraste, el 39 % dijo que el personal casi nunca evalúa la atención que brinda a los discentes, y el 33 % dijo que el personal casi nunca realiza controles de cumplimiento. Los hallazgos determinaron que la escala de la auditoría permanente no fue avalada por los discentes en las unidades administrativas.

5. El 36,0% de los discentes cree que los empleados nunca consideran los reclamos como fuente de insatisfacción de los usuarios, el 35% casi nunca, el 31% cree que los empleados Se identificaron problemas que afectan a los usuarios, un 48% cree

que los errores terminan repitiéndose, y un 34% cree que los empleados no tomaron medidas para evitar servicios erróneos o defectuosos. Al observar los resultados obtenidos, podemos inferir que el personal no reconoció las quejas de los discentes sobre la atención brindada, debido a que no tomaron en cuenta que estas quejas eran una fuente de insatisfacción, siguió cometiendo errores Y el hecho de no tomar medidas para evitar errores no proporciona un servicio de calidad.

6. Los resultados muestran que el 79% de los discentes calificaron la calidad del servicio como normal, el 21% lo calificó como pobre, y ningún estudiante lo calificó como un servicio de Buena calidad.

7. Se muestra que el 75,8% de los discentes se mostró satisfecho con la atención que recibió, el 17,2% se mostró insatisfecho y solo el 7,0% se mostró insatisfecho.

8. Se muestra que la proporción de servicios que son prorrateados nunca llega al 4%, casi nunca llega al 11%, eventualmente llega al 34% y casi siempre llega al 42% % tiene el porcentaje más alto, que siempre es 8%.

En comparación con la teoría, los resultados sugieren que el seguimiento de los servicios prestados es defectuoso, ya que la mayoría de los empleados casi nunca y eventualmente realizan acciones que forman parte del seguimiento dentro de los atributos de calidad.

9. Sobre la concordancia entre la calidad del servicio percibida por los discentes y la satisfacción con la atención recibida, Se muestra que el 79% de los discentes opinan

que la calidad del servicio que brindan en la unidad administrativa es media, el 21% de los discentes opinan que la calidad del servicio es baja.

Estas cifras nos muestran que el servicio regular logra una satisfacción media entre los discentes, con baja calidad y baja satisfacción, por lo que establecer la concordancia entre las variables de estudio se confirma estadísticamente y se sustenta con lo dicho por Liljander (1994), quien afirma que la calidad de la atención y la satisfacción del usuario son conceptos interrelacionados.

(Palomino et al., 2018) en su trabajo de investigación *“Concordancia entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Universidad Peruana de las Américas provincia y distrito de Lima – año 2017”*, nos dice:

- Establecer la concordancia entre la calidad del servicio y la efectividad del trato directo con los discentes.

- Describir cómo la satisfacción del profesorado en el 2017 incide en la calidad de los servicios a los discentes de la Universidad del Perú, Provincia Lima y Territorio de las Américas.

Conclusión: Se concluye que la satisfacción de un cliente o usuario con el producto o servicio que recibe está directamente relacionada con la calidad del mismo, y que la opinión del cliente sobre lo que recibe actualmente es muy importante. true (hablamos de cuando el cliente recibe el servicio)

La calidad del servicio se logra a través del compromiso de todos los miembros de la organización.

El servicio es intangible, se vuelve más complejo medirlo y saber si realmente cumple con las expectativas del cliente, y si el cliente regresa o recomienda el servicio recibido, se puede medir.

Si desea obtener una ventaja competitiva en el mercado, debe revisar, actualizar y adaptar el sistema de servicio al cliente de University Payment Services.

Debido a las necesidades de los discentes y docentes que utilizan los servicios académicos de la Universidad, se deben mejorar los procesos administrativos para optimizar tiempo y recursos.

Pérez, (2014), en su trabajo de investigación titulado; *“Gerencia del talento humano con la calidad del servicio prestado en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda”* cuyos resultados fueron los siguientes:

El propósito trazado bajo estos criterios fue el de conocer la concordancia que existe entre la gerencia del talento humano con la calidad del servicio prestado en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Considerando esto la hipótesis general a contrastar es que la gerencia del talento humano presenta una concordancia significativamente con la calidad del servicio que se brinda en la Cooperativa San Francisco Ltda. La pesquisa se centra en el estudio de dos variables, siendo estas el Talento Humano (dimensiones: premiar a los trabajadores, inducción a las personas, desarrollo de personas) y la otra referido a la Calidad de Servicio. Para tal

caso se tuvo una pesquisa con un enfoque correlacional. En cuanto a la recolección de información, se elaboró dos cuestionarios, llegándose a concluir de la siguiente manera:

La cooperativa centra sus esfuerzos en incrementar las adhesiones de nuevos de socios activos, en sus diferentes modalidades de créditos, basado en una calidad en cuanto al servicio que se brinda a través de instalaciones adecuadas, transparencia, confiabilidad y acceso a la información. Enfocado a clientes jóvenes para generar una cultura del ahorro para alcanzar metas futuras.

En cuanto a la calidad del servicio que presta la cooperativa esta viene hacer calificada como aceptable, la misma que necesita realizar alguna mejorar en el área de recursos humanos, esto amerita una reestructuración y capacitación, permitiendo alcanzar una calificación de muy buena.

En cuanto a los socios se ve una exigencia a que los empleados de la cooperativa sean más competentes con mejores y sólidos conocimientos sobre cooperativismo, para una buena atención más ágil y confiable.

Es necesario alcanzar una nueva alternativa para la gerencia del personal como parte del talento, que permita una administración más efectiva en el trabajo con empleados competentes, hábiles y creativos, en los diferentes locales con las que cuenta.

Cepeda, (2019), como parte de su trabajo de tesis realiza un “Estudio para establecer la gerencia del talento humano en la calidad del servicio de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur”, en el cual se observa deficiencias respecto a la selección del

personal, también se tiene deficiencias respecto a la integración de personas, además existe un inadecuado proceso de evaluación respecto al ejercicio laboral de cada empleado dentro de la empresa, lo nos lleva a una situación en las que hay poca afluencia de turistas tanto nacionales como también internacionales. A partir de esto se planteó una pesquisa de carácter no experimental, de corte transversal, también se considera que es de tipo descriptiva correlacional. El estudio se efectuó considerando las variables de análisis: primero la gerencia del talento humano fundamentado en sus respectivas dimensiones, se realizó una encuesta dirigida a los trabajadores, para la recopilación de datos se hizo uso de un cuestionario elaborado para el caso. Segunda unidad de análisis, la calidad de los servicios prestada por la empresa, expresada y fundamentada en las dimensiones de requerimientos de los usuarios, confiabilidad y seguridad, se hizo uso de la encuesta tanto a turistas nacionales como internacionales, Llegando a concluir con lo siguiente:

A través de los resultados obtenidos mediante las encuestas se puede establecer evidencias a nivel de los turistas que visitan, siendo estos jóvenes principalmente con una edad de 25-30 años, representando el 42%, además la gran mayoría son hombres y representan el 64%. A través de los estadísticos y el contraste de hipótesis se determinó que la gerencia del talento humano no tiene influencia en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Se pudo concluir que el modelo de gerencia manejado en el recurso, se convierte en una herramienta primordial para tomar en cuenta, para lograr alta eficiencia para la actividad turística que requiera la Empresa.

Se concluye que, encontrando los procesos correctos en cuanto a la gerencia de los trabajadores como recurso humano, esto contribuirá a que la Empresa, tenga el personal adecuado para el ejercicio laboral óptimo de las funciones a realizar.

Se concluye que al diseñar e instalar el modelo de gerencia para el buen manejo del talento humano los procesos de reclutamiento, selección, adaptación serán el elemento fundamental para incrementar el rendimiento y el ejercicio laboral.

Nacionales

Itringo, (2018), en su pesquisa tuvo como propósito primigenio determinar la concordancia entre el nivel de la “*Gerencia del Talento Humano y el desarrollo de Competencias de los trabajadores de las Instituciones de Educación Superior*” cuya metodología fue la siguiente; Teniendo una pesquisa de tipo correlacional, correspondiente a un diseño transaccional. En este caso se tomó como muestra de estudio a 290 discentes pertenecientes a tres universidades, las cuales se ubican en la provincia de Manabí. Se hizo uso de 2 cuestionarios, con escala de Likert, llegando a demostrar lo siguientes:

Queda demostrada la hipótesis, donde la gerencia del talento humano presenta una concordancia significativa en el desarrollo de competencias profesionales, quedando demostrada, a través del análisis chi-cuadrado.

En cuanto a que la gerencia del talento humano impacta tremendamente en las competencias de creatividad y habilidades, de los trabajadores IES de Manabí, en el

análisis de chi cuadrado nos permite observar una concordancia baja de asociación a nivel de las variables de análisis.

En cuanto a la búsqueda de probar si las recompensas o incentivos son relevantes en el buen ejercicio gerencial, referentes a la capacitación de los trabajadores de las IES de Manabí, en el mismo sentido que lo anterior se demuestra, que las competencias gerenciales son afectadas por los incentivos y o recompensas que se les pueda proporcionar. Como tal existe concordancia moderada para estas variables.

Se afirma que la gerencia del talento humano, en sus diferentes dimensiones repercute en las competencias profesionales, demostrando la concordancia existente entre estas variables, incidiendo en la creatividad, capacitación, desarrollo de habilidades de los trabajadores de las IES de Manabí.

López (2018), presenta un trabajo de tesis en la cual se buscó establecer la concordancia de la *“Gerencia del talento humano y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado”*. En ella se realizó diversas encuestas a los empleados y público usuario de la Municipalidad, la cual representó la unidad de análisis. Se utilizó dos cuestionarios, primeramente, referido a la gerencia del talento humano, y seguidamente referido a la calidad de servicios públicos, esto durante abril del 2018. Cada cuestionario estaba conformado por 19 preguntas cuya respuesta estaba basada en la escala de Likert. Lográndose concluir en:

Se observa claramente la concordancia entre la gerencia del talento humano y la calidad de los servicios públicos prestados dentro de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Se establece que la gerencia del talento humano presenta una concordancia sustancial con la calidad de servicio público, dentro de la Municipalidad de Leoncio Prado, luego de que los resultados del coeficiente de Spearman, presenten un valor de 0,969, establecen la concordancia la cual es muy alta positiva entre estas variables:

Se estableció a través del coeficiente de Spearman cuyo valor fue de 0,902, que existe una concordancia entre las variables la cual es muy alta y positiva entre el conocimiento y la calidad de servicios públicos.

Se logró determinar mediante el coeficiente de Spearman de 0,900, que demuestra la clara correspondencia existente entre las variables habilidades de los empleados y la calidad de servicios públicos, bajo condiciones de infraestructura y equipamiento adecuado, la cual es considerara muy alta y directa.

Se contrasto que el comportamiento actitudinal de los empleados y servidores de la Municipalidad se relacionan de manera alta con la información que se le proporciona al público que acude a esta institución pública.

Quispe, & Gonzales, (2020) desarrollaron una pesquisa cuyo propósito fue identificar la concordancia entre la “*Gerencia de los recursos humanos y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018*”. La pesquisa tiene carácter descriptivo-correlacional, que involucro un diseño transeccional, la cual

permitió medir la gerencia de recursos humanos como variables de pesquisa, con la participación de 81 empleados municipales, en cuanto a la medición de calidad del servicio se tuvo la participación de 81 usuarios que acceden a la municipalidad. Ambos cuestionarios constaron de 20 ítems respectivamente. Llegando a concluir:

Se determinó la existencia de una concordancia muy baja y de carácter negativo, a nivel de las variables gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, en este caso se visualiza las acciones relacionadas al ejercicio, eficiencia, productividad y satisfacción laboral, coadyuvando a la suma de sus competencias, en las cuales se realiza una capacitación por parte de la Municipalidad, esto muchas veces no es suficiente para mejorar esta concordancia de variables, de manera que se mejore la atención y servicio que se brinda.

Se logró identificar una concordancia muy baja y negativa, a nivel de las competencias y calidad del servicio, dentro de la Municipalidad de Manantay, mencionan los empleados que sus habilidades, destrezas, conocimientos adquiridos, y la confianza, no son relevantes ni necesarios para generar una concordancia entre las variables anteriormente mencionadas.

Los resultados demuestran que existe concordancia negativa muy baja (-0.096), entre las variables habilidades y la calidad del servicio, referido acceso a la información, en la Municipalidad de Manantay, mencionan los empleados que el rendimiento obtenido en el trabajo no se relaciona con la productividad, además a que tener en cuenta que las practicas organizativas, como también el liderazgo se

manifiestas superficialmente, considerándose muchas veces como débil, por lo que se tiene deficiencias en el trabajo grupal que podría generar una mejor concordancia en la excelencia en el ejercicio con la calidad del servicio.

Ramírez, (2019), desarrolló una pesquisa cuyo propósito fue la de identificar el grado de concordancia existente entre la “*Gestión del talento humano y la calidad del servicio dentro de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali*”. La pesquisa desarrollada fue de tipo descriptivo y correlacional, se utilizó un diseño transeccional, haciéndose uso de un cuestionario, el tamaño de muestra está dada por 44 empleados y a 44 usuarios frecuentes de la institución, siendo evaluadas ambas variables, dichos cuestionarios elaborada para tal caso, están compuestas por 20 preguntas, bajo estos criterios se concluye que:

Se establece que existe un grado de concordancia muy baja positiva entre el talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, esto queda demostrado por el coeficiente de correlación de 0.111, la cual indica la baja concordancia existente.

Se determinó una concordancia positiva muy baja entre las Habilidades del empleado y la calidad del servicio en la institución, esto tras el valor de correspondencia obtenido que es de 0.111, lo que indica la baja concordancia referente a las condiciones de seguridad, estéticas, ergonómicas, higiénicas, limpieza y de bienestar general, que ofrece la institución, la cual podrían relacionarse a la calidad del servicio.

Se tiene una concordancia muy baja positiva entre la mejora de competencias y la calidad del servicio con instalaciones adecuadas en la institución, los valores de la concordancia de (0.186), y de significancia (0.227), reflejan la baja concordancia tomando en cuenta las dimensiones de GTH referidos a la capacidad, habilidades y autoestima en los empleados, las cual es insuficiente para alcanzar una concordancia clara y sustentable con la calidad del servicio.

Se logra determinar una concordancia muy baja positiva a nivel de la creatividad en el trabajo y la calidad del servicio.

Yalli, (2019), en su trabajo de tesis realiza una pesquisa cuyo fue, encontrar la concordancia entre la; *“Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los Gestores en el Programa Nacional País – Unidad Territorial Huancavelica – 2018”*. La pesquisa desarrollada fue de tipo descriptivo-correlacional, diseñándose para tal sentido dos cuestionarios, permitiendo la recolección de información referido a las variables de estudio., lográndose concluir con lo siguiente:

Se observo que existe una correspondencia media entre la selección de personas y los elementos tangibles en el personal del Programa Nacional País. En función a los resultados de las encuestas se tiene gran parte de las personas encuestadas, respondió que en el ingreso de personas la selección y las evaluaciones se deben realizarse de acuerdo a una comisión evaluadora que realice la entrevista para conocer sus habilidades y su respuesta de manera creativa. Teniendo acciones introductorias de los

postulantes a la empresa, considerando las instalaciones en las cuales se desempeñen, esto mediante capacitaciones y finalmente evaluar su desempeño.

Se tiene una baja correspondencia a nivel de la organización del personal y la confiabilidad en el personal del Programa. Se evidencia una correspondencia no significativa. Los hallazgos de la encuesta demuestran que gran parte de los encuestados piensan que la administración del personal debe contemplar la experiencia, habilidades y cualidades del trabajador para una correcta ubicación y un buen ejercicio, ahora en lo referente a la confiabilidad se hace necesario mantener y resaltar las instalaciones con ambientes confortables, el buen y correcto vestir, para que los usuarios puedan sentirse contentos del trato y servicios recibido por la entidad.

Gomez, (2018) realiza un estudio en su trabajo de tesis, *referido a la observación realizada en el Gobierno Regional de Ayacucho, centrándose en los aspectos de la gestión del talento humano y la calidad de servicio que se proporciona por parte del personal administrativo a los usuarios de la institución*. Para el estudio se determinó las variables con sus respectivas dimensiones, a partir de las que se descomponen en indicadores, estas se materializan en los diferentes ítems considerados en el cuestionario utilizado; la población del gobierno regional de Ayacucho fue de 90 trabajadores y el tamaño de muestra de 73 empleados representativos para la pesquisa; el diseño descriptivo correlacional; lográndose concluir con lo siguiente:

Los resultados obtenidos presentan una concordancia significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

En base a los resultados obtenidos existe concordancia moderadas directa y significativa en la admisión del personal y los elementos tangibles relacionados a la calidad de servicio, esto mediante la prueba de Rho de Spearman.

Se observa una concordancia directa y significativa a nivel de la evaluación del personal y la capacidad de respuesta para una buena calidad de servicio con participación de personal capacitado, al utilizar la prueba Rho de Spearman se visualiza un valor de 0,442 para la evaluación del personal y la capacidad de respuesta, siendo significativa con correspondencia positiva media entre estas.

De los resultados se puede establecer una concordancia directa y significativa entre el desarrollo del personal a través de las competencias y la confiabilidad de la calidad de servicio, al utilizar la prueba Rho de Spearman se visualiza un valor de 0,280 para las dimensiones de desarrollo del personal y la confiabilidad, siendo significativa, por lo tanto, existe una correspondencia positiva media.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión del Talento humano

Talento humano

Dessler & Varela (2011), asimismo, Talledo (2007) afirman que el talento y su gestión es una filosofía que ha sido superada por la gestión de los recursos humanos, en la que las personas son consideradas trabajadores, supervisores o directivos en la dimensión de personas reales, responsables de la consecución de objetivos y de la forma más eficiente metas institucionales; Por lo tanto, su tratamiento y posicionamiento debe basarse en una base humana real.

Shippman, (2000), menciona que la gestión de recursos humanos dio paso a un nuevo enfoque: "gestión de recursos humanos". Los seres humanos ya no son simplemente recursos organizacionales y son considerados criaturas con inteligencia, habilidades, personalidad, etc.

Tipos de Talentos

Los talentos innovadores y emprendedores son los más importantes porque permiten que la organización se desarrolle sin problemas. E inducen el cambio en las empresas, cabe mencionar que un profesional, sin importar el rol que desarrolle, ya sea gerencial, operativo, comercial o tecnológico, puede utilizarlo.

El papel de los talentos

Según Caballana (2011), la función del talento es:

- Función de contratación: dotar siempre a la empresa del personal cuantitativo y cualitativo necesario para optimizar el proceso productivo y con la rentabilidad económica como criterio. Pueden ser aditivos (agregar empleados a la empresa) o sustractivos (quitar empleados de la organización).

- Función de gestión de personal: Responsable de la gestión burocrática desde el ingreso hasta la salida de una persona en la empresa.

- Función de compensación: encontrar estructuras de compensación que satisfagan tres condiciones: incentivos, equidad interna y equidad externa.

Proceso de Gestión del Talento

Es por esto que Chiavenato (2009) describe 6 procesos en su libro Gestión del Talento:

- Procesos de integración de personas: Son los procesos de incorporación de nuevos empleados a la empresa. Pueden denominarse como el proceso de proporcionar o suministrar personas. Esto incluye el reclutamiento y selección de personal.

- Procesos de organización de personas: Estos procesos diseñan las actividades que realizarán las personas en la empresa para dirigir y monitorear su ejercicio. Incluyen el diseño organizativo y de puestos, la descripción y el análisis de puestos, la ubicación del personal y la evaluación del ejercicio.

Indicadores de gestión del talento

- Proceso de fusión: En resumen, las empresas buscan entre una variedad de candidatos a la persona que mejor se adapte a un puesto organizacional o las habilidades requeridas, por lo que este proceso está diseñado para mantener o mejorar la eficiencia y el ejercicio de las personas, así como la eficacia organizacional.

- Capacitación: La capacitación está en el centro de un esfuerzo continuo para mejorar las habilidades de las personas y, por ende, el ejercicio de la organización. La capacitación está diseñada para proporcionar al talento los conocimientos y las habilidades que necesitan para desempeñarse bien.

- Incentivos: Las recompensas o incentivos son gratificaciones tangibles o intangibles en las que las personas aceptan su decisión de participar en una organización y aportan su tiempo, energía y otros recursos personales después de unirse a la organización.

(Chiavenato, 2009), entiende que la Gestión de talento humano en términos de un proceso dirigido a lograr el desarrollo y conservación del esfuerzo, habilidades, conocimientos de los trabajadores dotándoles de condiciones adecuadas que logren satisfacer las expectativas de los trabajadores en la empresa. En tanto (Armijos Mayon, Bermúdez Burgos, & Mora Sánchez, 2019) considera el management de los recursos humanos en un enfoque sistémico que considera la planificación, organización y desarrollo de actividades que permitan promover el ejercicio eficiente del personal, con fines asociados a lograr los objetivos institucionales.

Según Mayon, (2019), el fin que se busca con la Gestión de Talento Humano viene a ser el uso y aprovechamiento de las capacidades de los trabajadores, en cuanto a su organización y capacidad creadora, así como lograr un trabajo armónico que produzca resultados colectivos que de manera individual podrían lograrse. Son también los fines de la GTH brindar a la empresa la fuerza laboral que sea eficiente en el cumplimiento de las metas de la empresa, que sepa orientar adecuadamente a otros departamentos de la misma, planear adecuadamente una colocación apropiada y continua de los trabajadores, desarrollar estrategias que permitan caracterizar las habilidades de cada trabajador que lo ubiquen en el puesto que le corresponde y que en conjunto logren una eficacia y eficiencia en el trabajo desarrollado.

La Gestión de Talento Humano de acuerdo a Chiavenato, (2009) cumple con seis funciones fundamentales que son la aplicación de personas, la compensación del trabajador, el desarrollo individual, el mantenimiento de los trabajadores, y el monitoreo del trabajo.

Importancia de la GTH en la Organización.

Mazuelos (2013), establece que para el logro de metas y objetivos dentro de toda organización está enmarcada por la participación, esfuerzos y compromiso de cada uno de sus miembros, resaltando que estas son valoradas por el conocimiento profesional y la experticia con la cual accionan para el logro de metas en un entorno cambiante.

Según Bayona y Goñi (2007), se tiene que la eficacia de una empresa está dada por el recurso humano que tiene y el grado de compromiso para afrontar las funciones asignadas dentro de la empresa; en este caso es fundamental la promoción de una cultura empresarial con valores.

También, Siliceo, (1991), manifiesta que en la actualidad teniendo frente a un entorno cambiante, las empresas tienen que ser proactivas y videntes para hacerle frente a los cambios, por lo que deben ser competitivas, potenciando su recurso humano generando para ello lealtad, motivándoles al buen trato para un buen servicio y concordancia con todos los actores empresariales.

Peters y Waterman (2002), sostiene que la búsqueda del éxito empresarial, estas deben de tener una visión en común, lo que ocasiona una mayor productividad, con personal comprometido, que sienta las bases empresariales.

Todos estos conceptos resaltan la importancia de la generación de competencias personales profesionales que coadyuben a la productividad organizacional, repercutiendo en la calidad de los bienes que se producen con el servicio que se proporciona a los clientes, esto tiene que genera una satisfacción y más que todo compromiso y colaboración del trabajador.

Componentes de la GTH en la Organización

(Castillo, 2010) considera que el aprendizaje de la organización y su desarrollo basados en indicadores establecen el camino al éxito, puesto que el eslabón del talento

humano permite la productividad y rentabilidad empresarial, lo que se traduce en mejores condiciones para los actores empresariales.

El buen manejo cultural centrado en la buena atención y servicio hacia los clientes generando una disminución de reclamos e insatisfacciones por parte de los clientes. esto representa una etapa de cambio orientada a la atención generando una nueva actitud en los trabajadores digno de reconocimiento y felicitación.

Lo indicado corresponde a la gestión del talento humano como uno de los pilares de la gestión empresarial actual, llevando a generar cambio e introducir mejoras para un buen manejo de personal, evitando un clima laboral hostil que merme a la productividad en la empresa.

En cuanto a Chiavenato (2008), resalta cuatro elementos importantes que a que tomar en cuenta en el talento, así tenemos a el conocimiento, juicio crítico, habilidad y la actitud, que genera un desafío para la retención de estos elementos contributivos en la empresa.

El reclutamiento es un proceso que tiene por objetivo convocar a los postulantes a los cargos que ofrece la organización y hacer notar de manera eficiente las características que deben poseer los candidatos al puesto. Proceso que se inicia con la búsqueda de los candidatos al puesto de trabajo y finaliza cuando el postulante presenta una solicitud a la organización, proceso que pasa por la fase de la propaganda por diferentes medios de comunicación, la consulta con los diferentes centros de formación, consulta con expertos en el tema los cuales pueden recomendar a algún

personal idóneo que ello considere conveniente para las funciones que el puesto demanda.

Al proceso de reclutamiento le sigue la valoración de los potenciales candidatos al puesto de trabajo, toma en cuenta la idoneidad del postulante y engloba procesos de clasificación, valoración y toma de decisiones; (Chiavenato, 2009), proceso que se vale, para la agrupación de datos como parte de la información, de algunas técnicas tenemos a la entrevista en la que el entrevistador logra un contacto directo con el entrevistado e indagada acerca de elemento de interés para el puesto a través del diálogo, las pruebas de habilidad o conocimiento, que permiten evaluar acerca de las habilidades y conocimientos que el trabajador necesita saber acerca las funciones que ha desarrollar en el puesto de trabajo, no se puede dejar de lado también el uso de las pruebas psicométricas que tienen como propósito determinar las aptitudes del trabajador para las labores que le tocaría realizar, las pruebas de personalidad las cuales permiten revelar aspectos propios de equilibrio emocional de la persona, las técnicas de simulación en la que el postulante se ve enfrentado a posibles casuísticas en las que tiene que poner en juego todas sus potencialidades con el fin de resolver una situación problemática.

Terminada el proceso de selección, los postulantes que sobresalieron y cuentan con los conocimientos y habilidades para el cargo, estos pueden ser contratados, contrato que puede darse en diferentes términos ya sea como una contrato fijo o como un contrato indefinido, este proceso debe de tener en cuenta la normatividad vigente a la hora del contrato que asegure a la empresa que se está cumpliendo con las exigencias

de la ley, que se está protegiendo los intereses de la empresa en cuanto a las necesidades de la misma y que se ajustan a una planificación presupuestaria, sin olvidar los derechos del trabajador, (Rodríguez Quihspe, 2015).

Escobar, (2013), mantiene los conceptos para ofrecer un servicio excelente no solo se basa en el personal con la que se cuenta sino también en que esta debe de tener valores empresariales que se comparte a nivel de la empresa impulsada por la dirección de recursos humanos y es interiorizado a todo nivel

La inducción es una etapa en la que la organización busca que el nuevo empleado se adapte adecuadamente a su nuevo ambiente laboral proceso que está relacionado con el conocimiento y comprensión de la empresa por parte del mismo. Este proceso según (Pardo Enciso & Porras Jiménez, 2011) está vinculado al diseño de cargos que es un proceso formado por un conjunto de actividades que el trabajador desempeña en el contexto de un organigrama de la empresa, lo cual incluye aspectos relacionados con el contenido del cargo, los métodos de ejecución de las tareas propias del mismo y las relaciones que el trabajador establece con otros miembros de la empresa en el propósito del cumplimiento de las tareas asignadas. El detalle y análisis de puestos a su vez se vale de formas o técnicas para valorar su adecuación entre las más usuales (Chiavenato, 2009) indica el método de observación directa y el método del cuestionario, en la primera se observa al trabajador en plena ejecución de sus labores y se anota en una ficha de observación acerca de aspectos propios de la tareas que el ejercicio adecuado de su cargo demanda, en tanto que en el método del

cuestionario se solicita al trabajador llene un cuestionario que recoge las indicaciones posible que el cargo demanda, su contenido y características.

Compensación del personal

Un aspecto fundamental en los que se refiere a la GTH tiene que ver con lo que se denomina la compensación del personal, que es una manera de cuantificar el esfuerzo y la responsabilidad desplegada por cada uno de los trabajadores de la empresa, a decir de (Chiavenato, 2009) esta debe acoger la remuneración básica que representa el salario otorgado al trabajadores por los servicios prestados, asimismo el incentivo laboral es otra forma de compensar al trabajador está formado por programas diseñados para recompensar el ejercicio laboral adecuado o sobresaliente para lo cual se hace uso de bonos , participación por resultados entre otros, así mismo es importante no perder de vista el sistema de remuneración indirecta y beneficios, que consiste en una forma de compensar al trabajador mediante vacaciones, etc. Como se puede apreciar el concepto de compensación laboral engloba lo referente a la compensación financiera y no financiera, es necesario subrayar este punto dado que la compensación no financiera incluye el incremento del prestigio, la autoestima, el reconocimiento, la seguridad que se tiene en el empleo.

Por otra parte, la administración de salarios, es un concepto que se entiende directivas en las que se contemplan los procedimientos, montos y formas de compensación monetaria que mantienen el equilibrio empresarial, en el cual las franjas salariales han de relacionarse con los diferentes cargos que hay en la empresa. Este

aspecto de la compensación laboral cobra una importancia inusitada hoy en día en las empresas a la hora de lograr un trabajo efectivo, involucrando aspectos para mantener el equilibrio, no igual, pero un pago acorde a las actividades que realiza cada trabajador.

Evaluación de cargos

Para la evaluación de cargos se utilizan diferentes estrategias, al respecto (Berrocal, 2016) indican que se puede clasificarlos en dos tipos o métodos de valoración de cargos, los métodos cuantitativos y los métodos cualitativos.

Los métodos cuantitativos involucran la jerarquización de los cargos en función a su importancia relativa, según la descripción de cargos, la técnica de comparación por pares y la comparación horizontal, técnicas que conllevan a la elaboración de una escala salarial. La comparación cualitativa involucra el análisis por factores o comparación de factores usualmente ellos tienen que ver con la habilidad intelectual, experiencia laboral, responsabilidad, adecuación al puesto, condiciones de salud.

La evolución de las personas se constituye en otro aspecto de importancia dentro de la GTH, de acuerdo a (Dessler & Varela, 2011), la formación del trabajador es un proceso que se da con mayor énfasis, cuando la empresa atraviesa por cambios que hacen que sus trabajadores requieran aprender nuevas habilidades. Si bien es cierto la formación es parte del desarrollo del trabajador, el desarrollo implica que el trabajador se prepare para la demanda que en el futuro se vendrá en la empresa o en su especialidad.

La capacitación es proceso

La capacitación es proceso de la GCH que procura al trabajador de espacios en los cuales pueda desarrollar de forma continua sus habilidades, así como obtener conocimientos necesarios que le permitan cumplir en forma eficiente las funciones que desempeña en la organización, este proceso hoy en día es considerado como un proceso que motiva y vincula al trabajador con su organización, en tanto que es una inversión que la misma hace con la esperanza de lograr mejores resultados.

Otro aspecto importante en la GTH es el mantenimiento de las personas, como lo manifiesta (Chiavenato, 2009), las organizaciones viables se preocupan por mantener satisfechos a sus trabajadores, no solo de captarlos o aprovechar sus potencialidades, para lo cual la organización se encarga de tener una política clara y transparente en el que el trabajador se conozca cual es la política de remuneraciones, ascensos, incentivos, derecho a la sindicalización, programas de seguridad, así como también la seguridad industrial, ocupacional y la higiene laboral que busca mantener un ambiente laboral en el que las condiciones ambientales en el trabajo sean las más propicias para garantizar la salud tanto física como mental en los empleados. La salud ocupacional por tanto tiene entre sus elementos la implementación de programas de medicina preventiva, elaboración de mapas de riesgo laboral, exámenes médicos y otros complementarios que contribuyan a la mejor productividad de la empresa u organización.

Para Contreras, (2011) la calidad entendida como la medición del todo y no de las partes entiéndase en ese sentido que el servicio viene hacer una acción que da una

persona a otra; y que se caracterizan porque en esencia son intangibles y tienen como propósito cubrir una necesidad, la cual puede asociarse a un bien material o no.

2.2.2. Dimensiones de la GTH

De acuerdo a Rodríguez (2008), toda dimensión de la GTH está referido a los componentes personales como son las actitudes, el conocimiento y las habilidades, fundamentales para el correcto manejo del talento como recurso humano empresarial.

a) Conocimientos. Este componente toma gran relevancia dado que en la actualidad debido a los grandes avances científicos y tecnológicos hacen necesario un mayor campo del conocimiento. En consecuencia, para (Galicia, 2010), representa un factor esencial para su accionar de información haciendo uso de diversas herramientas, con carácter creativo y repercusiones económicas.

Para Quintana (2006), el conocimiento se forma a través de experiencias, informaciones, que valen productos de saberes teóricos y prácticos a lo largo del tiempo, permitiendo el desarrollo cognitivo de las personas con raciocinio creativo para la solución de problemas, ideando e innovando acciones en la organización.

Pada la importancia del conocimiento las organizaciones deben de considerarlo como fundamental para los fines y competitividad de quieran adquirir. La gestión del talento humano debe de potenciar el conocimiento a través de capacitaciones y perfeccionamientos para contar con personal sobresaliente en sus acciones gracias al conocimiento y compromiso organizacional.

b) Habilidades. Robbins y Coulter (2004, P. 40), señalan que las habilidades representan una capacidad presente en cada persona para poder accionar en cualquier trabajo asignado, por lo que se puede considerar un elemento para valorar a un trabajador. Las habilidades son consideradas mediante dos enfoques como las intelectuales y las físicas cada una de estas tienen su aporte en la empresa, razón por la cual se utiliza como criterio para incluir a los trabajadores dentro de la empresa, contribuyendo al mejor rendimiento empresarial.

Considerando que la GTH busca incrementar las habilidades referidas a los intelectuales y resalta lo indicado por (Acevedo, 2010), quien sostiene que las habilidades intelectuales hacen referencia a lo mental cognitivo, que se relaciona a la inteligencia; como un aspecto de importancia para la superación profesional, esta debe de incrementarse en el tiempo no solo siendo hábil sino también creativo para la solución de problemas y plantear acciones de mejora en el área en la cual se desempeña.

c) Actitudes. De acuerdo a Robbins y Coulter (2004, P. 71), se puede considerar a las actitudes como juicios frente a una determinada situación positiva o negativa, por lo que se observa una reacción de la persona frente a algo.

Para Chiavenato (2009, pág. 224-225), la definición de actitudes representa un estado mental que responde a experiencias que afectan la respuesta que se pueda dar ante una acción u objeto.

Por lo mencionado una persona va a tener un comportamiento específico frente al trabajo que realiza, a la empresa, la remuneración económica que percibe y todo esto

engloba la satisfacción a que llega una persona en el trabajo, esto conlleva a un compromiso con los fines y principios de la empresa.

2.2.3. Definiciones de la Gestión del Talento Humano

Camacho & Mera (2019), mencionan que la gestión del talento humano incluye tomar en consideración las destrezas del trabajador, el conocimiento que debe poseer y las competencias que su puesto de trabajo requiere para realizar sus funciones.

Mientras que Vera, (2018), define la gestión del talento humano como una función encargada de permitir la colaboración de un grupo humano que trabajan conjuntamente para alcanzar objetivo individuales y organizacionales. La administración de recursos humanos debe aportar a la eficacia dentro de las organizaciones mediante el logro de objetivos, suministrar competitividad mediante el empleo de las habilidades laborales, debe contar con trabajadores motivados, capacitados y satisfechos, desarrollar y mantener la calidad laboral de los trabajadores, fomentar el cambio y establecer políticas éticas que desarrollen comportamientos responsables.

Para Chávez, (2018), la gestión del talento humano se basa en direccionar estratégicamente a los trabajadores, también interfieren los procesos de gestión por competencias y las metodologías empleadas para desarrollar competencias dentro y fuera del trabajo.

Chiavenato, (2009), denomina a la gestión del talento humano como Administración de Recursos Humanos, lo determina como un medio para el logro de

eficiencia y la eficacia organizacional a través del esfuerzo de las personas, lo que conlleva a mejorar las condiciones laborales.

2.2.4. Modelos Teóricos de la Gestión del Talento Humano

Solis & Ventura (Solis & Ventura, 2019) consideran los siguientes modelos que ayudan a entender el desarrollo de la Gestión del Talento Humano:

A. Teoría de la Administración Científica

Creado por Frederick Taylor en 1856, este sistema estuvo orientado a elevar la productividad del personal en las empresas, buscó simplificar procesos mediante el aprovechamiento de los tiempos y una selección adecuada del personal. También considera aspectos de entorno físico de las instalaciones como el grado de iluminación de la luz, temperatura, humedad, los cuales influyen en la productividad del personal.

Talento humano y desempeño laboral (Chavez, 2019).

Talento

Según la Real Academia de las Lenguas de España, el talento tiene varias acepciones, entre las que encontramos talento como inteligencia o entendimiento, pero igualmente se describe como capacidad ejecutiva y aptitud, o para ejercer una determinada profesión.

Gestión

Según Mora, (2008), quien propone dos niveles de gestión: tradicional o lineal, sinónimo de gestión, según la cual gestión es “un conjunto de procedimientos

realizados para desenvolver un proceso o realizar un producto específico” y otra dirección asumida, como la actividad procede a producir un proceso de cambio” (p. 2).

Para (Heredia, 1985), explica que es una concepción superior al de gestión y lo precisa como “la acción y efecto de ejecutar una tarea con esmero, esfuerzo y eficiencia” (p. 25). Según Remetería (2008), “es una actividad profesional encaminada a definir fines y medios para alcanzarlos, concretar una organización sistemática, formular estrategias de desarrollo y realizar la gestión del personal” (p. 1).

Gestión del talento

(Chiavenato, 2002), asevera que la gestión de recursos humanos “es un área muy sensitiva a la capacidad imperante en las organizaciones. Es situacional y contingente porque obedece a varios talentos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional protegida, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, las tecnologías utilizadas, los procesos internos, y un sinnúmero de otras variables importantes. (P. 5)

Dessler (2006), asevera que “son las prácticas y políticas necesarias para tratar temas relacionados con las relaciones humanas en el trabajo administrativo; específicamente, se refiere al reclutamiento, evaluación, capacitación, compensación y provisión de un ambiente seguro y justo para los empleados de la empresa. (página 35).

Para (Chiavenato, 2009), lo precisa como el contiguo de prácticas y políticas necesarias para regir semblantes de un puesto gerencial correspondidos con recursos o

personas, incluyendo recompensas, reclutamiento, capacitación, evaluación y selección del desempeño.

Mora, (2012), destaca que es un instrumento estratégico imprescindible para afrontar los nuevos retos que plantea el entorno. Se trata de elevar las capacidades individuales a un nivel de excelencia en función de las necesidades operativas, avalando así el potencial para desenvolver y agenciar lo que las personas “saben realizar” o conocen como hacer.

Teoría de la gestión del talento.

teoría de la motivación

Como indica Claudio Genovese (2001), “Quién escribió la teoría que puede influir en la gestión del talento”, refiriéndose a la “motivación” es objeto de investigación en las últimas décadas, dando lugar a numerosas teorías, siendo las más trascendentales las que desencadenan una serie de investigaciones. . Podemos catalogar estas teorías de la siguiente manera:

- Teoría del Contenido: Reúne teorías que reflexionan todo lo que consigue engendrar a las personas.

- Teorías de procesos: Agrupación de aquellas teorías que reflexionan la forma (proceso) en que las personas se motivan.

- Teoría de las Necesidades Humanas. Abraham Maslow. “La teoría nos permite saber cómo congrega las necesidades de una persona, y para ello nos permite

vislumbrar las necesidades de los que le envuelven, y así centrar nuestros esfuerzos en satisfacer o consentir esas necesidades, con la finalidad de satisfacer las necesidades propias o venir". a un acuerdo, que se manifiesta por cinco niveles en el modelo piramidal:

* Fisiológicas: "Se refieren a las condiciones mínimas de la existencia humana: alimentación, vivienda, vestido, etc."

* Seguridad: "Tiene que ver con la tendencia a protegerse ante circunstancias de peligro. Proteger su propiedad, su trabajo".

* Social: "Las personas poseen una innata necesidad de conectarse con familiares, amigos u organizaciones formales, y organizarse de manera informal".

*Respeto: En este lugar de la pirámide, la persona necesita algo más que ser parte de un grupo, necesita ser reconocido por los demás en cláusulas de poder, estatus, prestigio, respeto, etc.

*Autorrealización: Implica desenvolver el máximo potencial de cada persona, que es un sentimiento permanente de superación personal. Sus ejemplos son la autonomía, el autocontrol, la independencia.

La importancia del talento y los recursos humanos y su formación

Sin incertidumbre, la insatisfacción general de varios empleados con su labor actual o con el clima organizacional general en un instante establecido se ha transformado en una preocupación para diversos directivos. Dados los cambios en la

fuerza laboral, estas preguntas se tornarán aún más significativos con el tiempo. Todos los directivos corresponden actuar como figuras clave, utilizando conceptos y técnicas de gestión de personas para optimizar la productividad y el desempeño laboral. Sin embargo, aquí nos detenemos y nos hacemos una pregunta: ¿Puede la tecnología de gestión del talento realmente impactar en el desempeño de una empresa? La respuesta es definitivamente sí". En lo que a una organización se refiere, la productividad es el inconveniente al que se afronta, y las personas son parte definitiva de la solución. Las técnicas de gestión de personas empleadas tanto por los departamentos de gestión de personas como por los gerentes de línea han poseído un impacto significativo en la productividad y el desempeño.

Si bien las finanzas, los equipos y los activos de la planta son recursos esenciales para una organización, las personas, el talento, son extremadamente importantes. El talento puede proporcionar una centella creativa en cualquier organización. Las personas son responsables de producir y diseñar servicios y bienes, asignar recursos financieros, controlar la calidad, distribuir productos y precisar metas y estrategias para la organización. Sin gente eficaz, una organización no puede lograr sus objetivos.

Vivimos en una sociedad que cambia rápidamente, donde el cambio ocurre con una velocidad y una agilidad sin precedentes, y podemos estar seguros de que estamos cambiando constantemente. Es por eso que el proceso de desarrollo del talento en el campo técnico nunca se interrumpe. Por el contrario, es un proceso gradual que intenta

mantener de manera constante a las personas adecuadas en los puestos correctos en la organización en el momento adecuado. Gutiérrez N. (2008 p. 33).

Lograremos vislumbrar que para que las organizaciones privadas con fines de lucro tengan éxito, tienen que brindar soluciones mejores y la mejor atención a sus clientes por medio del talento, el cual ocupa un lugar valioso en la organización e instituye la base estratégica de la competitividad.

Fortalecer las capacidades humanas es un desafío hoy en día, dado un entorno cada vez más competitivo y despidos esperados en busca de eficiencias.

“Sobre la trascendencia de la formación, Drucker, P. (1993) afirma:

“En cualquier institución, ya sea privada o nacional, la formación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la que los mejores líderes deben dedicar un tiempo y una energía considerable”.

"Hay diversas razones por las que una organización tiene que capacitar a su gente, pero una de las razones más trascendentales es el entorno actual. Porque concurrimos en un entorno altamente flexible. Frente a esta situación, la tecnología está en constante cambio, desafiándonos constantemente a adaptarnos, El desafío de la transformación y el desarrollo, por eso siempre tenemos que estar al día.” Gutiérrez N. (2008, p. 38).

“Por ende, podemos indicar que la capacitación de las personas en una organización es muy significativa ya que se transforma en una ventaja competitiva

porque en este entorno en constante cambio, no se pueden tomar a la ligera los desafíos que enfrentan las personas”.

Las características del talento

Según la filósofa Marina, los talentos deben congregarse las características siguientes.

- Una actitud positiva ante las situaciones y problemas, la capacidad de tomar la iniciativa en lugar de ser siempre reactivo. Estas cualidades se denominan espíritu empresarial.

- La capacidad de instruirse eficazmente a lo largo de la vida. El aprendizaje no se trata de absorber conceptos o ideas, sino de absorber habilidades, capacidades y talentos. El talento siempre está ansioso por aprender.

- Creatividad. Crear es producir conscientemente novedad efectiva.

- Evaluar las capacidades individuales y sociales. Tiene que poseer las virtudes de acción, ejecución y logro.

Según Neef (2007), el desarrollo a escala humana se refiere al progreso con las características siguientes.

- Características del talento.

- El desarrollo se describe a las personas, no a las cosas.

- La calidad de vida obedecerá de la probabilidad de que las personas satisfagan convenientemente las necesidades humanas básicas.

- Busca la eficiencia del satisfactor impreso en la forma imperiosa que una cultura o sociedad imprime para satisfacer una necesidad.
- Integrar todo aquello que contribuya a la complacencia de las necesidades humanas simbolizando la manera de ser, tener, ser y hacer.
- Incluye maneras organizativas, prácticas sociales, estructuras políticas, condiciones subjetivas, normas y valores, contexto, comportamiento y actitudes.
- Las necesidades básicas del ser humano son atributos fundamentales relacionados con la evolución.
- Las necesidades básicas del ser humano son atributos fundamentales relacionados con la evolución.
- La correspondencia de necesidades/satisfacción con los bienes económicos es constante y dinámica.

El principio del talento.

- Los individuos son personas.
- Las personas son creadoras de recursos organizacionales.
- Las personas son miembros de organizaciones.

Elementos del talento.

B. Werther/Keith Davis (2008) Estos son los elementos del talento. (página 7).

- Desempleo
- Responsabilidad social
- Necesidades de salud, alimentación y vivienda.
- Retos indecisos
- Desafíos morales
- Diversidad en el trabajo
- Demográfico
- Competencia global

Función del talento.

Según Chiavenato (2008), afirma que las funciones de la GRH son:

- Estudio y explicación de cargos.
- Comparar pretendientes elegidos
- Alicientes salariales y beneficios sociales
- Posicionamiento e integración
- Diseño de carga
- Reclutamiento y selección de personal.
- Gestión de puestos y salarios.

La gestión del talento consiente el proceso de desarrollo de las diferentes competencias que posee el ser humano, adecuándolas a los objetivos de la institución y reteniendo este talento.

- Capacitación: si las empresas consiguen alcanzar los diamantes en bruto que requieren a través del reclutamiento para garantizar el cumplimiento de sus objetivos, entonces esos diamantes se pulen a través de la capacitación. Ya que las empresas progresen, necesitan que los empleados desplieguen las destrezas necesarias para alcanzar al máximo.

- Desarrollo Profesional: Con esta característica se instituyen significativas líneas de carrera que consienten el perfeccionamiento profesional de los colaboradores. Esto es esencial para acrecentar la lealtad y el compromiso de los empleados.

- Evaluación del desempeño: Una de las principales funciones en el ámbito de los recursos humanos es ejecutar evaluaciones del desempeño con la finalidad de identificar las competencias que requieren un desarrollo mayor. Esta herramienta igualmente es beneficiosa para los empleados, debido a que por medio de ella consiguen alcanzar la retroalimentación necesaria para su desarrollo profesional.

- Modelo de Compensación: Hay una nueva visión acerca de cómo recompensar a los colaboradores por su labor en la empresa. Una nueva tendencia considera la implementación de variantes porcentuales como resarcimiento por metas y logros alcanzados.

Objetivos de la gestión del talento.

"Las personas son un activo importante de una institución. La gestión del talento en una organización es la función que consiente a los empleados, funcionarios, gerentes, subgerentes colaborar de modo efectivo para conseguir las metas organizacionales e individuales". Chiavernato (2002)

Los individuos consiguen agregar o quitar de las debilidades y fortalezas de una organización obedeciendo de cómo la traten. La gestión de los recursos humanos tiene que promover la eficacia de la organización mediante:

- “Trabaja con una organización para lograr sus metas y ejecutar su misión: lograr sus metas en el corto plazo.

- Siempre se tiene que brindar competitividad a la institución, las destrezas y capacidades de la fuerza laboral deben ser utilizadas en el instante apropiado.

- “Proporcionar a la organización empleados bien formados y motivados: esperar entonces los resultados que la empresa espera y desea.

- “Permitir a los empleados aumentar la autorrealización y la satisfacción en el entorno laboral: Los empleados que no contestan tienden a abandonar la empresa.

- Realizar y conservar la calidad de vida laboral: la calidad de vida laboral (QOL) siempre debe ser buena y la mayoría de los individuos pasan más tiempo en el lugar de trabajo.

B. Teoría de las Relaciones Humanas

Elton Mayo Propuso la teoría de las relaciones humanas, realizo un experimento en una compañía eléctrica, donde dividió en dos grupos a los trabajadores: un grupo experimental al que sometido a varios experimentos y grupo de control a quienes no se les sometido a ningún experimento dejando que sigan con su trabajo de rutina.

Para la teoría de las relaciones humanas el incentivo económico no es un motivador en el trabajo, este está condicionado al buen trato y a las atenciones por parte de los altos mandos, lo cual se va ver reflejado en la productividad.

C. Modelo de los Recursos Humanos

Señala que la satisfacción por parte del trabajador influye de forma positiva en el buen funcionar de una organización, las empresas deben considerar factores tales como los incentivos y la motivación del trabajador, estos deben ser aplicados a las políticas de la gestión de recursos humanos.

Este modelo sostiene que los trabajadores manifiestan diversas necesidades las cuales deben ser satisfechas, de esta forma los trabajadores van a mejorar en el desempeño de sus tareas, llegando a crecer en el ámbito profesional y personal.

D. Teoría de los factores de Frederick Herzberg

Herzberg en 1923 propuso la teoría de los factores, la cual considera que el rendimiento de los trabajadores se ve influenciado por dos factores que pueden afectar la motivación, los cuales son:

- Factores motivacionales: nivel de responsabilidad, promoción, logro, etc.
- Factores de higiene. Dentro de estos factores está el salario, las condiciones de trabajo, etc.

E. Teoría de la organización que aprende

Considerado como el nuevo paradigma de la gestión de Recursos Humanos en donde el recurso humano es un valor adicional de la empresa. Una de las formas para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores, es el trabajo en equipo, además de ello también permite el crecimiento individual y promueve el intercambio de ideas. Los trabajadores cumplen sus funciones a cabalidad, puesto que conjugan el saber con el hacer, todo ello se ve reflejado en la satisfacción de los trabajadores.

F. La era del conocimiento

Tuvo inicio en los años 90, actualmente aún sigue vigente, una de sus cualidades es que los cambios se dan de forma progresiva e imprevista, la tecnología dio paso al desarrollo de la información de forma imprevisible convirtiendo al mundo en una era global, el mundo está caracterizado por directrices que involucran la tecnología, el conocimiento, la información, la calidad del servicio, el darle valor al cliente o usuario, la productividad y la competitividad. Todas las tendencias anteriormente mencionadas influyen en la forma en que las organizaciones ven al trabajador y en como lo emplean, es por ello que se ha dado un nuevo enfoque a la Gestión de Recursos Humanos pasando de administración de Recursos Humanos a Gestión del talento Humano.

G. Gestión del talento humano

El capital humano deja de ser un actor pasivo a quien se le controla a ser un actor pasivo e intelectual que ayuda a la gestión de los recursos de una organización, la persona se vuelve un socio más de la organización que tiene voz propia y forma parte de la toma decisiones, son considerados un elemento importante que ayuda cumplir las metas y a lograr buenos resultados, satisfaciendo las necesidades de los clientes respecto a sus necesidades.

2.2.5. Análisis de las Dimensiones de la Gestión del Talento Humano

Inca (2015) propone las siguientes dimensiones para el análisis de la variable de la gestión del talento humano:

A. Selección de personal

La selección de personal es un proceso a través del cual una entidad escoge entre varios candidatos a la persona idónea para cumplir los criterios del perfil del puesto que va ocupar, se considera el estado del mercado laboral.

B. Capacitación de personal

Proceso mediante el cual se estimulan las competencias del trabajador con el fin de conducirlo a optimizar su desempeño en la organización.

Para lograr el éxito de los trabajadores deben realizarse capacitaciones regularmente, actualizando al trabajador sobre enfoques modernos para que pueda desarrollar sus actividades, es por ello que los profesionales de gestión de Recursos

Humanos deben estar al tanto de los métodos de capacitación y alinearlos con los objetivos de la organización a fin de evaluar resultados para la mejora continua del trabajador.

2.2.6. Desempeño Laboral

Solis & Ventura (2019) es el cumplimiento eficiente de todas las funciones por parte de todos los colaboradores de una organización, con el propósito de lograr todas las metas planteadas.

Para Juarez & Palpa (2018) el desempeño laboral está sujeto a las destrezas, motivaciones y competencias que proyectan al trabajador, aunado a la capacitación y el compromiso del mismo, para el alcance de los objetivos propuestos, el desempeño de los trabajadores es de gran importancia en las empresas. El desempeño es estimado como el rendimiento general de un trabajador en las tareas de la organización, se observa muchas veces que el trabajador trata de aportar con su esfuerzo para el logro de las metas organizacionales.

Chiavenato (2007) citado en Inca (2015) el desempeño laboral es la eficiencia manifestada en la labor y la satisfacción por el personal de una organización, en el desarrollo de sus actividades.

Según Bautista et al. (2020) son las acciones y comportamientos del trabajador destinados a contribuir en el alcance de los objetivos planteados según el éxito de la organización.

Mientras que para Pastor () el desempeño está relacionado con las habilidades y conductas inherentes en el trabajador para ejecutar acciones o actividades en pro de los objetivos organizacionales.

2.2.7 Definiciones del Desempeño

En la teoría de la gestión en general, y en la teoría de la estrategia en particular, el desempeño organizacional se concibe de manera diferente.

Como indican Camisón y Cruz (2008), “La falta de consenso en la literatura acerca del contenido de esta estructura se debe a las divergencias en las extensiones que la componen y los indicadores ajustados para envolver totalmente su dominio” (p. 79).

Desempeño laboral

Según Chiavenato (2007), precisa el desempeño como comportamientos o acciones observados en los empleados que se relacionan con el logro de las metas organizacionales. De hecho, asevera que el buen desempeño laboral es la fortaleza más distinguida que puede poseer una organización. (página 78)

Schermerhorn (2003) afirma: “Es la calidad y cantidad de tareas realizadas por individuos o grupos” (p. 3).

Palaci (2005) afirmó: El desempeño laboral es el valor que se espera que ayude a organizar diversos acontecimientos de comportamiento realizados por un individuo durante un período de tiempo. Estas conductas de un mismo individuo o de varios

individuos en diversos instantes auxiliarán a optimizar la eficiencia organizacional. (página 155).

Robbins y Judge (2013), indicaron que el desempeño laboral son los comportamientos o acciones vislumbradas en los empleados correspondidos con las metas organizacionales, las cuales se logran calcular en términos de la capacidad de cada persona y su nivel de contribución a la organización. compañía. (página 84).

El desempeño laboral implica comprender las relaciones, las emociones, las habilidades, los sentimientos; factores que son muy trascendentales en la dirección del logro de objetivos y metas. Un trabajo de alto rendimiento logrará forjar lazos afectivos tan fuertes, será capaz de ofrendar los intereses personales por el bien común, será capaz de soportar las adversidades, perseverar hasta alcanzar las metas, seguir mejorando porque es proactivo e innovador.

El desempeño está relacionado con el logro individual o colectivo dentro de una organización y la alineación de la gestión con las metas de la organización. Por ende, el desempeño es una medida del logro organizacional.

El rendimiento depende de las habilidades humanas.

Estas capacidades son el agregado de competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales que se consiguen alcanzar a lo largo de la vida laboral, la educación que recibimos y las costumbres que aprendemos a lo largo de nuestra vida como seres humanos, conducentes a su ejecución social y personal.

El desempeño es la capacidad de responder a demandas complicadas y realizar una variedad de tareas de manera adecuada. Supone la mezcla de destrezas, conocimientos, prácticas, motivaciones, valores morales, emociones, actitudes y otros elementos sociales y conductuales que se movilizan para conseguir una acción eficaz.

Siempre que esto signifique que el conocimiento es lo que una persona posee, y la habilidad es la capacidad de aplicar el conocimiento a diferentes circunstancias. El buen desempeño necesita competitividades tales como habilidades, actitudes personales y sociales, conocimientos.

2.2.8. Modelos Teóricos sobre Desempeño Laboral

Pastor (2018), menciona algunas de las teorías más relevantes del desempeño laboral:

A. Teoría de Desempeño Laboral según Hacker “Desempeño Laboral y proceso de Acción”

Desarrollada por el Psicólogo Hacker en 1994 (Hacker, 1994), es ampliamente conocida en la psicología del trabajo en Europa, es de enfoque cognitivo, argumentada en el proceso de la información, concibe solo aquella información que está vinculada a la conducta de la persona. Lo cierto es que, si bien solo se enfoca en la conducta de las personas, solo estudia la conducta del ser humano en entornos laborales, el autor formula dos perspectivas:

- Acción derivada desde el plan a la meta, analiza su ejecución y retroalimentación.

- Acción es determinada a partir de la cognición dada de forma consciente, la acción cognitiva se compone de seis pasos: desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución y control y feedback.

De acuerdo con la teoría del desempeño laboral el proceso de la acción de comunicar empleado en un buen desempeño va constar de dos factores, los cuales van a permitir van a conducir las acciones hacia la meta cumpliendo con el plan establecidos, toma en cuenta su ejecución y la retroalimentación.

B. Teoría de desempeño laboral según Campbell

Propuesto por Campbell en 1993, (Bautista et al., 2020) sugiere que el desempeño laboral es el proceso, las acciones y no el producto, Campbell sostiene que el conocimiento respecto a los procedimientos, las habilidades y la motivación, son esenciales en la conducta del trabajador para la consecución de sus funciones, establece ocho componentes para que se dé el desempeño:

- Rendimiento de las tareas según el puesto de trabajo.
- Rendimiento de las tareas no específicas del puesto.
- Rendimiento de la tarea de la comunicación oral y escrita.
- Demostración de esfuerzo.
- Mantenimiento de la disciplina individual.
- Desempeño del equipo de trabajo y de los compañeros.

- Supervisión.
- Liderazgo
- Administración.

Este autor sostiene que el desempeño laboral es la acción y no el resultado provocado por la acción, además se deben establecer los componentes para determinar la conducta del personal.

C. Teoría de la motivación cognitiva

Diseñado por Earley y Shalley en 1991,(Pereyra Girardi et al., 2004) define el desempeño como una prolongación para la determinación de las metas. Detalla el proceso de influencia de las metas organizacionales en el desempeño de los trabajadores y como estas llegan a transformarse en acciones. También menciona los dos componentes que conforman el proceso del desempeño:

- Formulación, valoración e internalización de las metas
- Desarrollo y ejecución de los planes de acción orientado al logro de metas.

Earley & Shalley indican los elementos clave dados en el procedimiento para la consecución de las metas organizacionales:

- Motivación: las organizaciones son el resultado de la combinación de experiencias, valores, visión y expectativa de las recompensas, que en conjunto juegan un rol importante para la motivación de sus miembros. Entender que es

lo que motiva a una organización resulta una herramienta para evaluar el desempeño de sus integrantes.

- Responsabilidad: abarca un conjunto de funciones asumidas por los actores organizacionales, es por ello que las personas que no tienen este valor tratan de pasarle la responsabilidad a otro a fin de evitar consecuencias.
- Liderazgo y trabajo en equipo: el líder debe ser asumido como la persona que influye en las actitudes de sus miembros, por lo que debe estar dotado de autoridad formal.
- Formación y desarrollo profesional: el desarrollo profesional permite evaluar inconsistencias dentro de las organizaciones, así como los programas de capacitación.

2.2.6. Análisis de las Dimensiones Desempeño Laboral

Inca (2015) plantea las dos dimensiones que componen la variable del desempeño laboral, mencionadas a continuación(Muñoz Marichin, 2022):

A. Calidad de trabajo

Es la capacidad de llevar con eficiencia y exactitud y confiabilidad las tareas que le son asignadas a un trabajador según su puesto de trabajo, la calidad da conformidad de las especificaciones o requisitos que se dan como resultado de una acción.

B. Trabajo en equipo

Es una serie de acciones derivadas de un conjunto de personas que se organizan de manera determinada con el fin de lograr un bien común previsto(Rojas Reyes & Vilchez Paz, 2018).

2.3. Marco conceptual

El marco conceptual empieza por definir las variables, las dimensiones y los indicadores en ese sentido se empieza con:

Gestión del Talento Humano por Competencia

Gestión que atiende a enfoques estratégicos de dirección (Capa Benítez et al., 2018) y que tiene por objetivo lograr la máxima potencialidad de los trabajadores de una organización en favor de esta, para lo cual se disponen de las acciones necesarias para brindar a los trabajadores las mejores condiciones(Solis Soto, 2021).

Reclutamiento y selección

Proceso que comprende las acciones que tienen por propósito cubrir los requerimientos que la organización tiene en cuanto al personal que ha de afrontar la carga productiva de la misma. (Chiavenato, 2009)

Capacitación

Proceso que permite a los trabajadores de una organización fortalecer sus conocimientos, competencias y habilidades en función de los requerimientos de los objetivos que ella se plantea a corto y largo plazo. (Chiavenato, 2009)

Evaluación del desempeño

Proceso que busca medir el cumplimiento de objetivos y la función realizada por los trabajadores, también se integran las potencialidades de los trabajadores con el propósito de obtener mejores resultados. (Chiavenato, 2009).

Servicio de Calidad

Se entiende por Servicio de Calidad a cualquier actividad sea esta de carácter intangible o tangible y que satisface los requerimientos de los usuarios y se ajusta a los requerimientos del producto esperado y ofrecido. (Serrano & Lopez, 2002).

Accesibilidad

Facilidad de contactarse que tiene el usuario con los responsables del servicio o producto, para absolver sus dudas o lograr una mayor y mejor satisfacción del mismo. (Chiavenato, 2009)

Respuesta

Se comprende como la capacidad y disposición para ofrecer un servicio inmediato. También a que entender que los clientes cada vez exquisitos en sus necesidades(Godoy Quispe, 2019).

Empatía

Capacidad que permite asumir la situación del cliente, logrando sentirse como se siente y a partir de ello lograr un mejor servicio.(Chiavenato, 2009).

CAPITULO III:

MÉTODO

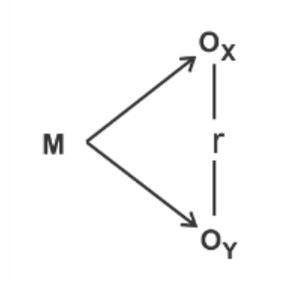
3.1. Tipo de investigación

El objetivo de la pesquisa es considerada teórica o sustantiva pues la orientación busca un mejor conocimiento o aseguramiento del existente en un área de la ciencia con una línea en desarrollo(Arias Gonzales, 2020), tal es así que en nuestro caso se orienta a la incrementación del conocimiento referido a la concordancia que se presenta a nivel de las variables Gestión del Talento Humano y ejercicio laboral.

3.2. Diseño de investigación

En lo que se refiere al diseño(Supo & Cavero, 2014) que presenta la presente pesquisa corresponde a un diseño tipo descriptivo, no experimental de corte transversal. (Hernández, Fernández y Baptista 2006, 211). Asimismo, el diseño específico la cual se hizo uso fue el descriptivo correlacional la cual nos permitió detallar las variables y establecer la concordancia y dependencia de las mismas.

Esquema de investigación:



Dónde:

M: Muestra de estudio

Ox: Gestión del Talento Humano

Oy: desempeño o ejercicio laboral.

r: concordancia de variables GTH y Servicio de Calidad.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

Estuvo conformada por 82 personas de la sede Tacna, entre docentes y discentes cómo se indica en la tabla 2, durante el año 2022.

TABLA 2

Población universitaria de la zona registral XIII Sede Tacna

Población	Número
Total	28

Nota: Unidad de estadística.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo representada por 170 discentes, obtenidas, aplicando la formula científica con un 1% de error. Trabajadores que decidieron colaborar con la encuesta.

TABLA 3

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{4NPq}{E^2(N-1) + 4Pq}$$

N	28
p	50
q	50
e	1
n=	28

Nota: Elaborado sobre la base de datos

TABLA 4

Muestra de estudio

Muestra	Número
Total	28

Fuente: Unidad de estadística Zona Registral, Elaboración propia

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Prueba de confiabilidad y validez de los instrumentos.

Los instrumentos fueron sometidos a prueba de fiabilidad, en la que participaron trabajadores y colaboradores. Una vez obtenidos los resultados

estos fueron analizados con la prueba de fiabilidad en la cual se calculó el índice de confiabilidad Alpha de Cronbach, como lo demuestra la tabla 4, cuyo valor obtenido es de 0.958, lo cual indica que se tiene una excelente confiabilidad del instrumento utilizado en la pesquisa.

TABLA 5

Alfa de Cronbach para la confiabilidad y validez del instrumento

		N	%
Casos	Válido	23	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	23	100.0

a. La eliminación por lista

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.958	16

Nota. De la data del trabajo

3.4.1 Instrumentos de recolección de datos

Tenemos presente la forma de valoración de los resultados de los instrumentos de la presente pesquisa, los cuales fueron obtenidos por utilización de los instrumentos (Cuestionario) obteniéndose los datos, cual se aprecia en el anexo 3.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Ya obtenido los datos estos fueron sistematizados y presentados los diferentes resultados estadísticos mediante tablas y gráficos, también se realizó pruebas de chi

Cuadrado y de correlación de Pearson para establecer el nivel de independencia y correspondencia estadística a nivel de las variables identificadas para la pesquisa.

CAPITULO IV:

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

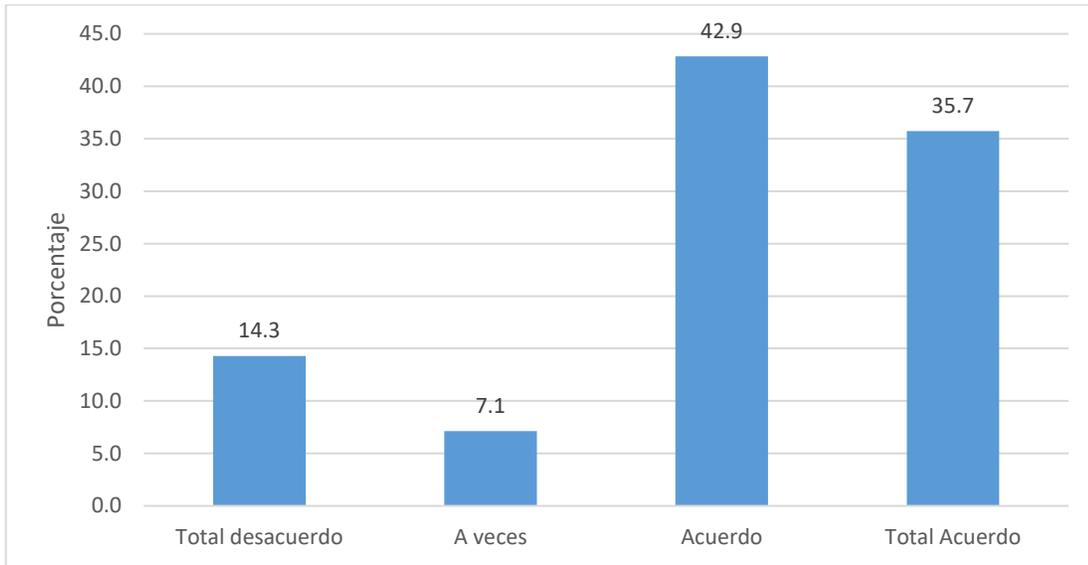
4.1. Presentación de resultados por variables

Según Datos del Currículum Vitae para la selección de trabajadores:

La mayoría de los encuestados (42.9%) están de acuerdo en que los datos especificados en el currículum vitae son importantes para seleccionar al trabajador. Un 35.7% se encuentra en total acuerdo con esta afirmación. Solo el 14.3% está en total desacuerdo y un 7.1% considera que a veces es importante. La mayoría de los encuestados considera que el contenido del currículum vitae es esencial en el proceso de selección, evidenciando la importancia de presentar información precisa y relevante en este documento al postular a un trabajo.

FIGURA 1

¿Está usted de acuerdo que los datos que especifican su currículum vitae, son importantes para seleccionar al trabajador?



Nota. De la data del trabajo

Entrevista del individuo para evaluar el nivel de conocimiento y seguridad en la expresión oral:

La mitad de los encuestados (50.0%) está de acuerdo en que la entrevista permite evaluar adecuadamente el nivel de conocimiento y seguridad en la expresión oral del individuo.

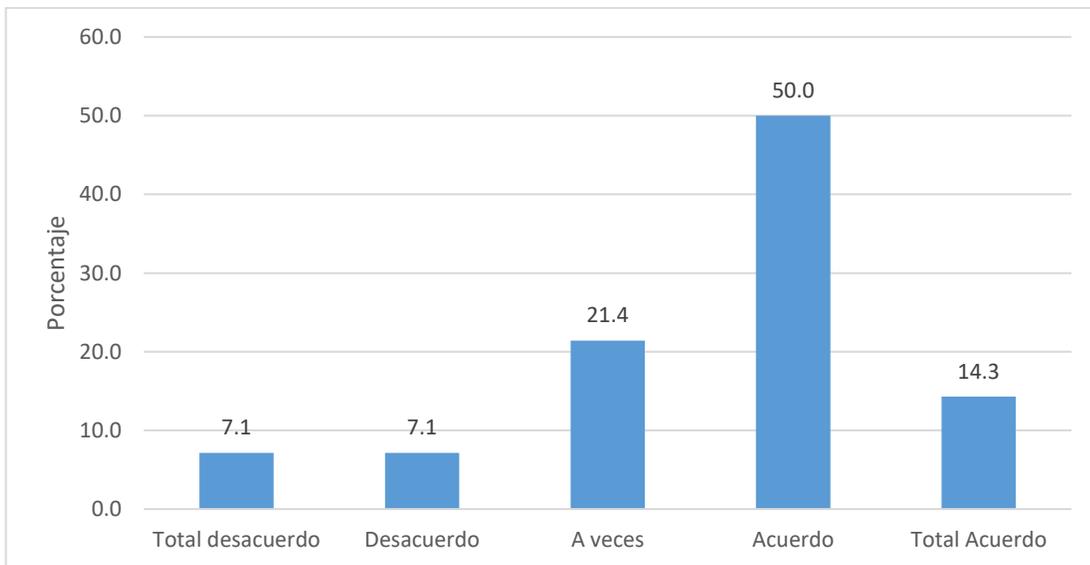
Solo un 14.3% está en total acuerdo con esta afirmación.

En contraposición, el 7.1% está en total desacuerdo y otro 7.1% simplemente en desacuerdo.

La entrevista personal es altamente valorada por los encuestados, quienes creen que es una herramienta eficaz para evaluar el conocimiento y la capacidad de comunicación de los candidatos. La seguridad en la expresión oral es vista como un indicador crucial de la competencia del postulante.

Figura 2

¿Está usted de acuerdo que la entrevista del individuo permite evaluar el nivel de conocimiento y se observa seguridad en la expresión oral del individuo?



Nota. De la data del trabajo

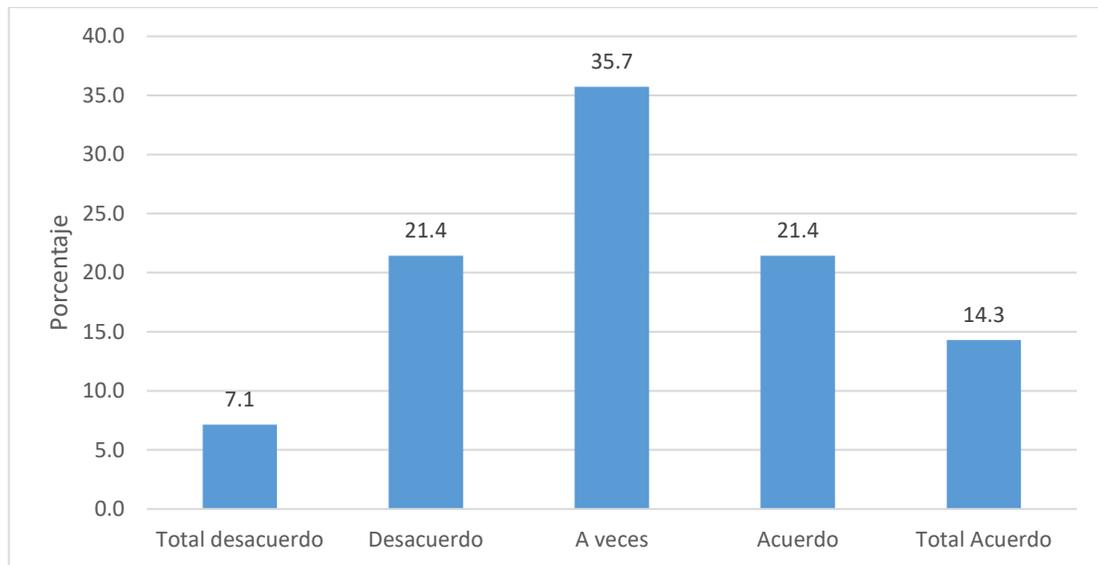
Selección de personal por mérito para asegurar alta productividad:

Las opiniones están más dispersas en este punto. El 35.7% considera que a veces la selección por mérito es lo más adecuado. Un 21.4% está de acuerdo y otro 21.4% en desacuerdo con la selección por mérito. El 14.3% está en total acuerdo, mientras que solo el 7.1% está en total desacuerdo.

Existe diversidad de opiniones sobre la selección de personal basada en méritos. Aunque muchos ven su valor, también hay una considerable cantidad que cree que otros factores son igualmente importantes en el proceso de contratación, lo que sugiere la necesidad de un enfoque equilibrado en la selección.

Figura 3

¿Usted coincide en que la selección de personal por mérito es lo más adecuado como para contratar personas y asegurar alta productividad en la institución?



Nota. De la data del trabajo

Presupuesto para capacitación de personal y oportunidades de superación:

Nuevamente, la mitad de los encuestados (50.0%) está de acuerdo en que el presupuesto destinado a la capacitación genera oportunidades de superación para el personal.

El 21.4% está en total acuerdo con esta afirmación.

Un pequeño porcentaje (7.1%) está en total desacuerdo, y otro 21.4% considera que a veces es beneficioso.

La mayoría de los encuestados percibe una correlación positiva entre el presupuesto destinado a la capacitación y las oportunidades de superación del personal. Esto subraya la relevancia de las inversiones en formación como medio para el desarrollo profesional y el crecimiento institucional.

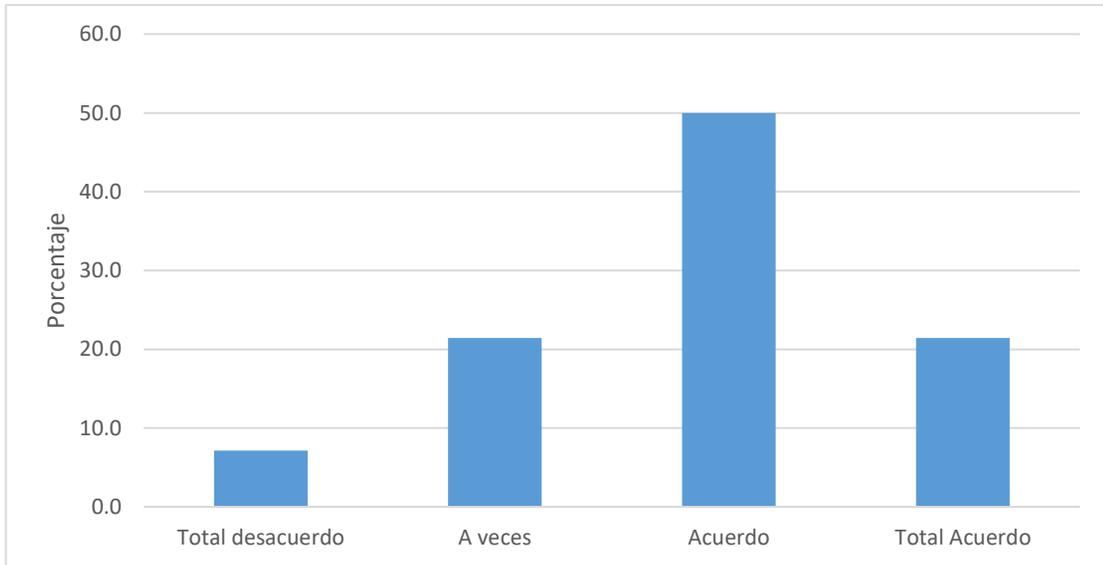
Los encuestados valoran la importancia del currículum vitae y la entrevista como herramientas fundamentales en el proceso de selección.

Existe cierta división de opiniones respecto a la selección de personal por mérito, lo que sugiere que podría haber otros factores considerados importantes en el proceso de contratación.

La capacitación es vista en su mayoría como una herramienta que genera oportunidades de superación para el personal, lo que destaca la importancia de invertir en formación y desarrollo del personal.

Figura 4

¿Podría usted decir que el presupuesto asignado para capacitación de personal, genera oportunidades de superación?



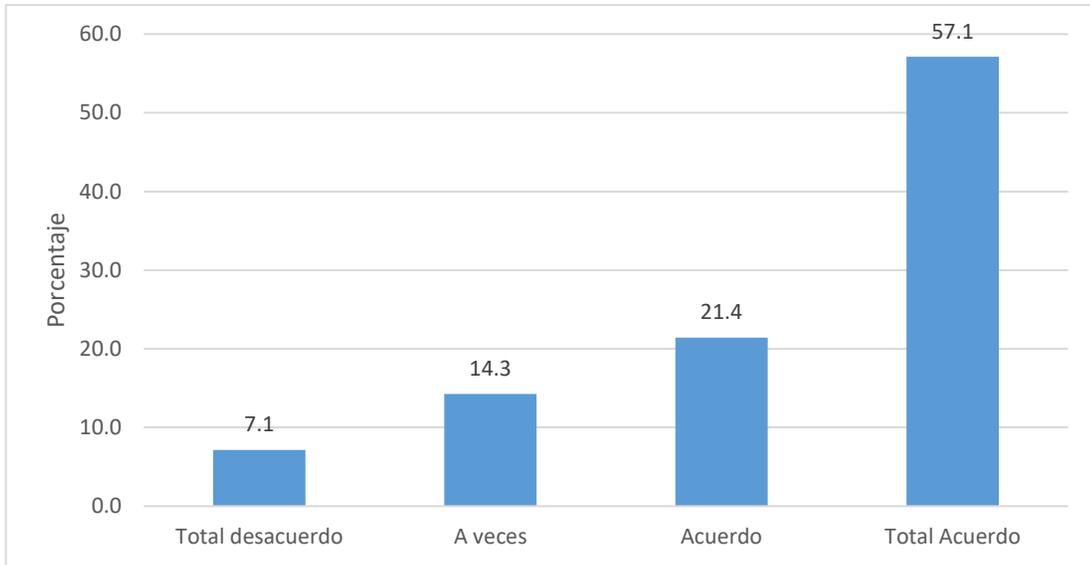
Nota. De la data del trabajo

Capacitación como prioridad para el servicio de los usuarios:

Aspectos Principales: Una significativa mayoría (78.5% sumando "Acuerdo" y "Total Acuerdo") considera que la capacitación debe ser una prioridad para que el personal esté actualizado al servicio de los usuarios. Conclusión: La capacitación es vista como esencial para garantizar que el personal esté equipado para atender adecuadamente a los usuarios, subrayando la necesidad de invertir en formación continua.

Figura 5

¿Podría usted decir que la capacitación debe ser prioridad para que el personal este actualizado al servicio de los usuarios?



Nota. De la data del trabajo

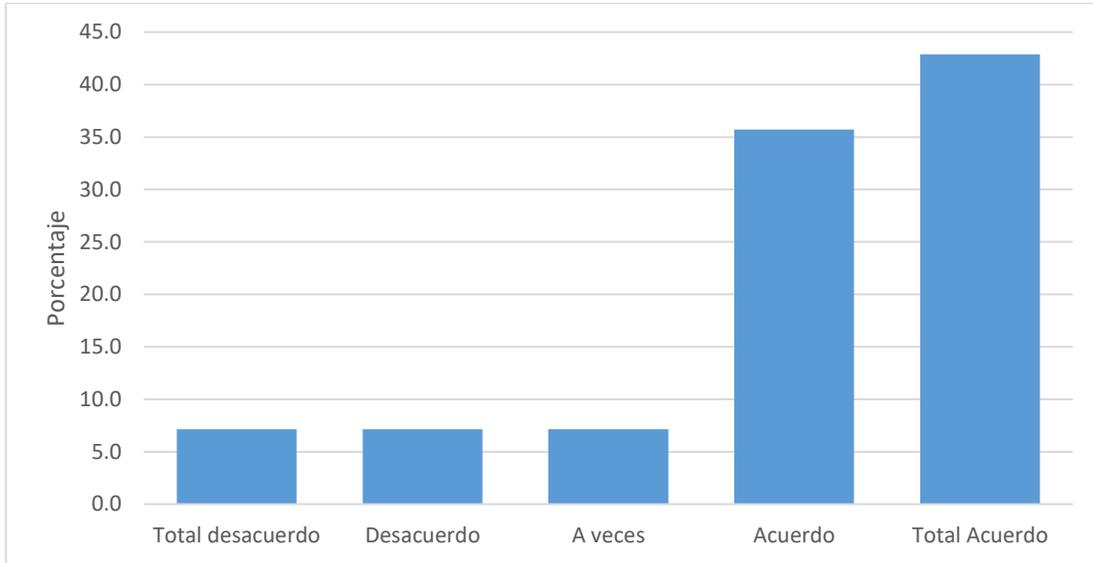
Planes o programas estructurados de capacitación:

Aspectos Principales: El 78.6% de los encuestados (combinando "Acuerdo" y "Total Acuerdo") cree que programas estructurados de capacitación mejoran las competencias y habilidades del personal.

Conclusión: Se valora positivamente la estructura y organización en los programas de capacitación, resaltando la importancia de tener un enfoque claro y definido en la formación del personal para potenciar sus habilidades.

Figura 6

¿Los planes o programas estructuradas de capacitación permiten mejorar el nivel de competencias, habilidades destrezas de los colaboradores de la institución?



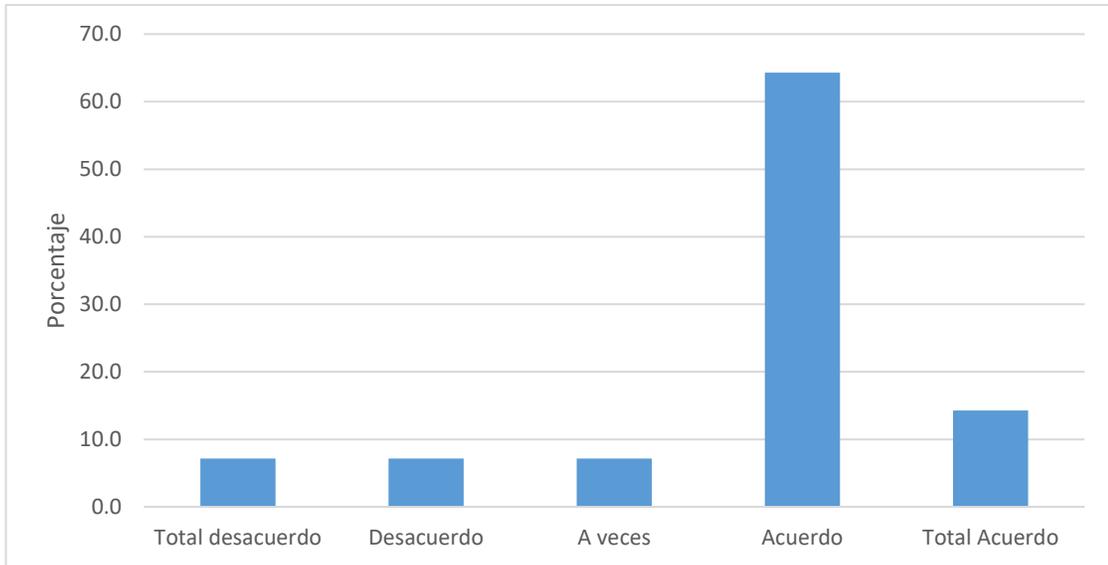
Nota. De la data del trabajo

Puntualidad como valor cultural en la sede Tacna:

Aspectos Principales: Una abrumadora mayoría (78.6% sumando "Acuerdo" y "Total Acuerdo") valora la puntualidad como un aspecto cultural importante. La puntualidad es altamente apreciada como un valor en la sede Tacna, indicando que es una cualidad que debe ser cultivada y reconocida dentro de la institución.

Figura 7

¿Está usted de acuerdo con la puntualidad como valor cultural sea reconocida por la sede Tacna?



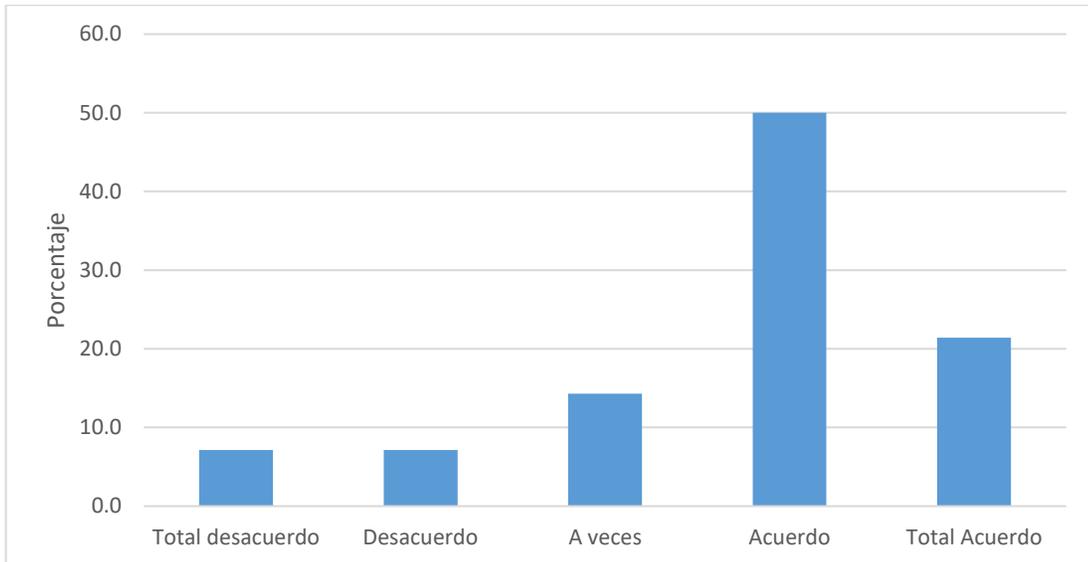
Nota. De la data del trabajo

Promoción de iniciativas innovadoras en la zona registral N° XIII:

Aspectos Principales: El 71.4% (combinando "Acuerdo" y "Total Acuerdo") está de acuerdo en que debería haber un impulso hacia propuestas innovadoras por parte de los colaboradores en la zona registral N° XIII. Conclusión: La innovación es vista como un elemento clave para el progreso y la adaptación a los cambios, lo que indica una necesidad de fomentar un entorno que motive a los colaboradores a aportar ideas y soluciones novedosas en la zona registral N° XIII.

Figura 8

¿Está de acuerdo en que la zona registral N° XIII, se promueva la iniciativa en propuestas innovadoras del colaborador?



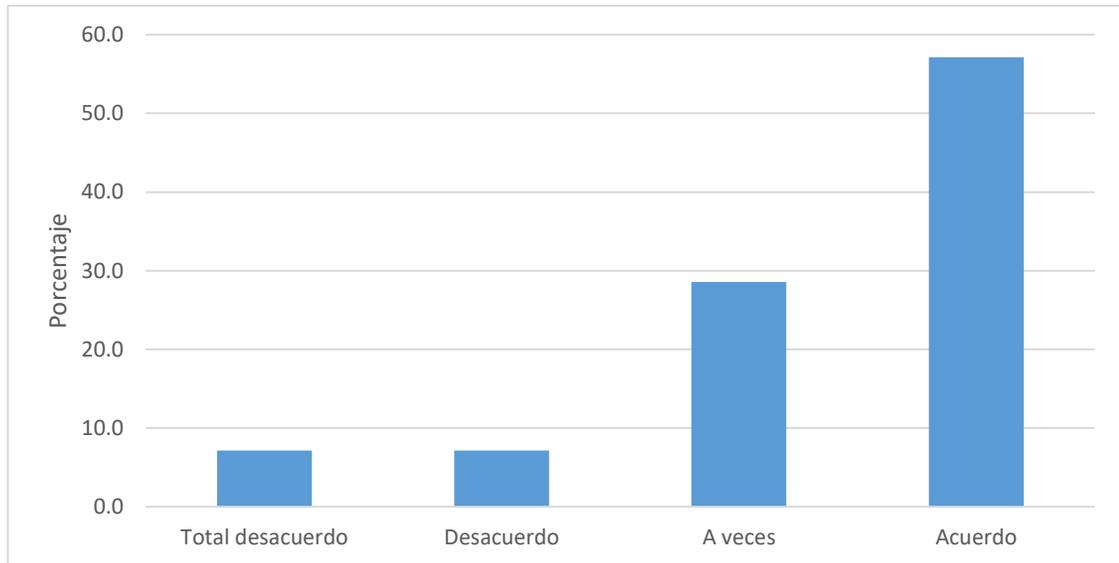
Nota. De la data del trabajo

Compromiso como valor ético en el desempeño laboral:

Aspectos Principales: El 85.7% de los encuestados (combinando "Acuerdo" con "A veces") considera que el compromiso, en términos éticos, es esencial en el desempeño laboral, incluso por encima del mero cumplimiento. Conclusión: El compromiso ético es altamente valorado en el ámbito laboral, lo que sugiere que es deseable una actitud proactiva y dedicada de los colaboradores más allá de la simple realización de tareas.

Figura 9

¿Está de acuerdo que el compromiso como valor ético es lo que debe prevalecer en el desempeño laboral por encima del cumplimiento?



Nota. De la data del trabajo

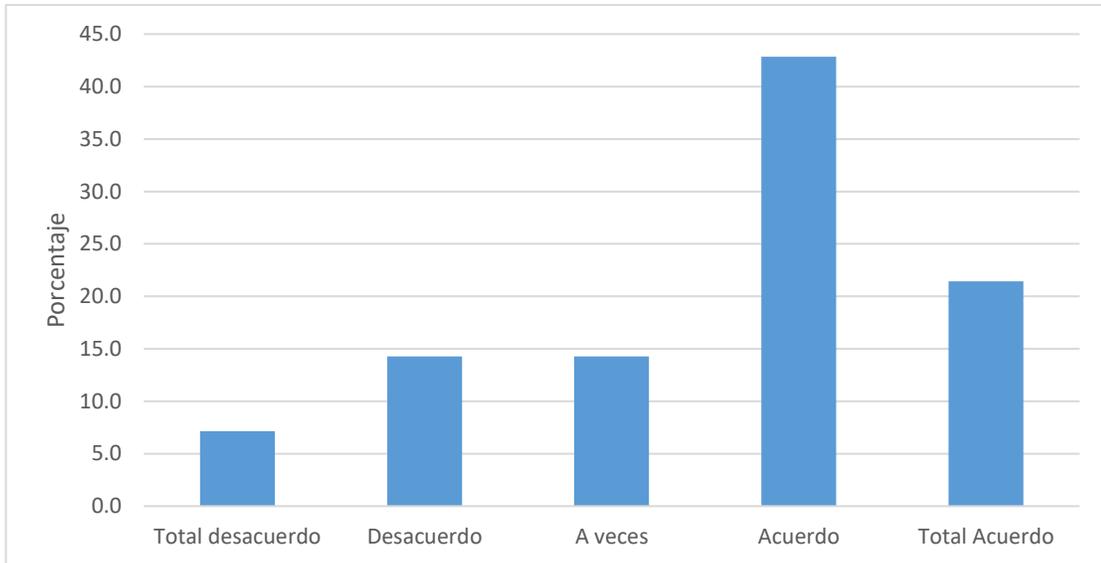
Creatividad e iniciativa en la resolución de problemas:

Aspectos Principales: El 64.3% de los participantes (sumando "Acuerdo" y "Total Acuerdo") está de acuerdo en que la creatividad e iniciativa juegan un papel fundamental en la solución de problemas dentro de la institución.

Conclusión: Se reconoce el valor de la creatividad y la iniciativa como herramientas clave para abordar y resolver desafíos, lo que resalta la importancia de fomentar un ambiente laboral donde se potencie el pensamiento innovador.

Figura 10

¿Está usted de acuerdo que la creatividad, como iniciativa, influye en la resolución de problemas en la institución?



Nota. De la data del trabajo

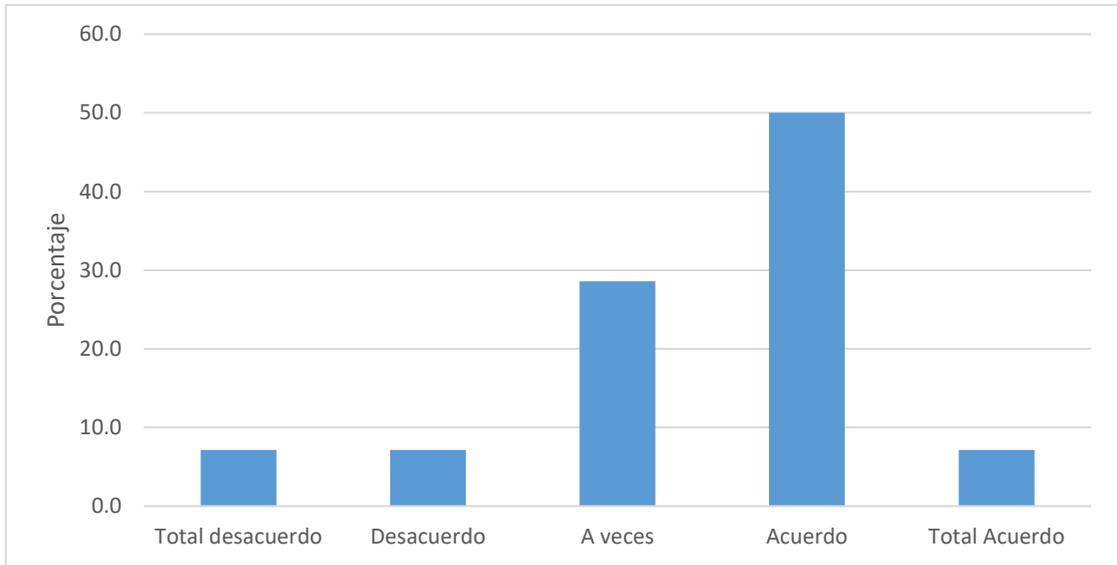
Desempeño de los colaboradores en la zona registral N° XIII:

Aspectos Principales: El 57.1% de los encuestados considera que los colaboradores en la zona registral N° XIII desempeñan sus funciones adecuadamente, mientras que un 35.7% se muestra indeciso o tiene opiniones mixtas al responder "A veces".

Conclusión: Si bien la mayoría cree que los colaboradores cumplen eficazmente con sus funciones, hay un segmento significativo que siente que esto no siempre es el caso, lo que podría indicar áreas de mejora en la eficiencia o formación.

Figura 11

¿En la zona registral N° XIII los colaboradores cumplen sus funciones de la mejor manera?



Nota. De la data del trabajo

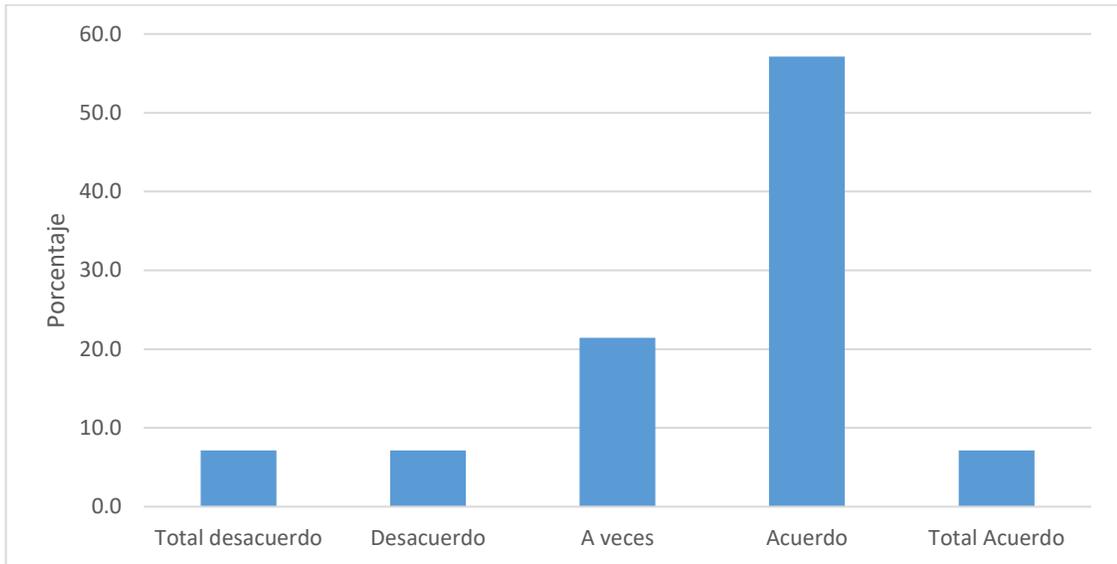
Equipos de trabajo y calidad de productos:

Aspectos Principales: El 64.2% (combinando "Acuerdo" y "Total Acuerdo") está de acuerdo en que los equipos de trabajo generan productos de calidad, pero existe un 28.5% que está indeciso o tiene opiniones mixtas.

Conclusión: Aunque la mayoría ve positivamente la calidad de los productos generados por los equipos, es evidente que aún hay espacio para mejoras en la percepción general de calidad o en la comunicación sobre los estándares alcanzados.

Figura 12

¿Está de acuerdo que los equipos de trabajo generan productos de calidad?



Nota. De la data del trabajo

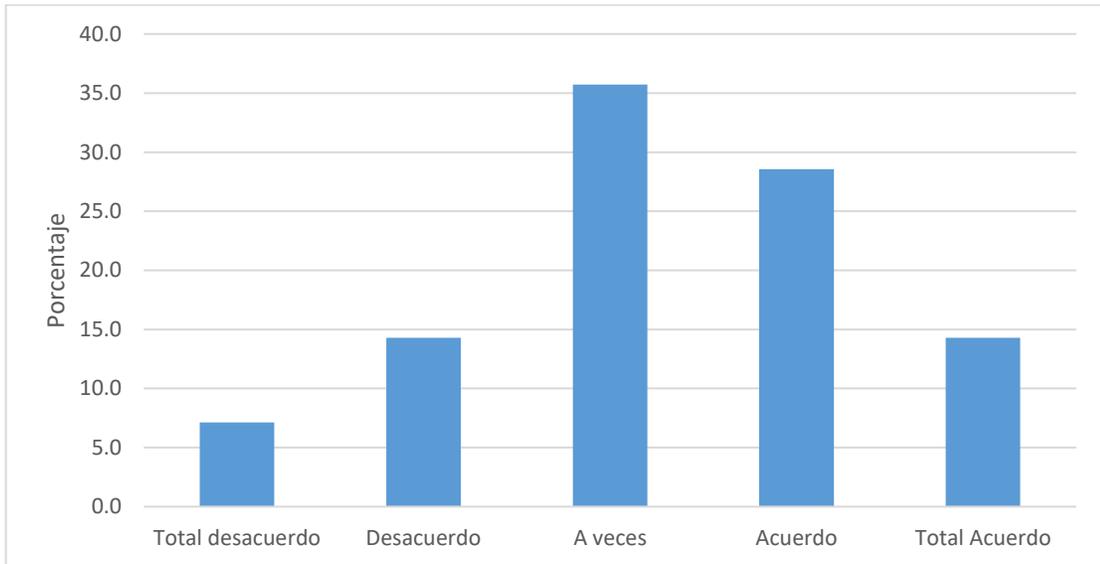
Productividad en tareas realizadas en equipos:

Aspectos Principales: El 43% de los encuestados (combinando "Acuerdo" con "Total Acuerdo") cree que se logra mayor productividad cuando las tareas se realizan en equipos, mientras que un 35.7% considera que esto ocurre solo en ocasiones.

Conclusión: Si bien existe una inclinación favorable hacia el trabajo en equipo para aumentar la productividad, hay una considerable proporción de participantes que cree que esto no siempre es el caso. Sería útil explorar las razones detrás de estas opiniones.

Figura 13

¿Hay mayor productividad cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo?



Nota. De la data del trabajo

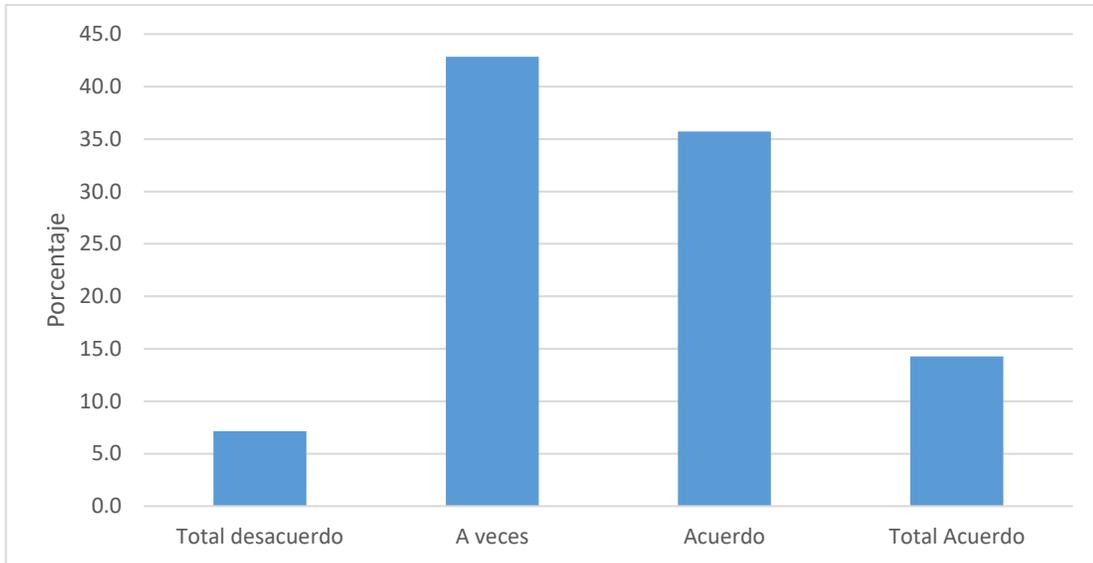
Entrega oportuna de productos por equipos de trabajo:

Aspectos Principales: Un 50% de los participantes (sumando "Acuerdo" y "Total Acuerdo") está de acuerdo en que los productos generados por equipos se entregan oportunamente. Sin embargo, el 42.9% siente que esto ocurre solo a veces.

Conclusión: La mayoría cree en la eficiencia de los equipos en términos de entrega a tiempo, pero aún hay espacio para mejorar la consistencia en la entrega oportuna.

Figura 14

¿Usted está de acuerdo que los productos generados por equipo de trabajo son entregados de manera oportuna?



Nota. De la data del trabajo

"Justo a tiempo" y cumplimiento en trabajos en equipo:

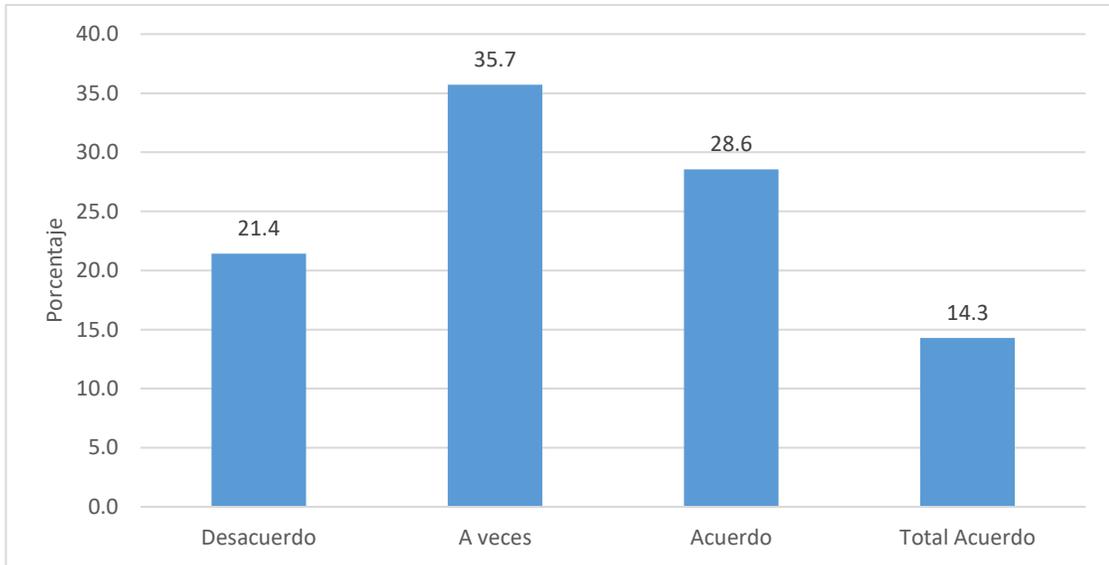
Aspectos Principales:

Un 43% (combinando "Acuerdo" y "Total Acuerdo") considera que el enfoque "justo a tiempo" y el cumplimiento de tareas son los principales objetivos de los equipos. No obstante, un 35.7% cree que esto se cumple solo en algunas ocasiones.

Conclusión: Aunque hay una percepción de que los equipos trabajan bajo un enfoque de cumplimiento y entrega a tiempo, hay quienes sienten que no siempre se logra este objetivo.

Figura 15

¿Usted está de acuerdo que el "justo a tiempo " y cumplimiento de tareas es el objetivo de los trabajos en equipo?



Nota. De la data del trabajo

Liderazgo orientado a metas concretas en equipos:

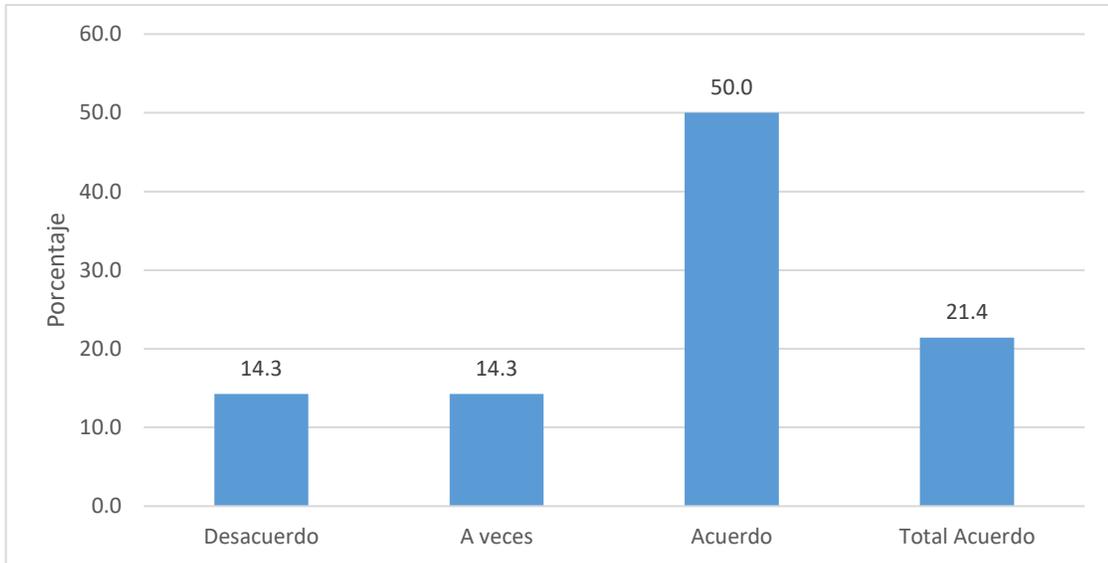
Aspectos Principales:

Un 71.4% (combinando "Acuerdo" y "Total Acuerdo") siente que el liderazgo en equipos está claramente orientado a alcanzar metas específicas.

Conclusión: La mayoría percibe una dirección clara y orientada al logro en los líderes de equipos. Esto sugiere que los liderazgos dentro de la organización están alineados en función de objetivos claros y concretos.

Figura 16

¿Está usted de acuerdo que el liderazgo en equipos de trabajos está orientado a lograr metas concretas?



Nota. De la data del trabajo

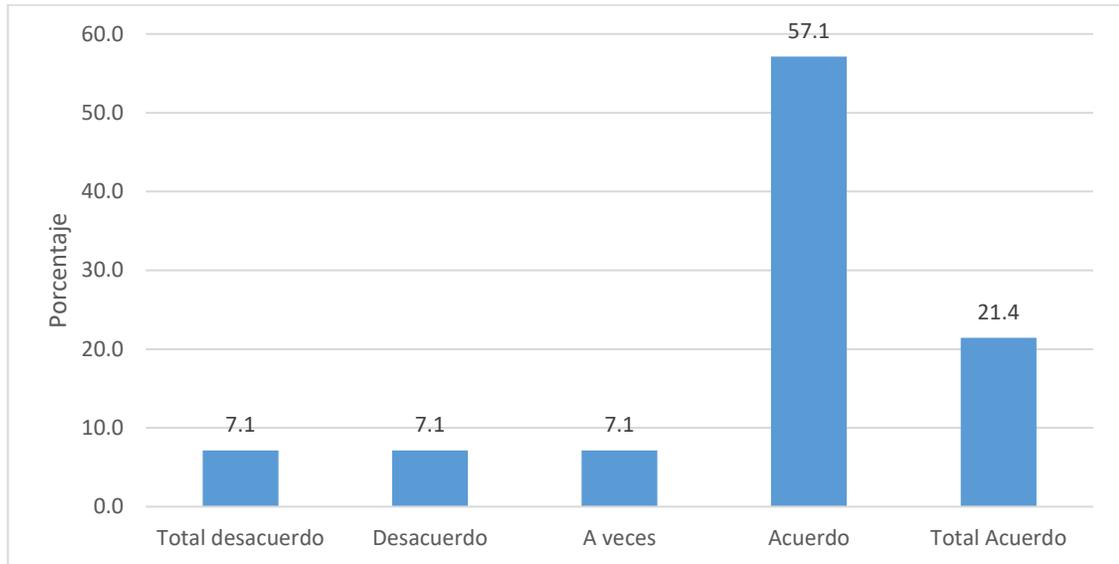
Aspectos Principales:

Una clara mayoría, el 78.5% (combinando "Acuerdo" y "Total Acuerdo"), está de acuerdo con algún aspecto relacionado con el talento humano. Solo un 14.2% (combinando "Total desacuerdo" y "Desacuerdo") se muestra en desacuerdo.

Conclusión: El talento humano es ampliamente reconocido y valorado por los encuestados, sugiriendo que la organización pone énfasis en su personal y sus capacidades.

Figura 17

Talento humano



Nota. De la data del trabajo

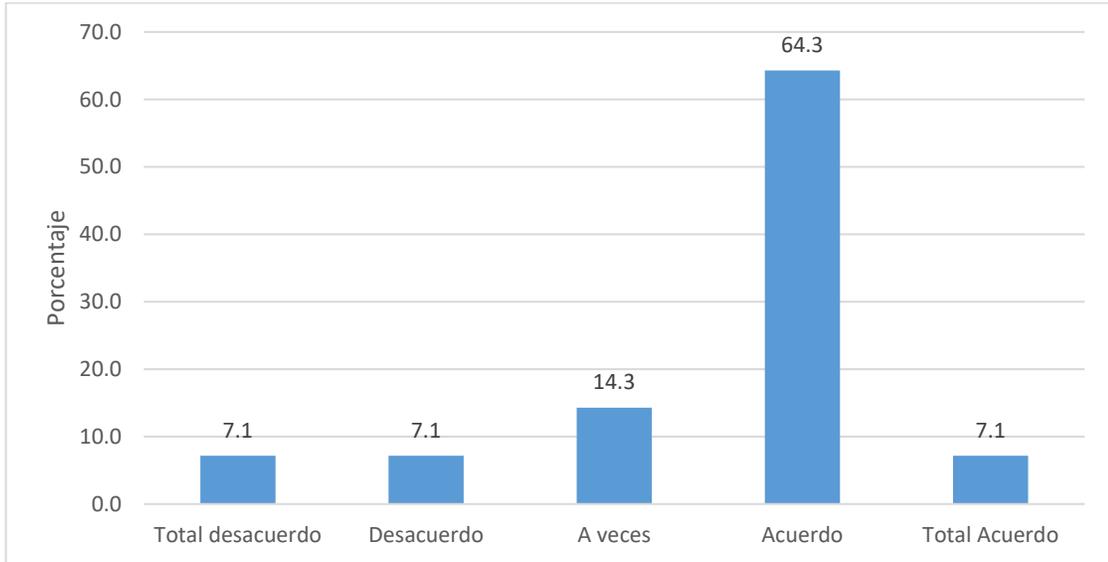
Aspectos Principales:

Un 71.4% (sumando "Acuerdo" y "Total Acuerdo") está de acuerdo con alguna afirmación relacionada con el desempeño laboral. Solo un 14.2% (combinando "Total desacuerdo" y "Desacuerdo") expresa desacuerdo.

Conclusión: La percepción del desempeño laboral es en su mayoría positiva. Esto podría indicar que los empleados sienten que están realizando bien su trabajo o que la organización está logrando sus objetivos.

Figura 18

Desempeño laboral



Nota. De la data del trabajo

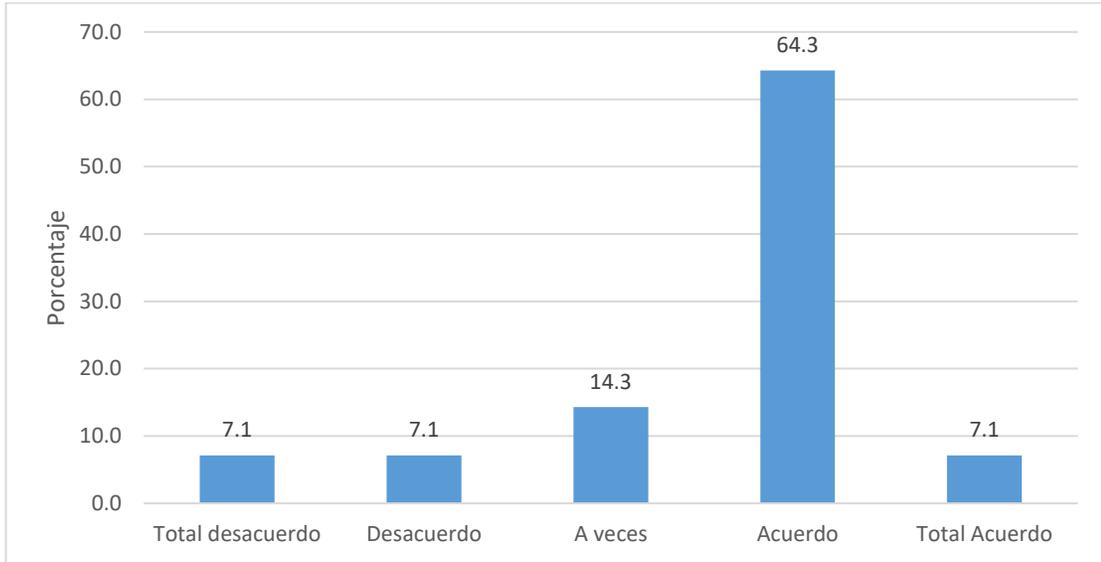
Aspectos Principales:

Al igual que el desempeño laboral, un 71.4% (combinando "Acuerdo" y "Total Acuerdo") está de acuerdo con algún aspecto relacionado con la selección. Solo un 14.2% (combinando "Total desacuerdo" y "Desacuerdo") se muestra en desacuerdo.

Conclusión: El proceso de selección parece ser efectivo y está bien percibido entre los encuestados. Esto podría sugerir que los procesos de contratación y selección son adecuados y alineados con las expectativas de la organización.

Figura 19

Selección



Nota. De la data del trabajo

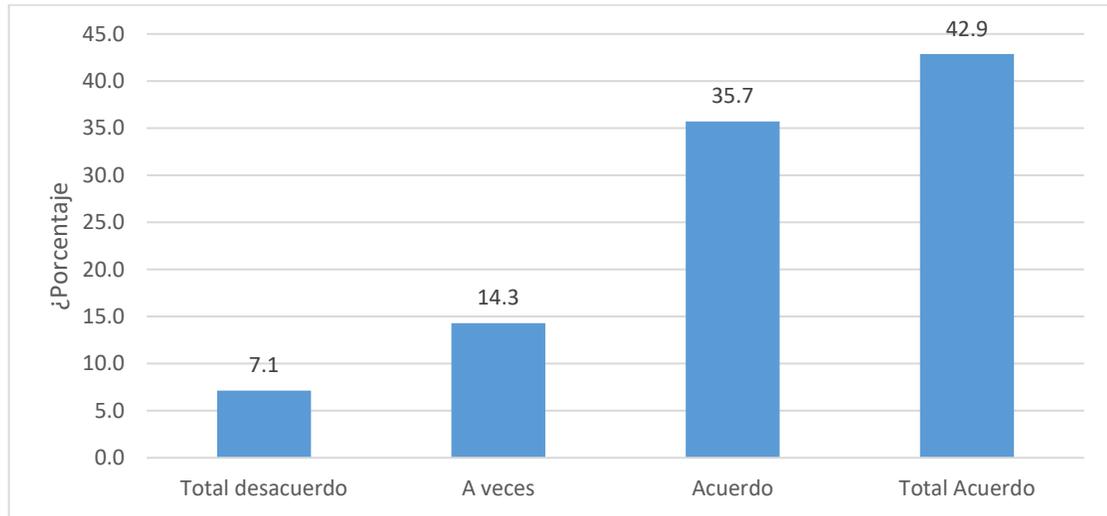
Aspectos Principales:

Un notable 78.6% (combinando "Acuerdo" y "Total Acuerdo") está de acuerdo con alguna afirmación relacionada con la capacitación. Solo el 7.1% está en "Total desacuerdo".

Conclusión: La capacitación es un área altamente valorada por los encuestados. Esto podría indicar que se están llevando a cabo programas de formación y desarrollo efectivos que benefician y satisfacen a los empleados.

Figura 20

Capacitación



Nota. De la data del trabajo

4.2. Contrastación de hipótesis

La prueba de SW nos señala que los sig. de cada uno de las variables y dimensiones es menor a 0.05 lo que significa que para el análisis de correlación debe aplicarse el Rrho de Spearman.

Tabla 6

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad				
	Estadístico	Shapiro-Wilk		Sig.
		gl		
Talento humano	0.771	28		0.000
Desempeño laboral	0.741	28		0.000
Selección	0.741	28		0.000
Capacitación	0.765	28		0.000

Nota. De la data del trabajo

1

Hi: Se ha generado un nexo positivo y significativo entre la Gerencia del Talento Humano y el Ejercicio Laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023.

Ho: No se ha generado un nexo positivo y significativo entre la Gerencia del Talento Humano y el Ejercicio Laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023.

Reflexiones

VARIABLES ANALIZADAS: Las variables en cuestión son "Talento humano" y "Desempeño laboral".

Método de Correlación: Se ha utilizado el coeficiente de correlación "Rho de Spearman" para evaluar la relación entre estas dos variables.

Resultado de la Correlación: El coeficiente de correlación entre "Talento humano" y "Desempeño laboral" es de 0.658.

El valor de significancia (unilateral) es de 0.000, lo que indica que la correlación es altamente significativa.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), lo que indica que hay menos de un 1% de probabilidad de que esta correlación sea producto del azar.

Derivaciones

Existe una correlación positiva y moderadamente fuerte ($,658$) entre "Talento humano" y "Desempeño laboral". Esto sugiere que a medida que mejora el manejo del talento humano, también lo hace el desempeño laboral, y viceversa.

La correlación es estadísticamente significativa al nivel $0,01$, lo que confirma que es muy probable que exista una verdadera relación entre estas dos variables y no se debe simplemente al azar.

En el contexto de la sede Tacna de registros públicos en 2023, esto podría interpretarse como que las estrategias y políticas relacionadas con la gestión del talento humano están influyendo positivamente en el desempeño laboral de los empleados.

Entonces

La gestión eficaz del talento humano en la sede Tacna de registros públicos 2023 parece estar estrechamente vinculada con un desempeño laboral positivo. Esto subraya la importancia de invertir en prácticas de gestión del talento humano para fomentar un ambiente laboral productivo y eficiente. Es esencial que la organización continúe enfocándose en estas áreas para mantener y mejorar aún más el desempeño de sus empleados.

Tabla 7*Correlaciones entre talento humano y desempeño laboral*

		Correlaciones		
Rho de Spearman			Talento humano	Desempeño laboral
	Talento humano	Coficiente de correlación	1.000	,658**
		Sig. (unilateral)		0.000
		N	28	28
	Desempeño laboral	Coficiente de correlación	,658**	1.000
		Sig. (unilateral)	0.000	
		N	28	28

Nota. De la data del trabajo**2**

Hi: Hay conexión directa y alta entre la selección de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023.

Ho: No Hay conexión directa y alta entre la selección de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023.

Reflexiones

Variables Analizadas: Las variables estudiadas son "Selección" y "Desempeño laboral".

Método de Correlación: Se empleó el coeficiente "Rho de Spearman" para determinar la relación entre estas dos variables.

Resultado de la Correlación: El coeficiente de correlación entre "Selección" y "Desempeño laboral" es de ,669.

Significancia (Sig.): El valor de significancia (unilateral) es 0.000, lo que muestra que la correlación es sumamente significativa.

Nivel de Significancia: La correlación se considera significativa en el nivel 0,01 (unilateral), lo que indica que hay menos del 1% de probabilidad de que esta correlación sea debido al azar.

Entonces:

Hay una correlación positiva y moderadamente alta (0.669) entre "Selección" y "Desempeño laboral". Esto sugiere que cuando hay un proceso de selección adecuado y eficiente, también tiende a observarse un mejor desempeño laboral, y viceversa.

La correlación es estadísticamente significativa al nivel 0,01, lo que refuerza la idea de que existe una auténtica relación entre estas dos variables y no es simplemente un resultado aleatorio.

En el contexto de la sede Tacna de registros públicos en 2023, esto indica que los métodos y criterios utilizados en la selección de colaboradores están teniendo un impacto positivo en el desempeño laboral. Esto puede ser el resultado de una cuidadosa elección de colaboradores que se alinean bien con los objetivos y la cultura de la organización.

Comentario Final:

La selección adecuada de colaboradores en la sede Tacna de registros públicos 2023 parece tener un fuerte impacto en el desempeño laboral. Esto resalta la importancia de contar con procesos de selección rigurosos y alineados con las necesidades y valores de la organización. Es vital que la institución mantenga y, si es posible, mejore estas prácticas para asegurar un desempeño laboral óptimo en el futuro.

Tabla 8

Correlaciones entre selección y desempeño laboral

		Correlaciones	
		Selección	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Selección	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (unilateral)	,669**
		N	28
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,669**
		Sig. (unilateral)	1.000
		N	28

Nota. De la data del trabajo

3

Hi: Hay conexión directa y alta entre la capacitación de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023

Ho: No Hay conexión directa y alta entre la capacitación de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023

Reflexiones

Variables Analizadas: Las variables estudiadas son "Capacitación" y "Desempeño laboral".

Método de Correlación: Se ha empleado el coeficiente "Rho de Spearman" para determinar la relación entre estas dos variables.

Resultado de la Correlación: El coeficiente de correlación entre "Capacitación" y "Desempeño laboral" es de ,616.

El valor de significancia (unilateral) es 0.000, lo que indica que la correlación es sumamente significativa.

Nivel de Significancia: Se señala que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), lo que significa que hay menos del 1% de probabilidad de que esta correlación sea resultado del azar.

Entonces

Existe una correlación positiva y moderada (.616) entre "Capacitación" y "Desempeño laboral". Esto sugiere que cuando hay una capacitación adecuada y efectiva para los colaboradores, tiende a observarse un desempeño laboral mejorado, y viceversa.

Dado que la correlación es estadísticamente significativa al nivel 0,01, se puede afirmar con confianza que hay una auténtica relación entre estas dos variables y no es un mero resultado aleatorio.

En el contexto de la sede Tacna de registros públicos en 2023, esto indica que las iniciativas y programas de capacitación implementados están teniendo un impacto positivo en el desempeño laboral. Esto podría ser resultado de la adquisición de habilidades y conocimientos esenciales que contribuyen al cumplimiento de las tareas y objetivos laborales.

Conclusión:

La capacitación efectiva de los colaboradores en la sede Tacna de registros públicos 2023 está vinculada positivamente con el desempeño laboral. Esto subraya la importancia de invertir en programas de formación y desarrollo para los empleados. Para asegurar la eficacia y eficiencia organizacional, es fundamental que la institución continúe priorizando y refinando sus esfuerzos de capacitación.

TABLA 9*Correlaciones entre capacitación y desempeño laboral*

		Correlaciones		
			Capacitación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1.000	,616**
		Sig. (unilateral)		0.000
		N	28	28
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,616**	1.000
		Sig. (unilateral)	0.000	
		N	28	28

Nota. De la data del trabajo

4.3. Discusión de resultados

Los estudios, de Espinoza & Cerron (2021) y Castro & Delgado (2020), destacan la importancia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral, aunque se aborden desde perspectivas y contextos diferentes.

La Correlación entre la Gestión del Talento y el Desempeño Laboral: Ambos estudios muestran una correlación positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Espinoza & Cerron (2021), cuantifican esta relación con un rho de Pearson de 0.769, sugiriendo que un aumento en la gestión del talento resulta en una mejora en el ejercicio laboral. Castro & Delgado (2020) subrayan esto al informar que el 67.1% de los colaboradores entrevistados percibieron un fortalecimiento en sus habilidades técnicas.

Espinoza & Cerron (2021), establecen que el saber impulsa el desempeño laboral con un r de Pearson de 0.685, mientras que Castro & Delgado (2020) señalan que el 74.3% de los encuestados poseían habilidades comunicativas y el 67.1% habilidades técnicas, lo que respalda la idea de que la preparación y habilidades son esenciales para el buen desempeño.

Ambas investigaciones enfatizan la importancia de la actitud en el desempeño laboral. Espinoza & Cerron (2021), muestran que una actitud positiva incide en el ejercicio laboral con un R de Pearson de 0.619. Castro & Delgado (2020) añaden que el 58.6% de los participantes son emprendedores y el 57.1% son adaptables a los cambios.

En motivación, tanto Espinoza & Cerron (2021) como Castro & Delgado (2020) abordan la motivación como un factor crucial. El primer estudio sugiere que la motivación afecta el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0.564, mientras que el segundo estudio revela que el 57.1% de los encuestados tenían aspiraciones significativas de desarrollo profesional.

Castro & Delgado (2020), se adentran en la importancia del ambiente laboral y las capacidades del individuo. Señalan que el 52.9% de los encuestados siente que a veces cuenta con el soporte de sus jefes y que el 74.3% posee destrezas comunicativas esenciales para su desempeño.

Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral en el área de facturación de la clínica Anglo Americana, 2019 (Reyna, J. & Montero, 2019)

Gestión del talento humano para el desempeño docente en instituciones educativas públicas en tiempos de pandemia (Anccasi Ruiz et al., 2022), Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria (Checa-llontop & Cabrera-cabrera, 2020)

En la tesis (Anccasi Ruiz et al., 2022), se destaca la relevancia de incentivar a los trabajadores y cómo la motivación incide en su productividad. En la segunda, (Checa-llontop & Cabrera-cabrera, 2020) aunque no se menciona explícitamente, se infiere la necesidad de mejorar la comunicación y planificación para aumentar la motivación y desempeño. Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño

laboral en el área de facturación de la clínica Anglo Americana, 2019(Reyna, J. & Montero, 2019)

La tesis menciona que a menudo los empleados sienten que no se reconoce su trabajo, lo que genera insatisfacción laboral. Esto puede ser similar a la tercera tesis, donde se indica que el desempeño docente es subóptimo debido a la falta de atención y aceptación por parte de los docentes, y la falta de compromiso de la dirección escolar.

En la segunda tesis (Reyna, J. & Montero, 2019), se señala un descuido en la planificación estratégica, lo que lleva a problemas de desempeño. En la tercera tesis, se destaca la mala ejecución de la gestión del talento en centros educativos, lo que afecta el desempeño docente.

Ambas, la primera y la segunda tesis, utilizan encuestas como herramienta de investigación para diagnosticar el estado actual del desempeño laboral.

Se podría discutir cómo las diferentes formas de incentivos mencionadas en la primera tesis pueden implementarse en una entidad bancaria o en instituciones educativas para mejorar el desempeño.

La tesis aporta el contexto de la pandemia, que es un factor adicional de estrés y cambio para las organizaciones. Sería relevante discutir cómo las conclusiones de las primeras dos tesis podrían adaptarse a este nuevo contexto.

Las tesis destacan la importancia de una adecuada gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral, pero cada una lo aborda desde diferentes

perspectivas y contextos, lo que ofrece un panorama amplio y enriquecedor sobre el tema.

Todas las tesis resaltan la importancia de las personas como activo esencial en una organización. La gerencia de recursos humanos no solo se limita a la selección y contratación, sino que también implica otras áreas como capacitación, seguridad, beneficios sociales, entre otros.

Las tres tesis anteriores enfatizan en cómo la gestión de los recursos humanos incide en el desempeño laboral y en la eficiencia de la organización. Es notable que la inversión en formación y capacitación del personal tiene efectos significativos en la productividad y eficiencia.

Las organizaciones destacan la necesidad de invertir en la formación de sus empleados. Se demuestra que esta inversión se traduce en mejores rendimientos y eficiencia en la operatividad.

La tesis de Martínez et al., (2018) revela que la gestión de los recursos humanos tiene un efecto positivo en el perfeccionamiento del desempeño laboral y en la administración pública. Esto indica la relevancia de la gestión de talento humano en el ámbito público, donde la formación y capacitación pueden generar mejoras significativas.

La tesis de Panduro (2018) evidencia que la inversión en recursos humanos tiene un impacto directo en el desempeño laboral. Además, destaca que la inversión en

capacitación se vio reducida entre 2016 y 2017, lo que podría tener implicaciones en el rendimiento futuro.

La retención de personal es esencial para el logro de los objetivos organizacionales, como se evidencia en la tesis de Vela Panduro. Las organizaciones que mantienen y forman a su personal tienen mayores probabilidades de lograr sus metas y objetivos.

Entonces, las tesis presentadas resaltan la crucial importancia de la gestión de recursos humanos en las organizaciones, ya sean públicas o privadas. Las inversiones en capacitación, desarrollo y retención del personal son esenciales para mejorar el desempeño laboral y, en última instancia, para alcanzar los objetivos organizacionales. Es fundamental que las organizaciones reconozcan y valoren a su personal como su activo más valioso y trabajen para invertir y desarrollar este recurso.

El autor: (Manzaba, 2018) se propone conocer en qué medida existe concordancia entre la gestión del talento y el desarrollo de competencias profesionales en el personal en las entidades de Educación Superior (IES) ubicadas en Manabí, Ecuador, Región 4, en el año 2016.

Se establece una correspondencia fuerte entre el desempeño laboral y la gestión del talento. También se resalta la correlación entre la selección de personal, la capacitación y la calidad del trabajo y el trabajo en equipo.

La tesis sobre la Red de Salud Huaylas Sur, 2016 (Valentín Rodríguez, 2016) se enfoca en la Influencia de la gestión del talento en el desempeño laboral de los

trabajadores de la Red de Salud Huaylas Sur. En ese sentido se prueba que existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento y el desempeño laboral, aunque se percibe como regular.

En la Tesis de Intriago Manzaba, 2018 sobre entidades de Educación Superior en Manabí, Ecuador se ubica que la gestión de recursos humanos es una herramienta esencial para el crecimiento organizacional. Se identifican la gestión del clima laboral, la formación de nuevos talentos y los incentivos como factores clave en la gestión del talento. Las hipótesis estudiadas muestran correlaciones variables entre diferentes factores y el desempeño laboral.

Las tres tesis coinciden en destacar la importancia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de las organizaciones. Todas muestran correlaciones positivas entre la gestión del talento y diferentes aspectos del desempeño laboral.

Mientras que la tesis de Ayacucho se centra más en la correlación directa y en la importancia de la selección y capacitación, la tesis de Valentín Rodríguez destaca la percepción de regularidad en la gestión y su impacto. Por otro lado, la tesis de Intriago Manzaba se centra en la educación superior y en cómo diferentes aspectos de la gestión del talento (clima laboral, incentivos) influyen en las competencias profesionales.

En la Tesis de Castañeda (2019) Se encontró una fuerte concordancia entre la gerencia del talento y el desempeño de los equipos de trabajo en empresas privadas.

En la tesis de Cacsire (2019), la evaluación demostró que hay habilidades específicas, como el nivel de educación y la comprensión de las tareas y procedimientos laborales, que impactan significativamente en el trabajo laboral del personal.

Ambas tesis se centran en la relación entre la gerencia de recursos humanos (o gestión del talento) y el desempeño laboral de los empleados.

Las dos tesis indican que hay una correlación positiva entre una adecuada gerencia de recursos humanos y un mejor desempeño laboral.

La tesis de Castañeda, basada en el sector privado, establece que una buena gestión del talento tiene un fuerte impacto en el desempeño de los equipos de trabajo. Estos resultados son coherentes con los de Cacsire, aunque se centra en el sector educativo público, indicando que habilidades específicas, como el nivel de educación, afectan el desempeño laboral.

Mientras Castañeda se enfoca en la relación entre la gerencia de recursos humanos y el desempeño del equipo en empresas privadas, Cacsire se centra más en cómo ciertas habilidades y competencias impactan el desempeño laboral en un entorno universitario.

Es interesante observar cómo, a pesar de las diferencias en el sector y el enfoque, ambas investigaciones llegan a la conclusión de que una adecuada gestión de recursos humanos o talento es esencial para un buen desempeño laboral.

En conclusión, estas tesis destacan la importancia de una gestión adecuada de los recursos humanos, ya sea en el sector privado o en instituciones educativas públicas, para garantizar un desempeño laboral óptimo. Estos resultados podrían utilizarse para respaldar la implementación de políticas y prácticas de gestión de recursos humanos más efectivas en diferentes sectores.

La tesis de Pérez (2020) encuentra varias relaciones significativas entre diferentes dimensiones de la gerencia del talento y otros factores, como la flexibilidad docente, responsabilidad y calidad. Por ejemplo, se destaca la alta correlación entre la integración humana y la flexibilidad docente ($r = 0.850$). Sin embargo, algunos resultados indican que existen áreas de mejora, como la relación entre el desarrollo del personal y el trabajo en equipo ($r = -0.55$).

Cotrina Becerra & Nuñez Merlo (2019), concluye que no existe una asociación lineal significativa entre la gerencia de recursos humanos y la satisfacción laboral dentro del área administrativa de la Universidad Particular Antonio Guillermo Urello de Cajamarca. El valor de correlación es casi nulo y no indica una relación fuerte entre estas variables.

Ambas tesis ofrecen valiosas propuestas sobre la gerencia del talento en contextos educativos, aunque los resultados varían en cuanto a las dimensiones y factores estudiados. Mientras que la tesis de Manturano Pérez (2020), revela diversas concordancias significativas entre distintos aspectos de la gerencia del talento, la investigación de Cotrina Becerra & Nuñez Merlo (2019) sugiere que, al menos en el

contexto específico estudiado, la relación entre la gerencia de recursos humanos y la satisfacción laboral es débil.

En su tesis la autora: (Vilcatoma Quispe, 2020), se propone Estipular la concordancia que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los discentes en las unidades de posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica - UNCP.

En la pesquisa, el propósito general de los autores fue determinar la concordancia entre la gerencia del talento y la complacencia laboral entre los trabajadores de la zona de Ventanilla en el año 2018, En su tesis la autora: (Vilcatoma Quispe, 2020),

Peralta (2015), Se concentra en la gerencia del talento y su relación con el ejercicio laboral del personal. Determina una serie de correspondencias débiles positivas entre distintas dimensiones de la gerencia del talento y el ejercicio laboral del personal.

Quispe (2020), Se enfoca en la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los discentes en unidades de posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica - UNCP. Establece varias concordancias entre diferentes dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) y la satisfacción de los discentes.

En ambos estudios, se encontró una correspondencia débil entre las variables estudiadas, ya sea entre la gerencia del talento y el ejercicio laboral o entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes.

La investigación de Osco Peralta destaca la necesidad de mejorar la gerencia del talento, ya que esto podría influir en la satisfacción laboral y, por ende, en el rendimiento laboral.

La investigación de Quispe revela que, a pesar de que existen ciertas áreas (como los elementos tangibles y la capacidad de respuesta) donde los estudiantes mostraron un grado moderado de satisfacción, en general, no hay una fuerte correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes.

Las variables estudiadas en ambos casos tienen una influencia en la satisfacción, pero no son determinantes por sí solas. Esto sugiere que hay otros factores en juego que también deben ser considerados.

Es fundamental mejorar en áreas donde se detectan falencias para poder incrementar la satisfacción, ya sea de los empleados en el caso del primer estudio o de los estudiantes en el caso del segundo.

Ambos estudios resaltan la importancia de analizar y mejorar continuamente distintas áreas para lograr una mayor satisfacción, ya sea en el ámbito laboral o académico.

Coincidencias entre las tesis-autores:

Madriaga E. (2018) y Quispe Esquivel (2019): Ambos autores se enfocaron en estudiar la concordancia entre diferentes variables. Mientras que Madriaga se concentró en la gerencia del talento y variables relacionadas con la complacencia

laboral, Quispe se enfocó en la calidad del servicio y la satisfacción de los discentes. En ambos casos, se utilizó un análisis estadístico para determinar la concordancia y la significancia de las relaciones.

Madriaga. (2018) y Quintero (2003): Ambos estudios se centraron en la percepción de los participantes respecto a diferentes variables. Madriaga analizó la concordancia entre la gerencia del talento y la complacencia laboral, mientras que Becerra analizó las percepciones sobre la calidad de los servicios educativos y cómo estas percepciones se relacionaban con criterios de evaluación.

Esquivel (2019) y Quintero (2003): Ambas investigaciones estudiaron el ámbito educativo, pero mientras que Quispe se centró en la calidad del servicio y la satisfacción de los discentes, Becerra se concentró en la percepción de los discentes sobre la calidad de los servicios educativos y cómo estaban preparados para el ámbito laboral.

En la tesis de Madriaga (2018), a pesar de encontrar una concordancia muy fuerte entre la gerencia del talento y la complacencia laboral ($Rho=.894$), las hipótesis específicas mostraron que no existe una concordancia lineal significativa con otras variables como la satisfacción del personal y la autoestima en la Universidad Privada Distrito Administrativo Guillermo Urello.

En la investigación de Esquivel (2019), se encontró una fuerte y significativa correspondencia entre la calidad del servicio y la satisfacción de los discentes en

PROESAD. Además, la calidad del servicio se asoció significativamente con la docencia y la organización académica.

Por último, en la tesis de Quintero (2003), se destaca que los discentes en general sienten que la formación que recibieron de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de Lima los preparó adecuadamente para el ámbito laboral, con especial énfasis en habilidades de liderazgo, integración al ambiente laboral y responsabilidad por su trabajo.

Coincidencias:

Concordancia entre calidad del servicio y satisfacción del cliente: Tanto Gonzales (2017) como Alama Palomino et al. (2018) abordan la concordancia entre la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción de los usuarios. Pérez (2014) también toca este punto, pero con un enfoque hacia la gerencia del talento humano y su relación con la calidad del servicio.

Importancia del personal en la prestación del servicio: Los tres autores resaltan la necesidad de un personal capacitado y comprometido para mejorar la calidad del servicio.

Gonzales (2017), Los resultados indican problemas en la coordinación y trabajo en equipo del personal administrativo, falta de seguimiento a los servicios prestados y una percepción de calidad del servicio como normal o pobre entre los discentes. A pesar de estas deficiencias, la mayoría de los discentes están satisfechos con la atención recibida.

Alama Palomino et al., 2018: La conclusión es clara en que la satisfacción del cliente está directamente relacionada con la calidad del servicio. Además, sugieren la necesidad de mejorar los procesos administrativos en respuesta a las necesidades de los discentes y docentes.

Pérez, (2014): Los resultados destacan que la cooperativa tiene un servicio aceptable, pero requiere mejoras, especialmente en el área de recursos humanos. La competencia y formación del personal son áreas clave que los socios creen que necesitan ser abordadas.

En base a la información proporcionada, la discusión se centra en la interrelación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente o usuario. Hay un énfasis claro en la importancia del personal en la entrega de un servicio de calidad. Se sugiere que las organizaciones, ya sean educativas o financieras, deben comprometerse con la capacitación y desarrollo de su personal para mejorar la calidad del servicio y, por ende, la satisfacción del cliente. Además, se destaca la necesidad de seguir y adaptarse a las expectativas y necesidades cambiantes de los usuarios.

Las tesis se enfocan en el impacto de la gerencia del talento humano en diferentes contextos: calidad del servicio en una empresa de ferrocarriles, desarrollo de competencias en instituciones de educación superior y calidad de servicios públicos en una municipalidad.

Las investigaciones emplean un enfoque correlacional para examinar las relaciones entre las variables de estudio. Asimismo, todas usan cuestionarios basados en la escala de Likert para la recopilación de datos.

Casi en todas las tesis, se concluye que la gerencia del talento humano tiene un impacto significativo en la variable dependiente de estudio (calidad del servicio, competencias profesionales, calidad de servicios públicos).

Las tesis presentadas ofrecen una visión clara del papel crucial que desempeña la gerencia del talento humano en diversos contextos organizacionales. A pesar de las diferencias en los entornos de estudio (una empresa de ferrocarriles, instituciones educativas y una municipalidad), hay una coincidencia clara en que una gestión adecuada del talento humano puede tener efectos positivos significativos, ya sea en la calidad del servicio, en el desarrollo de competencias o en la calidad de servicios públicos.

El enfoque correlacional adoptado por los tres autores sugiere que, aunque se identificaron relaciones significativas entre las variables, no necesariamente implica causalidad. Es decir, si bien hay una concordancia entre la gerencia del talento humano y las variables dependientes en los tres estudios, esto no significa que mejorar la gerencia del talento humano causará automáticamente mejoras en esas áreas.

En conclusión, la gerencia del talento humano es un área de estudio fundamental que puede tener ramificaciones significativas en diferentes contextos

organizacionales. La eficaz gestión de los recursos humanos no solo es esencial para la operación diaria de las organizaciones, sino también para su éxito a largo plazo.

Todas las tesis giran en torno a la relación entre la gestión del talento humano o la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en diversas instituciones.

Quispe, E. Tino, Y. & Gonzales, R. (2020): encontró una concordancia negativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, indicando que la capacitación y las habilidades de los empleados no estaban alineadas con la calidad del servicio brindado en la Municipalidad Distrital de Manantay.

Arévalo, E. Ramírez, R. (2019): encontró una concordancia positiva, aunque baja, entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali. Esto sugiere que, aunque hay una relación positiva, no es fuerte.

Yalli, (2019), observó una correspondencia media entre la selección de personas y los elementos tangibles en el personal del Programa Nacional País. Esto indica que la selección de personal está, en cierta medida, alineada con la calidad del servicio.

Gomez (2018), mostro una concordancia significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho. Esto indica que hay una relación directa y significativa entre cómo se gestiona el talento humano y la calidad del servicio proporcionado.

Aunque las instituciones y las regiones varían, hay una tendencia general que indica que la gestión del talento humano o la gestión de recursos humanos juega un papel crucial en la calidad del servicio. Sin embargo, la dirección y la magnitud de la relación varían según la institución y la región. Es esencial que las instituciones evalúen y mejoren continuamente sus prácticas de gestión de talento humano para garantizar una alta calidad del servicio.

CAPITULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1 La gestión eficaz del talento humano en la sede Tacna de registros públicos 2023 está directamente relacionada con un mejor desempeño laboral, lo que resalta la necesidad de priorizar inversiones y prácticas en la gestión del talento para lograr un óptimo rendimiento de los empleados.

2 La adecuada selección de colaboradores en la sede Tacna de registros públicos 2023 tiene un impacto directo y significativo en el desempeño laboral, resaltando la crucialidad de implementar y mantener procesos de selección rigurosos y alineados con la visión de la organización.

3 La capacitación adecuada y continua de los colaboradores en la sede Tacna de registros públicos 2023 tiene un impacto directo y positivo en el desempeño laboral. Las inversiones en programas de formación y desarrollo no solo benefician a los empleados en términos de habilidades y conocimientos, sino que también se traducen en mejoras tangibles en la productividad y eficiencia de la organización. Es esencial que la institución mantenga esta prioridad y busque oportunidades para mejorar y adaptar sus programas de capacitación a las necesidades cambiantes del entorno laboral.

Recomendaciones

1 Se recomienda que la sede Tacna de registros públicos 2023 continúe invirtiendo y fortaleciendo sus estrategias y políticas de gestión del talento humano, ya que existe una correlación directa con el desempeño laboral. Es esencial priorizar la formación, motivación y retención de los empleados para asegurar un ambiente laboral productivo y eficiente a largo plazo.

2 Para asegurar un desempeño laboral continuo y óptimo, la sede Tacna de registros públicos 2023 debe enfocarse en fortalecer y revisar regularmente sus procesos de selección, garantizando que estos estén alineados con las necesidades actuales y futuras de la organización. Además, sería beneficioso implementar programas de formación para el equipo encargado de la selección, asegurando que estén equipados con las herramientas y conocimientos necesarios para identificar y seleccionar a los candidatos más adecuados.

3 Se recomienda que la sede Tacna de registros públicos 2023 continúe invirtiendo y priorizando en programas de capacitación y desarrollo para sus colaboradores. Además, es esencial evaluar y actualizar regularmente el contenido y métodos de capacitación para asegurarse de que se mantengan relevantes y alineados con las necesidades actuales y futuras de la organización. Asimismo, considerar la retroalimentación de los empleados sobre las capacitaciones recibidas puede brindar propuestas valiosas para su mejora continua. Finalmente, es beneficioso establecer

métricas claras para medir el impacto de estos programas en el desempeño laboral y realizar ajustes según sea necesario.

Referencias Bibliográficas

- Acosta de Pesca, C. A. (2012). Educación universitaria en desarrollo y aplicación del talento humano y la gestión del conocimiento. *InterSedes: Revista de Las Sedes Regionales*, XIII(25), 98–115.
- Agudelo-Orrego, B. E. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Entramado*, 15(1), 116–137. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Alama Palomino, F. G., Licas Huamán, Y. S., & Pozo Aranciaga, R. L. (2018). *Relación Entre La Calidad De Servicio Y La Satisfacción Del Cliente En La Universidad Peruana De Las Américas Provincia Y Distrito De Lima –Año 2017* [UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS]. [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/295/RELACION ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS PROVINCIA Y DISTRITO DE LIMA – AÑO 2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/295/RELACION_ENTRE_LA_CALIDAD_DE_SERVICIO_Y_LA_SATISFACCION_DEL_CLIENTE_EN_LA_UNIVERSIDAD_PERUANA_DE LAS AMÉRICAS PROVINCIA Y DISTRITO DE LIMA – AÑO 2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ancasi Ruiz, L. A., Tantaleán Smith, C. R., & Montesinos Aguilar, H. (2022). Gestión del talento humano para el desempeño docente en instituciones educativas públicas en tiempos de pandemia. *Alpha Centauri*, 3(4), 11–20. <https://doi.org/10.47422/ac.v3i4.131>
- Arias Gonzales, J. L. (2020). Métodos de Investigación Online. In CONCYTEC (Ed.), *Concytec*. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales_MetodosDeInvestigacionOnline_libro.pdf
- Armijos Mayon, F. B. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 313–318. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). Job performance from a theoretical perspective. *Revista de Investigacion Valor Agregado*, 7(2413–5836), 109–

121.

https://www.researchgate.net/publication/348144181_El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica

Becerra Quintero, J. L. (2003). *Percepcion de la Calidad del Servicio Educativo entre los alumnos de la Facultad de Administracion de la escuela Universitaria de Nerocios de la Universidad de Lima* [Universidad de Lima].
file:///C:/Users/User/Downloads/Becerra_Quintero_Jorge.pdf

Bendezu Pacífico, K. I. (2020). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “ Mave School ” San Juan de Lurigancho - Lima , 2019*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Berrocal, F. (2016). *Análisis comparativo de tres métodos de valoración de puestos de trabajo*. 377.

Cacsire, G. (2019). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal de la oficina de recursos humanos de las universidades públicas de la región Puno*. [UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10930>

Capa Benítez, L. B., Benítez Narváez, R. M., Capa Benítez, X. del R., Capa Benítez, L. B., Benítez Narváez, R. M., & Capa Benítez, X. del R. (2018). El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 285–288.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200285&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Castañeda, B. (2019). *Gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privado* [Universidad Federico Villarreal].
http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3724/CASTAÑEDA_GIRON_BERTHA_DEL_ROSARIO_MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, K., & Delgado, J. (2020). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral , Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020 Management of human*

- talent in work performance , Special Project Huallaga Central and Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215, 684–703. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Checa-Ilontop, L. A., & Cabrera-cabrera, X. (2020). *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria*. 14(4), 188–197. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/746/689>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (M. G. Hill (ed.); Tercera).
- Cotrina Becerra, A., & Nuñez Merlo, D. (2019). *Percepción de la gestión del talento humano y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la universidad privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019*. UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano. In Perason (Ed.), *Pearson Education* (Quinta). <https://josuetgonzalezp.wordpress.com/2014/10/19/administracion-de-recursos-humanos/>
- Espinoza, K., & Cerron, J. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19. *Univerisdad Continental*, 1–94.
- Godoy Quispe, A. L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Seguro Social de Salud EsSalud - Ayacucho 2018* [UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4501/TESIS_GODOY_AYDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales, O. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-PUNO, 2017 [UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO]. In *UNA-Puno*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales_Cornejo_Omar_Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hacker, W. (1994). Action regulation theory and occupational psychology: Review of German empirical research since 1987. *German Journal of Psychology*, 91–120. <https://psycnet.apa.org/record/1995-07706-001>
- Intriago Manzaba, D. M. (2018). *Gestión del talento humano y el desarrollo de competencias profesionales en las Instituciones De Educación Superior, Zona 4 – Ecuador, periodo 2014- 2016* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9611/Intriago_md.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2018). Human talent management as a factor for improving public management and job performance. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83). <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Jarquín, L. (2020). ¿Cómo potenciar el Talento Humano y el Desarrollo Sostenible desde la Socioformación? *Research Gate, February*, 8. https://www.researchgate.net/profile/Luz_Jarquín/publication/339366100_Como_potenciar_el_Talento_Humano_y_el_Desarrollo_Sostenible_desde_la_Socioformacion/links/5e4d97bd299bf1c4b938c4c1/Como-potenciar-el-Talento-Humano-y-el-Desarrollo-Sostenible-desde-la-
- Manturano Pérez, T. (2020). *Gestión del talento humano y el clima organizacional en los docentes de la carrera profesional de contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional De Ucayali, 2018* [UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4314/UNU_DOCTORADO_2020_TD_TEOFILO-MANTURANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina Gomez, R. (2018). *Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio Público en el Gobierno Regional de Huancavelica, 2018* [UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA]. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3521/TESIS-2021->

POSGRADO-EMPRESARIALES-MEDINA

GOMEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Montoya Mejillones, E. V. (2013). “*Gestión Del Talento Humano Y La Calidad De Servicio Del Centro De Salud Área 1 De Santa Elena Año 2013*” [Univrsidad estatal península de Santa elena]. [http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/969/1/GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD AREA 1 SANTA ELENA .pdf](http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/969/1/GESTION_DEL_TALENTO_HUMANO_Y_LA_CALIDAD_DE_SERVICIO_DEL_CENTRO_DE_SALUD_AREA_1_SANTA_ELENA.pdf)
- Mora Contreras, C. E. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Muñoz Marichin, D. (2022). *Gestión del talento humano y competitividad de los servidores de la Red de Salud Datem del Marañón - 2021* [UCV]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79500>
- Pardo Enciso, C. E., & Porras Jiménez, J. A. (2011). La gestión del talento humano ante el desafío de organizaciones competitivas. *Gestión & Sociedad*, 4(2), 167–183.
- Pereyra Girardi, C. I., Ronchieri Pardo, C. d V, Rivas, A., & Trueba, D. A. (2004). *AUTOEFICACIA: UNA REVISIÓN APLICADA A DIVERSAS ÁREAS DE LA PSICOLOGÍA. 1*, 1–27.
- Prado Chavez, P. (2019). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018. [UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Guzmán y Valle]. In *Tesis* (Vol. 1). [https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4612/TM AD-Gp P84 2019 - Prado Chavez Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4612/TM_AD-Gp_P84_2019_-_Prado_Chavez_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Prieto Bejarano, P. (2013). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO ESTRATEGIA PARA RETENCIÓN DEL PERSONAL* (Vol. 1) [UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN].

[https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal.pdf](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gestión%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retención%20del%20personal.pdf)

- Quispe Esquivel, L. (2019). La calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión sede Lima, gestión 2015 II. *Repositorio Universidad Peruana Unión*, 99. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2062/Luz_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyna, J. & Montero, A. (2019). Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral en el área de facturación de la clínica Anglo Americana, 2019. *Revista Científica de La Universidad Peruana Unión*, 1–13. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2349/Judith_Trabajo_Bachilletaro_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez Quihspe, E. R. (2015). Universidad Tecnica de Ambato. [Universidad Tecnica de Ambato.]. In *Universidad Tecnica de Ambato*. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13279/1/FCHE-EBS-1519.pdf%0Ahttp://es.slideshare.net/Andysebas1/domotica-42887798>
- Rojas Reyes, R. R., & Vilchez Paz, S. B. (2018). Gestión del talento humano y su relacion con el desempeño laboral del ´personal del puesto de salud sagrado corazon de Jesus-Lima ,enero 2018. *Universidad Norbr Wiener*, 94. [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO - Rojas Reyes%2C Ruth Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Serrano, A., & Lopez, C. (2002). Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial. *Management*, 1988, 1–9. [file:///C:/Users/Dell/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionDeLaCalidadDeServicio-2480844 \(5\).pdf](file:///C:/Users/Dell/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionDeLaCalidadDeServicio-2480844%20(5).pdf)
- Solis Soto, A. M. (2021). Gestión del talento humano y competencia laboral del personal Carátula de enfermería del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2021 [UCV]. In *Universidad César Vallejo*.

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84048/Solis_SA-M-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Supo, F., & Cavero, H. (2014). *Fundamentos Teóricos y procedimentales de la investigación científica en ciencias sociales*. (F. S. Editores (ed.); Primera). <https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigación-Científica.pdf>
- Valentín Rodríguez, H. A. (2016). La Gestión De La Calidad En El Control De Obras Estructurales Y Su Impacto En El Éxito De La Construcción Del Edificio De Oficinas “Basadre” (San Isidro-Lima). *Universidad Inca Garcilaso De La Vega*, 1–128. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS VALENTÍN RODRÍGUEZ%2C HUGO AMÉRICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Vela Panduro, H. G. (2018). *INVERSIÓN EN EL RECURSO HUMANO Y SU REGISTROS PUBLICOS - SUNARP , ZONA VI - SEDE PUCALLPA , 2016 - 2017*. 146. https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9266/Tesis_inverсион_recurso humano_incidencia_desempeño laboral_Sunarp_Pucallpa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vilcatoma Quispe, N. P. (2020). La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica - UNCP [Universidad Continental]. In *Universidad Continental*. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8375/3/IV_FCE_309_TE_Vilcatoma_Quispe_2021.pdf
- Zelada Minaya, J. (2017). Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en la UGEL 02 de San Martín de Porres, 2017 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8898/Zelada_MJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “TALENTO HUMANO POR COMPETENCIA Y EL SERVICIO DE CALIDAD EN LA SEDE TACNA DE REGISTROS PÚBLICOS, 2023”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cómo es el nexo que se ha generado entre la Gerencia del Talento Humano y el Ejercicio Laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023?	Determinar que, se ha generado un nexo positivo y significativa entre la Gerencia del Talento Humano y el Ejercicio Laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023.	Se ha generado un nexo positivo y significativa entre la Gerencia del Talento Humano y el Ejercicio Laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023.	V1: Talento Humano V2: Ejercicio Laboral	Enfoque: Cualitativo Tipo de investigación: pesquisa Básica Diseño de la investigación: Descriptivo correlacional. Población: Personal de a zona registral Muestra: 28 de una población de 28 colaboradores en registros públicos sede Tacna Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario para medir la Gestión del Talento Humano y desempeño laboral. Método de análisis de datos: Estadística relacional con el apoyo de SPSS
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES :	
¿De qué manera es conexión entre la selección de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023?	Probar que, hay conexión directa y alta entre la selección de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023.	Hay conexión directa y alta entre la selección de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023.		

<p>¿Cuál es la conexión entre la capacitación de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023?</p>	<p>Demostrar que, hay conexión directa y alta entre la capacitación de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023.</p>	<p>Hay conexión directa y alta entre la capacitación de colaboradores y el ejercicio laboral en los servidores de la sede Tacna de registros públicos 2023.</p>
--	--	---

ANEXO 2: PRUEBA DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Alpha de Cronbach para el cuestionario: gestión del talento humano y el ejercicio laboral.

Estadísticas de total de elementos				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La experiencia y conocimientos del docente en su área y curso que enseña es:	58.71	150.728	.629	.960
2. Considera Ud. que el docente es creativo buscando una mejor enseñanza aprendizaje en favor del alumno;	58.68	148.398	.685	.959
3. La capacitación que le brinda la institución para mejorar su formación en la perspectiva de una labor profesional óptima la califica de:	59.03	146.814	.827	.958
4. Cree Ud. que el docente de la universidad desarrolla sus habilidades y competencias académicas en su desempeño docente:	58.84	147.070	.686	.959
5. Cree Ud. que existe comunicación fluida y democrática entre decano, director de escuela, docente y alumno:	59.46	140.724	.807	.958
6. El liderazgo y motivación que impregnan los docentes en sus alumnos es:	59.00	147.348	.726	.959
7. El compromiso de administrativos y docentes entre áreas	59.43	142.883	.819	.957

administrativas y académicas en la institución es:				
8. Como observa la concordancia de docentes con el director de escuela profesional en materia académica y administrativa;	59.15	146.349	.748	.958
9. Cómo calificaría las actitudes de los decanos vicerrectores y rector en la dirección y desempeño de sus funciones con los alumnos y padres de familia:	59.62	138.756	.837	.957
10. ¿Cómo califica las instalaciones de la Universidad?	59.15	146.171	.674	.960
11. ¿Cómo califica la apariencia pulcra de los docentes y administrativos en la atención del servicio al estudiante?	59.16	144.137	.753	.958
12. ¿Cómo califica a los docentes que cuentan con materiales educativos disponibles para llevar a cabo la docencia? Dimensión: Seguridad	59.04	147.983	.658	.960
13. ¿Cómo califica la honestidad en los servicios de la institución?	59.40	143.293	.793	.958
14. ¿Cómo califica el trato amable de los docentes y administrativos en la enseñanza aprendizaje?	59.09	146.600	.771	.958
15. ¿Cómo califica la confianza y la disposición del docente que ejerce la enseñanza y aprendizaje en el presente ciclo?	58.94	148.530	.750	.959

16. ¿Cómo califica el acceso a la información que obtiene de la universidad en materia administrativa y académica?	59.10	148.034	.696	.959
17. ¿Cómo evalúa Ud. el tratamiento que dan las autoridades a las quejas y reclamos de los usuarios de la universidad?	59.91	142.333	.806	.958
18. ¿Cómo calificas el servicio en la universidad?	59.31	144.334	.769	.958