



Gestión del capital humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú - UTP, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de Talento Humano

AUTOR:

Br. Rolando Ricardo, Sal y Rosas Flores

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín, Vértiz Osoreo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERU-2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **SAL Y ROSAS FLORES, ROLANDO RICARDO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión del Talento Humano*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE REGISTRO ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ - UTP, 2018

Fecha: 1 de setiembre de 2018

Hora: 4:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Hugo Agüero Alva

Firma:

SECRETARIO: Mg. Abner Chávez Leandro

Firma:

VOCAL: Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

..... *Dificultad en defensa metodológicas*

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *- Reducción en estilo APA.*

.....
Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a mi madre Natividad por su incondicional apoyo en el logro de mi carrera profesional y a mi padre que me guía desde el cielo.

Agradecimientos

A dios por el don de la vida

A Mi institución mater por brindarme la
oportunidad de tener una carrera
profesional

A mis maestros por la enseñanza
impartida

A mis compañeros por compartir esta
carrera al éxito.


Declaración de Autoría

Yo Rolando Ricardo Sal y Rosas Flores, estudiante del Programa de Maestría en gestión del talento humano, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado "Gestión del capital humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad tecnológica del Perú -UTP, 2018" presentada, en 113 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión del talento humano, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 01 de setiembre del 2018


.....
Br : Rolando Ricardo Sal y Rosas Flores

DNI: 47051531

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Gestión del capital humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad tecnológica del Perú -UTP, 2018”, que tuvo como objetivo Determinar cómo se relaciona la Gestión del capital humano en el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación.

El Autor

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
I. Introducción:	13
1.1 Realidad Problemática.	14
1.2 Trabajos previos	17
1.2.1. Trabajos Previos Internacional	17
1.2.2. Trabajos Previos Nacionales	20
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	57
1.5 Justificación del estudio	58
1.6 Hipótesis	60
1.7 Objetivos	61
II. Método	63
2.1 Diseño de Investigación	64
2.2 Variables, operacionalización	66
2.3 Población y muestra	67

2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y conf	67
2.5	Métodos de análisis de datos	67
2.6	Aspectos éticos	68
III.	Resultados	69
3.1	Descripción de resultados	70
3.2	Contrastación de hipótesis	79
IV.	Discusión	84
V.	Conclusiones	89
VI.	Recomendaciones	92
VII.	Referencias	96
	Anexos	101
	Artículo científico	
	Matriz de consistencia	
	Matriz operacional de variables	
	Carta de autorización de la institución donde realizó la investigación	
	Consentimiento informado, (si fue necesario aplicarlo)	
	Instrumentos	
	Certificado de validez de instrumentos	
	Matriz de datos	
	Impr pant de los resultados estadísticos procesados en spss y/o excel	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Criterios de evaluación de desempeño	37
Tabla 2	Detalles de las necesidades de la carreras.	39
Tabla 3	Las principales herramientas utilizadas por las organizaciones para el desarrollo de carrera son:	40
Tabla 4	Operacionalización de la V1. Gestión del capital humano	66
Tabla 5	Operacionalización de la V1. Desempeño Laboral	66
Tabla 6	Gestión del Capital Humano	70
Tabla 7	Admisión de personas	71
Tabla 8	Evaluación de Desempeño	72
Tabla 9	Entrenamiento del Personal	73
Tabla 10	Desarrollo de la carrera	74
Tabla 11	Desarrollo Laboral	75
Tabla 12	Comunicación	76
Tabla 13	Trabajo en equipo	77
Tabla 14	Motivación laboral	78
Tabla 15	Correlaciones de Hipótesis General	79
Tabla 16	Correlaciones de Hipótesis Especifica primera	80
Tabla 17	Correlaciones de Hipótesis Especifica segunda	81
Tabla 18	Correlaciones de Hipótesis Especifica tercera	82
Tabla 19	Correlaciones de Hipótesis Especifica cuarta	83

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Reclutamiento	26
Figura 2	La nueva administración de personal	30
Figura 3	Principales factores que afectan el desempeño en el cargo	32
Figura 4	Las cuatro clases de cambio de comportamiento logrado mediante el entrenamiento	37
Figura 5	Modelo de los cinco componentes, para la evaluación de la motivación laboral	54
Figura 6	Gestión del capital humano	70
Figura 7	Admisión de personas	71
Figura 8	Evaluación de Desempeño	72
Figura 9	Entrenamiento del Personal	73
Figura 10	Desarrollo de la carrera	74
Figura 11	Desarrollo Laboral	75
Figura 12	Comunicación	76
Figura 13	Trabajo en equipo	77
Figura 14	Motivación laboral	78

Resumen

La importancia de la presente tesis titulado Gestión del capital humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad tecnológica del Perú -UTP, 2018, el objetivo de la investigación fue Determinar cómo se relaciona la Gestión del Capital Humano en el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.

Bajo un enfoque cuantitativo, se desarrolló una investigación de la población que estuvo constituida por 60 trabajadores para la recolectar las información utilizó la técnica encuesta como instrumentos un cuestionario. Los resultados evidenciaron que: se concluyó rechazando la H_0 , vemos el valor del Coeficiente de Correlación paramétrico (Rho de Spearman) es un valor positivo, en concreto 0,998 ptos., Por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna que señala que: Si existe una relación significativa entre la Gestión del Capital Humano en el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

Palabras clave: Gestión de talento humano y Desempeño laboral

Abstract

The importance of the present thesis titled Management of human capital and labor performance of the administrative staff of the Academic Registries area of the Technological University of Peru -UTP, 2018, the objective of the research was to determine how the Human Capital Management is related in the Work performance of the administrative staff of the Academic Registries area of the Technological University of Peru - UTP, 2018.

Under a quantitative approach, an investigation was developed of the population that was constituted by 60 workers to collect the information used the survey technique as instruments a questionnaire. The results showed that: it was concluded rejecting the H_0 , we see the value of the parametric correlation coefficient (Spearman's Rho) is a positive value, in particular 0.998 pts., Therefore the Alternate Hypothesis is accepted, which indicates that: significant relationship between Human Capital Management in the Labor Performance of the administrative staff of the Academic Registers area of the Technological University of Peru - UTP, 2018

Keywords: Human talent management and Labor performance

I. Introducción

1.1. Realidad problemática.

Abarcando el ámbito mundial pudiese mencionarse que la gestión del capital humano realiza un cambio increíblemente veloz y con fuerza ascendente. A pesar de que el cambio ha sido parte de la historia humana, no lograba la dimensión ni mucho menos la velocidad percibida hoy. Diversos componentes han favorecido a dicho resultado: en el impacto económico, en la tecnología, en la sociedad, en la cultura, en lo jurídico, en lo político, en lo demográfico y en lo ecológico, lo cual operan de forma simultánea y sistemática dentro de un área dinámica de fortalezas para la producción de consecuencias inauditas, que forman imprevisibilidad e incertidumbre en las diferentes instituciones y organismos.

Siguiendo la línea de ideas, el departamento de recursos humanos, es innegablemente el área que más cambios sufre y experimenta, estos son tan variados y de tanta proporción que ha sufrido modificación su nombre de forma palpable; diferentes instituciones han dejado de llamarse administración de recursos humanos, por gestión de talento humano, administración del capital intelectual e incluso gestión de personas. Cualquiera de estas nuevas nomenclaturas figura un lugar y una estructura nueva del área. Facilitando la explicación de la investigación, se conservará el apelativo RH. Haciendo mención a Chiavenato (2002) sobre el tema expresa que:

Son personas que conforman una organización. Estas pasan gran parte de sus vidas en la empresa, la labor que desempeñan dependen de operar y alcanzar el éxito. Sin la presencia de las personas es muy difícil, casi imposible, debido a la importancia y el efecto que tiene en ellas. En consecuencia, las personas dependen de las organizaciones

en que trabaja para alcanzar sus objetivos personas e individuales. (p. 5)

Estas instituciones presentan una gran diversidad, pudiera ser industriales, comerciales, entidades financieras, centros de salud y hospitalarios, centro de educación superior, establecimientos, entes que prestan diferentes de servicios; pudieran ser macro, mediana o micro, referente al tamaño, de capital público, gubernamental o privado en cuanto referente a propiedad.

A nivel nacional la gestión del capital humano y el desempeño laboral se ha visto expuesto en cuanto cambios basándose a la globalización y la tecnología de punta un desafío para las empresas que han venido trabajando con lo tradicional, sin embargo estos cambios son inevitables para seguir manteniendo una organización, en un estudio realizado sobre este tema Bedoya (2005) menciona que:

En vista que vivimos en un país competitivo, es importante y urgente que la capacitación y formación profesional de los empleados sea cada vez mejor y debe tratarse este punto como una inversión para poder lograr a cumplir con las metas y objetivos planteados (p. 22)

En vista a lo anterior es que mencionaremos que en la actualidad aún existen empresas que no ven esta inversión como necesaria y urgente y no cuentan con promociones de incentivos, motivación y capacitación dentro de sus empresas. Tampoco tienen un ambiente laboral bueno, cordial que permita que el trabajador se sienta capaz de cumplir con las expectativas de la empresa. Es necesario que tomen en serio que cada día es más importante reconocer al personal como pieza fundamental para toda institución y el logro de metas también.

En el caso de la realidad local, que corresponde al personal administrativo del área de registro académico de la Universidad Tecnológica del Perú, referente a la Gestión del Capital Humano, se evidencia deficiencia como alta rotación, no hay capacitación, en vista de esto se tiene que tomar personal nuevamente y se vuelven a tener los mismos problemas, todo esto en vista de que no hay el desarrollo de la carrera ya que la empresa no amplía sus horizontes en el área estudiada generando la frustración del personal, lo que genera igualmente una deficiencia en la atención del consumidor por parte de los trabajadores de la institución. Lo que genera finalmente la fuga de talento. Para esta variable se tiene que tener en cuenta lo que afirma el autor Bernstein, (2010)

Una de las cosas que busca es formar valores, ética profesional y capacidad intelectual a nivel del trabajador. Los métodos del segundo tipo han sido formados en vista de cultivar el bien físico del empleado incrementando la prosperidad, la complacencia, lealtad organizacionalmente además del incremento de la producción.

En lo que se relaciona al desempeño laboral, en la institución investigada no existe compromiso laboral, lo que genera que no hagan bien las labores encomendadas y esto hace que los trabajos no se realicen a tiempo y genere problemas empresariales internos. En lo que este referido al rendimiento laboral debe tener en cuenta lo que dice el autor Palafox de Anda, (1995), que menciona que: “a mayor bienestar mayor rendimiento y mayor productividad”. En esta misma línea también se tiene que analizar lo que dice José Rodríguez (2001); manifiesta:

Deberá tenerse en consideración que los estímulos a los diferentes trabajadores serán ponderando posiblemente en insumos según los cargos u ocupaciones laborales. Siendo el más poderoso y efectivo

estimulo de parte de la gerencia o jefatura inmediata y de manera personal, el reconocimiento unipersonal, individual y oportuno a quien corresponda.

La gerencia deberá utilizar su capacidad de información sobre las individualidades del personal, y así lograr de forma personal a las primas, ya que cada ser humano posee diferentes necesidades, determinando que lo positivo para uno puede ser improductivo para con otro, generando esto interés y apreciación por parte del personal sintiéndose escuchado y que puede aportar ideas y opiniones porque serán consideradas. A continuación unas de las recompensas usadas: cantidad del pago, ascensos, independencia, metas a cumplir y ser escuchada las opiniones.

De todo lo antes explicado es que nace el interés de la realización del presente estudio titulado Gestión del Capital Humano y Desempeño laboral, deseando que sirva para posteriores trabajos de la información recolectada.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos Internacionales

Quirós (2015) en estas investigaciones de *“Análisis de alguna de las directrices de gestión de los recursos humanos según el ámbito académica-educativo y a nivel de empresa”*, que se presentó en la universidad de Sevilla. España. En donde se obtuvo los siguientes resultados: La ejecución del Análisis Semántico y la utilización de la memorización y anotaciones, como origen de las diferentes informaciones de los temas prioritarios en cuanto a Recursos Humanos se refiere, a nivel organizacional y empresarial, dando como resultado nuevos enfoques a la disertación del alejamiento de la teoría y la práctica, durante los años setenta del pasado siglo,

inherente a un tema de tanta importancia como el de los Recursos Humanos. Esto implica una perspectiva nueva en la manera de analizar la realidad subyacente referente a esta ciencia, enmarcado en la investigación emergente y de la ejecución de la Minería de Datos a la Gestión de los Recursos Humanos. Arrojando un saldo en la verificación de que temas de Recursos Humanos son considerados de mayor importancia e interés por estudiosos eruditos y empresarios según sus las publicaciones, primero en los artículos científicos y en el segundo memorias, además de la comparativa de ambas partes. Comprobando la existencia de diferencias en ambas, aunque poseen relatividad, ya gran número de la temática que a intereses comunes en los dos grupos. De igual manera, logro confirmarse la veracidad de ciertas variables estudiadas por diferentes autores de forma descriptivas del ámbito existencial de la temática que benefician y despierten el interés general de la comunidad tales como que existen algunas discrepancias entre sí: modas, diferentes stakeholders, la utilización científica de diversas temáticas y la existencia de un gap temporal de los hallazgos científicos y la manera de aplicarla de manera práctica.

Sum (2015), que realizó estudio sobre *“Motivación y Desempeño Laboral, presentada a la Universidad de Ráfaekl Landívary”* cuyo objetivo es destacar la manera en que influye cuando se ejerce motivación para el desempeño y cumplimiento del trabajo, injerenciando a los trabajadores administrativos de la empresa de alimentos de la zona de 1 de Quetzaltenango, utilizando el modelo descriptivo, población y muestra de 34, instrumento encuesta a la escala de Likert de 10 ítems. Concluyendo: cuando se aplica motivación en el personal de funciones administrativas de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, estos se mantienen en sus funciones con buen ánimo, además de que sientan un nivel de satisfacción al realizar sus labores correspondientes y cuando por esto reciben

alguna gratificación por el esfuerzo aplicado a sus funciones laborales. Se tomó la escala de Likert como instrumento de observación para medir el rendimiento profesional de los colaboradores, los resultados de cada ítem fueron de forma general favorable y satisfactoria para el tema de estudio además de que la medición estadística está en el margen de la fiabilidad.

Enríquez (2014) dentro del trabajo de investigación sobre *“motivación y desempeño laboral de los empleos del Instituto de la visión en México, presentada a la Universidad de Morelos. México”*. La cual se estableció para medir el cómo se encuentran motivacionalmente y cómo influye en el desempeño de los trabajadores. Teniendo como metodología de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional y trasversal. Con una población de 164 aplicando a todos los instrumentos. Con los siguientes resultados: el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados. La regresión arrojada es de 41.4% de la varianza de la variable dependiente nivel de desempeño. El valor de R² fue de 41.1 y el valor p de 0.00 correspondiendo a una influencia significativa y lineal positiva.

García (2013) en su estudio sobre *“Capital humano y su aportación al resultado de la empresa. Análisis en el sector industrial, presentado a la Universidad de Valladolid España”*. Cuyo objetivo general fue la conocer como causa injerencia el capital humano en cuanto al sector industrial, siguiendo un modelo econométrico elaborado al efecto. Con una metodología econométrica aplicada. Y obtuvieron los siguientes resultados del estudio empírico: trabajadores más capacitados mejor recompensas personales y redundando en mejor producto y beneficio empresarial. Mientras más experiencia y experimentación de los trabajadores más beneficios empresariales. Mejores habilidades de los empleados dejan más y mejor satisfacción

y beneficio de los directivos y consejeros y por la satisfacción de los empleados, dando todo un único beneficiado que es todo el sistema empresarial.

Martínez (2013) según su investigación de *“Gestión de talento humano por competencias para una empresa de las Artes gráficas. México”*. Se da a partir de un caso práctico para la implementación de un sistema de Gestión de Talento humano por competencias. Utilizando la metodología de competencias cardinales y específicas, las mismas que genera una gran gama de gestión por competencias: Los diccionarios de valores, competencias y forma de comportarse. Poseyendo la manera correcta de interpretación a nivel personal. Este formato servirá de apoyo a las empresas para su inicio hacia un sistema de gestión de talento humano por competencia.

1.2.2. Trabajos previos nacionales.

Quispitupac (2014) *“La elaboración de herramientas para la hora de tomar alguna decisión en gestión del talento en pro de líderes”*, presentada a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Para este estudio se realizó una entrevista y encuesta de 14 preguntas de opciones variadas a un grupo de 45 personas que concluye en: de manera clara es que la capacidad de Liderazgo a nivel medio de ordenanzas y Gerencia queda manifiesto durante el en desenvolvimiento profesional según competencias y habilidades técnicas, además del incremento de sus contribuyentes dentro del ámbito empresarial, además de un estatuto adecuadamente divulgada, buscando promover de forma transparente la información. No debe ser tomado en cuenta solo el ambiente laboral, pues esto es el resultado de una ejecución eficaz de seguir un buen liderazgo dirigido por la Gestión del Talento. Lo prioritario que debe asegurar es el aumento intelectual a

nivel empresarial y por consiguiente el aumento de la contabilidad, es la correcta ejecución de gestión utilizando a líderes bien formados y que estos trabajen como gestores de talento humano cuidando el buen funcionamiento y transcurrir laboral.

Inca (2015) en su estudio sobre *“la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad provincial de Andahuaylas 2015”*. Teniendo como objetivo principal determinar la vinculación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad provincial de Andahuaylas. El instrumento que se utilizó fue la encuesta de 104 trabajadores, las mismas que fueron de estilo Likert de 12 ítems, teniendo el siguiente resultado: utilizando el coeficiente de relación de Spearman, para observar un valor de 0,819 significando una existencia de una correlación positiva alta, por otro lado, al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ello, hay una existencia de una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Quispe (2015) investiga sobre *“El ambiente organizacional y rendimiento laboral en la municipalidad distrital del Pacucha realizado en la universidad José María Arguedas”*. Perú, donde se estudió la relevancia en un mundo cada vez más globalizado, el fracaso o éxito de un sistema organizacional o empresarial, la percepción juega un papel principal en los trabajadores, utilizando como metodología el cuestionario estructurado de Likert, se concluyó que está relacionado directamente entre el ambiente de organización y el desenvolvimiento laboral. Teniendo como resultado lo siguiente: se efectuó una correlación entre sus variables, usando el coeficiente de Spearman, donde existe una correlación de 0.743 demostrando relación directa, positiva moderada. Ambas variables crecen cuando se incrementa la relación en el mismo sentido. Además, la significatividad es alta

que se evidencia un resultado menor a 0.01. Existiendo suficiente evidencia estadística para realizar el rechazo de la hipótesis nula. Asimismo, el grado de confianza del 95% demuestra que está relacionado significativamente entre sus variables.

Casma (2015) investigación que trata "*la relación de la gestión de capital humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa Ferrosistemas*" presentado en la universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Perú, este estudio se analizó en el nivel descriptivo y se utilizó la frecuencia y porcentaje a nivel inferencial, además de realizarse estadísticas paramétricas, utilizándose el coeficiente de correlación de r de Pearson y concluyendo que es de fundamental importancia impulsar la gestión del talento humano a nivel institucional y empresarial, teniendo como meta adquirir competitividad de alto nivel, con la finalidad de igualmente alcanzar un gran desenvolvimiento, y así contribuir de forma visible, palpable y real la organización empresarial.

Hidruogo y Pucce (2016) cuyo trabajo de investigación trata del "*rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios*" presentada en la universidad Señor de Sipán. Perú. Determinó que hay relación favorable entre el rendimiento y desenvolvimiento de las funciones laborales, utilizándose como método de investigación la entrevista y cuestionario por lo que es de utilidad para este estudio. Concluyendo que: se encontró una correlación perfecta y positiva entre sus dos variables de estudio, la indicación del valor 1 fundamenta que la productividad tiene estrecha relación con el ejercicio de las funciones laborales.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión del Capital Humano

La gestión del talento humano puede posicionarse en un ámbito de la sociedad que abarca una serie atrayente de procesos, además de que incorpora recursos nuevos, ayuda a los trabajadores en el crecimiento de sus habilidades, incrementando sus destrezas, en pro del beneficio organizacional, asegurando el talento dentro de la empresa, pues esto representa un saldo positivo y necesario. Ante todo, esto, que se refiere al talento, se debe garantizar la permanencia y existencia a través del tiempo. Ante esto Arias (2000), menciona:

A nivel administrativo, para el uso correcto de los activos de una empresa para su ejercicio, debe tomarse como necesario y primordial el talento humano, entonces, es ineludible que el uso correcto de dicho recurso va a permitir su crecimiento constante, es por ello que, los trabajadores pasan a ser un favorito a nivel organizacional, de esta forma, el personal se convierte en un privilegiado en la organización, transformándose en un ente principal de camino al éxito, para ser esto el origen para la oportunidad de competitividad (p. 84).

La administración es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible, este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines que persigue la empresa.

La historia de la gestión del talento es una rama que tiene sus inicios en los años 90; en la actualidad a estado tomando más potencia, luego de determinar que el crecimiento empresarial de camino al triunfo comercial, se debe a que obedece

únicamente del talento y capacidades de sus trabajadores. Se observa en distintas empresas u organizaciones una lucha constante por cautivar y mantener consigo a aquellos contribuyentes de los diferentes departamentos y puestos de la empresa, siendo considerados estratégicamente como oportunidad de crecimiento comercial injerencialmente con la directiva. La gestión del talento o capital humano busca la incorporación novedoso personal con habilidades resaltantes que puedan ser de gran beneficio para la institución u organización; aunado a la retención del personal que ya posee y buscar seguir creciendo en el desarrollo de esas habilidades en pro del beneficio empresarial. Esta actividad constante de búsqueda y retención de talentos se realiza como estrategia de crecimiento, aun mas para las empresas de mayor competitividad en el mercado, viendo en el recurso humano el punto fundamental y principal de la institución u organización incrementando además su valor.

Dimensión 1: Admisión de personas

Reclutamiento de personas

La captación de personal es considerado el punto fundamental para cualquier organización y está ligada a una buena gestión del talento que procura obtener candidatos para seleccionar lo que más importantes y necesarios son para la empresa. A continuación, se expondrá varios conceptos de diversos autores sobre el reclutamiento de personas, al respecto Chiavenato (2002) menciona que:

El reclutamiento obedece al procedimiento por el cual la institución o empresa cautiva a los aspirantes de MRH para suplir la necesidad de esta.

La captación se da mediante un esquema comunicacional: La empresa pública la necesidad ofreciendo oportunidad de empleo en el MRH. La

captación se da según el esquema comunicacional, siendo la misma de dos vías las cuales son comunicar y divulgar las vacantes para el puesto de trabajo, con el transcurrir cautiva a postulantes para ir a un procedimiento de selección, siendo este último fundamental, ya que si solo comunicara y divulgara las metas no serían logradas, quedando sin sentido alguno todo el proceso. (p. 95)

En esta misma línea, es considerada como actividades diversas con determinado fin, para Schermerhor (1996) es: “cumulo de estrategias creadas con el fin de captar para una empresa o institución una serie de talentos aptos para el puesto”. (p. 290). Asimismo, para Chiavenato Idalberto (1997) es considerado como:

Cumulo de metodologías y ordenamientos con la finalidad de cautivar postulantes con capacidades y cualidades latentes que puedan cubrir las necesidades de la empresa o institución. En términos sencillos, se refiere a un esquema informativo en el que la empresa hace la divulgación y brida en el campo de RRHH, diferentes ocasiones de trabajo que necesita ocupar. (pp. 205-206)

Al respecto, el reclutamiento de personal es considerado como diversas personas que apunta a determinado cargo así lo expresa Gómez y otros (1998) al decir que:

Serie de procedimientos que se llevan a cabo con la finalidad de producir una serie de aspirantes de un puesto requerido y puntual. Siguiendo el orden es necesario crear el anuncio a nivel de mercado con el fin de cautivar aspirantes con habilidades idóneas para el mismo y por así decirlo, pelear por él. El campo en el que la empresa intenta conseguir aspirantes pudiera ser tanto internamente, externamente o una mezcla de

estos. Es decir, la empresa puede sondear dentro de la misma si existe alguien capacitado para el puesto, por fuera a través del mercado laboral o pudiese también utilizar ambos. (pp. 20-21)

Reclutamiento interno y externo

Son diversas formas en la que se puede reclutar para determinado cargo dentro de la empresa, esta puede ser de manera interna o externa, en el siguiente grafico se visualizara lo antes mencionado:

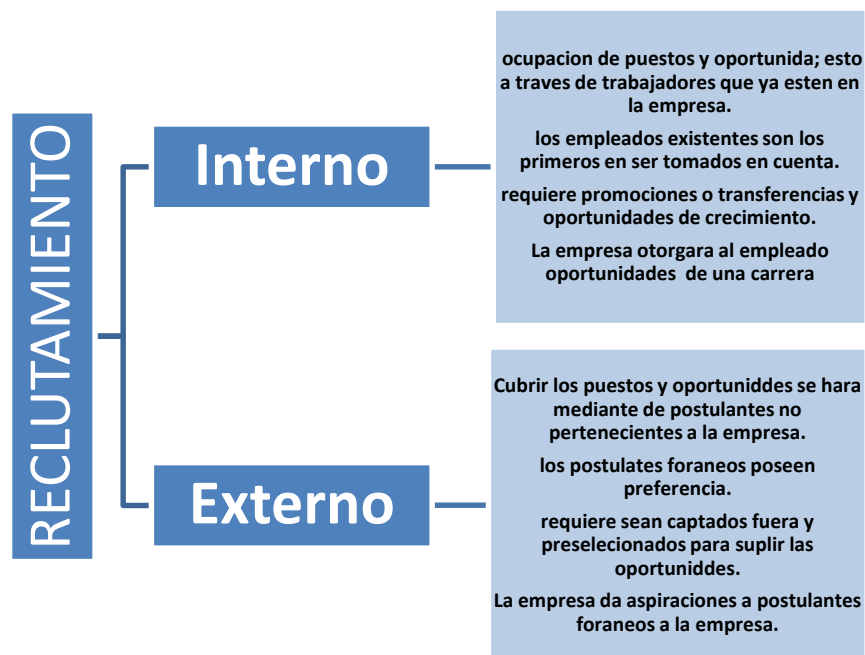


Figura 1. Reclutamiento

Fuente: Chiavenato (2002, p. 96)

Como en todos los procesos existen ventajas y desventajas en las llamadas reclutamiento interno y externo a continuación se mencionará las que brinda Chiavenato (2002). Reclutamiento interno Pros

Saca más beneficio a las virtudes de la institución. Incentiva el crecimiento del personal a nivel de su labor y profesión de los trabajadores existentes. Motiva y retiene el potencial y habilidades de los trabajadores e incrementa el sentido de pertinencia para con la empresa. Idóneo en caso de mantener el ambiente laboral y mantener la estabilidad. Es innecesario el intercambio social en cuanto a empleados recién captados. Incrementa la posibilidad de éxito a la hora de cubrir la vacante, debido a que son postulantes que la empresa conoce. Aminora los gastos financieros a diferencia de la captación foránea. (p.96)

Reclutamiento interno Contras

Limita la adquisición de nuevo potencial con renovadas ideas, además de bloquear nuevos conocimientos y visión de mejora. Mantiene el tradicionalismo y da paso a la monotonía en la situación laboral pudiendo quedar desplazado por los cambios sociales. (p. 96)

Reclutamiento externo Pros

Da paso a la renovación de ideas en la empresa: capacidad, aptitudes y visión. Favorece el crecimiento el capital humano ya que se trae nuevas destrezas, capacidades y conocimientos. Favorece el crecimiento del patrimonio cognitivo mediante la llegada de diferentes aprendizajes y aptitudes. Moderniza la estructura organizacional y la favorece por las aportaciones de visiones renovadas. La relación con el MRH se ve

estimulada. Rápida mejora y renovación del patrimonio cognitivo y profesional de la empresa en pre de su beneficio. (p. 98)

Reclutamiento externo Contrás

Los trabajadores de la empresa pudieran ser afectados de manera negativa en sentido motivacional. Puede generar minimización a nivel de fidelidad a la empresa por dar oportunidades a foráneos antes que internamente. Genera pasivos por gastos de operación de captación y selección para las postulaciones foráneas. Debe crearse de forma esquemática la socialización con los nuevos trabajadores. No se cubre de forma inmediata la necesidad existente, resultando además en gastos elevados y tardíos la incorporación. (p. 98)

Técnicas de reclutamiento

Luego de la selección, los que pasen el proceso serán ubicados para ser entrevistados, el resto de los postulados serán guardados en archivos para una futura necesidad, además de que pudiese ocurrir que unos cuantos sean encomendados a alguna dirección, poniendo como sugerencia que le entrevisten o comuniquen. Muchas empresas optan por recibir las hojas de vida vía web. Según Chiavenato (2002), menciona los métodos primordiales para la captación externa:

A través de publicaciones en diarios de lectura y revistas que se especializan en el mercado. Oficinas especializadas en captación de personal. A través de centros educativos como secundarias y educación superior además de organizaciones gremiales. Pancartas, panfletos o volantes en lugares de fácil acceso visual. A través de otros trabajadores pudieran presentar su postulación como recomendados. Hojas de vida

anteriormente guardadas en procesos de selecciones anteriores.

Búsqueda y consulta de base de datos de postulantes. (PP. 99-101)

Selección de personas

El proceso de incluir al personal representa la vía que lleva a la incorporación a la empresa, según lo menciona Chiavenato (2009) al decir que: “Es la vía de acceso, la cual se da para aquellos postulantes que poseen las condiciones y aptitudes propias a lo que prevalece en ello” (p. 102). Es cierto que las instituciones tienen métodos de filtración, que emplean al evaluar a los candidatos para obtener sus objetivos y metas, finalizando en escoger a la persona competente para la empresa. Esto también es conocido como el proceso de selección, en esta misma línea Chiavenato (2009) menciona que:

El fin es observar lo que el postulante brindara, para ser comprado con la necesidad de la empresa. Este proceso de incluir a los postulantes constituye la primera fase de procedimientos para la nueva administración laboral. Este proceso tiene muchas discrepancias en las empresas. Existe quienes usan procesos comunes, antes utilizados y con éxito; por otro la algunas toman nuevos procedimientos con avance y sofisticación para cautivar y seleccionar a los postulantes que realizan lo que corresponde a sus funciones. (p. 102)



Figura 2. La nueva administración de personal

Fuente: Chiavenato (2009, P. 102)

En cuanto al planteamiento tradicional en la incorporación del personal según Chiavenato (2009) argumenta que es:

Prevalece la orientación estratégica y administrativa, que corresponde a un cúmulo de prácticas e instrucciones los cuales se llevan a cabo de manera ordenada e uniformemente. Esto corresponde a un patrón vegetativo, ya que lo principal es ocuparse de cubrir la necesidad y así seguir con el statu quo de la empresa. Estos diseños tradicionales se monopolizan a la hora de incorporar a las personas (pp. 102, 103)

Y en cuanto al proceso de incorporar moderno según Chiavenato (2009) menciona que:

El enfoque estratégico, el procedimiento de incorporación de personas, funciona como un canal para la satisfacción de lo que necesita la empresa en un futuro. El patrón es incremental debido a que va en la búsqueda del mejoramiento del patrimonio humano además de sumar valores faltantes a los activos intangibles de la empresa a través de talentos nuevos, ya

que, al ingresar nuevo personal, se busca la adquisición de aptitudes y destrezas inexistentes o que necesiten ser reforzadas, permitiendo a la empresa ejecutar su misión y lograr sus objetivos generales dentro de un mundo cambiante velozmente. De forma individual, cada postulante es visto como el futuro presidente de la empresa, pudiendo darse el caso si los procedimientos aplicados tuvieran éxito. (p. 103)

Dimensión 2: Evaluación de desempeño

La valoración del desenvolvimiento está relacionada en medir el estado del personal, estas mediciones pueden ser burocráticos y rutinarios o también puede ser innovador, mucho depende de la empresa que las realice. para este tema mencionaremos varias definiciones para tener una apreciación amplia de valoración del desempeño, al respecto Chiavenato (2002) menciona que:

Resulta una valoración metódica del desenvolvimiento a nivel personal, de acuerdo a las responsabilidades que posee, sobre los resultados y metas los cuales deberán lograr además de su capacidad de crecimiento; este procedimiento sirve para calificar o apreciar la valoración, la excelencia y las aptitudes de un individuo, anteponiendo de manera obvia el aporte al crecimiento de la empresa. (p. 198)

En esta misma línea de investigación para Milkovich y Boudreau (1994) esta es considerada como “el procedimiento que cuantifica el desenvolvimiento del trabajador. El desenvolvimiento del trabajador se da según satisface los requerimientos de lo solicitado en sus funciones” (p. 165), de igual forma para Certo (1994) “son procedimientos de revisión de las actividades productivas pasadas, así

valorar lo aportador por el empleado con el fin de lograr los objetivos del sistema administrativo” (p. 280)

Todas estas definiciones nos llevan a la detección, cuantificación y administración que se realiza el desenvolvimiento del trabajador, tomada esta de diversas maneras que brinda un resultado preciso del desempeño individual, grupal y organizacional.

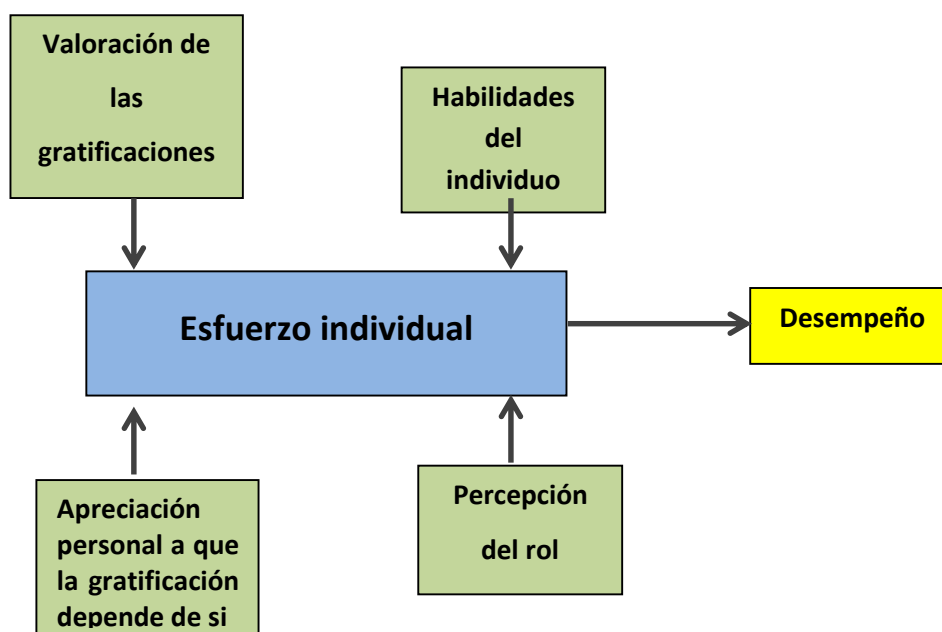


Figura 3: Principales factores que afectan el desempeño en el cargo

Fuente: Chiavenato (2002, p. 199)

Porque se debe de evaluar el desempeño

Es importante que todo el personal sepa cómo va el desarrollo de su trabajo para que su presencia en la empresa sea con conocimiento y no a ciegas a este respecto

McGregor (1972) menciona que:

De forma individual y personal se debe obtener retroalimentación con relación a su desenvolvimiento, dando a conocer cómo va la labor realizada. De faltar esta retroalimentación, los trabajadores andarían a oscuras. La empresa debe conocer también el desempeño de los trabajadores en cuanto a la ejecución de sus funciones y así conocer y estar al tanto del potencial de cada individuo. (p. 133-134)

De esta forma, los trabajadores y la empresa tienen el deber de estar al tanto de su desenvolvimiento laboral. Algunas de los primordiales motivos porque las empresas se inquieten por la evaluación del desenvolvimiento de sus trabajadores según Koontz (1972) son:

Otorga de forma sistemática un juicio para dar basamentos a incrementos salariales, ascensos, traslados además de en algunos casos destitución de trabajadores. Da la oportunidad a los trabajadores de conocer cómo van en la ejecución de sus funciones laborales, lo que deberían modificar en la conducta, la manera de actuar, las aptitudes además del conocimiento. Facilita a los subalternos conocer lo que sus superiores opinan sobre ellos, la valoración se utiliza por las gerencias como basamento para dar guía y orientar a los subalternos en relación a su rendimiento laboral. (p.133)

El resultado de la evaluación tiene que reportar los beneficios y como estos se pueden mejorar, al respecto Koontz (1972) menciona que: La valoración del desenvolvimiento deberá ser en pro del beneficio de la empresa y a las personas; en consecuencias, debe considerarse lineamientos elementales a continuación:

Abarcara además del desenvolvimiento de las funciones del puesto, el logro de metas y objetivos. El desempeño de estos estará

estrechamente ligado a la valoración del desempeño. Enfatizara en la persona que está en el puesto en vez de la impresión referente a las costumbres detectadas en el trabajo. Dicha valoración tendrá como objetivo el análisis parcial del desenvolvimiento y no la opinión subjetiva de costumbres propias. Capricho y desenvolvimiento son totalmente diferentes. Las partes en cuestión deberán estar de acuerdo con la valoración: el evaluador y el evaluado. Las dos partes deben aceptarla y coincidir el bienestar de la empresa y el crecimiento del desempeño. El fin es la mejora de la producción de la persona en la empresa, dándole las mejores herramientas para lograrlo eficaz y eficientemente. (p. 134)

Quien debe evaluar el desempeño

El interés primordial de la valoración del desenvolvimiento es del trabajador, las empresas inventan metodologías de valoración centralizadas en un único ente DRH, lo idóneo sería una metodología sencilla y propia, jerarquía, staff y la centralización según Chiavenato (2002) pueden ser:

Evaluación propia de su desenvolvimiento laboral. La gerencia. El trabajador y la gerencia. Equipo de trabajo. Valoración de 360°. Valoración ascendente. Equipo de valoración de desempeño. El Organismo de RH. (pp. 201-204)

Métodos tradicionales de evaluación de desempeño

Las metodologías más comunes utilizadas de valoración de desenvolvimiento laboral son escalas gráficas, selección forzada, investigación de campo, incidentes criterios y listas de verificación. Para Chiavenato (2002) estas pueden ser:

Tabla 1:

Criterios de evaluación de desempeño

Habilidades/ Capacidades/ necesidades/ rasgos	Comportamientos	Metas y resultados
Conocimientos del puesto	Desenvolvimiento de la terea	Cantidad de labores
Noción del negocio	Espíritu de equipo	Calidad de trabajo
Puntualidad	Relaciones humanas	Atención del consumidor
Asiduidad	Cooperación	Satisfacción del consumidor
Lealtad	Creatividad	minimización de gastos
Honestidad	Liderazgo	Celeridad de costos
Presentación personal	costumbres de seguridad	Rapidez en las soluciones
Sensatez	Responsabilidad	Reducción de desperdicios
Capacidad de realización	Actitud e iniciativa	Ausencia de accidentes
Análisis de situaciones	Personalidad	Mantenimiento y cuidado del equipo
Facilidad para el aprendizaje	Sociabilidad	Atención a los plazos
		Enfoque en los resultados

Fuente: Chiavenato (2002, p. 205)

Dimensión 3: Entrenamiento del personal

Se cree que el entrenamiento está relacionado con el medio de adecuar al individuo que desea tomar un cargo y realizarlo de la manera más eficiente que pueda, a continuación, se brindara diversas definiciones de este tema para ampliar conocimiento, Para Dessler (1997, p. 503) menciona que:

Adiestramiento es el proceso mediante el cual se desarrollan condiciones en los recursos humanos para acreditar, con la finalidad de que se hagan más eficientes y puedan contribuir de mayor forma en

la prosecuci3n de las metas empresariales. El fin de la capacitaci3n es incrementar la producci3n de los trabajadores en sus puestos, influenciando a su vez en su manera de comportarse.

En esta misma lnea investigativa, Chiavenato (1997, p.236) argumenta que: “adiestramiento es el proceso de aprendizaje a los trabajadores nuevos, las experiencias primordiales que les ser3n necesarias para para llevar a cabo sus funciones” Este mismo autor respecto a este tema dice que: “a corto plazo, Es un proceso educativo que se aplica de forma met3dica y esquem3tica, por el cual los individuos adquieren conocimientos, cualidades y aptitudes con el fin de lograr metas espec3ficas” (p. 237) Para Ivancevich (p. 408) dice que:

Procedimientos mediante el cual se busca cambiar la manera de comportarse de los trabajadores con el fin de lograr las metas empresariales. El adiestramiento est3 relacionado con las aptitudes y destrezas que exige el puesto, adem3s va guiado a beneficiar a que los trabajadores usen sus destrezas principales y aptitudes con el fin de llegar al 3xito.

El adiestramiento personal es reconocido como informaci3n recibida de manera constante y aplicarla en su 3rea laboral es lo que se espera, por ello DeCenzo (1997, p. 414) menciona que:

Es el cumulo de conocimiento recogido durante un proceso de aprendizaje el cual genera una modificaci3n someramente vitalicia en la persona lo cual beneficia la manera de realizar y ejecutar las funciones de su puesto. El adiestramiento pudiera generar una modificaron o mejora de una destreza, conocimiento, cualidad o forma de comportarse, lo que implica modificar lo que los trabajadores

conocen como hábitos laborales, las cualidades frente al empleo o la comunicación con sus compañeros o jefe inmediato.

Finalmente, el adiestramiento se basa en tener habilidad básica, plantearse objetivo, enseñanza, capacitación conocimiento, actitud, comportamiento y todo esto es realizarlo de manera sistemática y constante.

Clase de entrenamiento

El aprendizaje es la modificación en la manera de comportarse de la persona a través de agregar a nuestra conducta costumbres, cualidades, conocimientos y aptitudes. Es conocido como la enseñanza empresarial en la cultura de perfeccionamiento de los individuos que prevalece en las empresas de gran éxito. A continuación, se analizará las cuatro clases de cambio de comportamiento después del entrenamiento.



Figura 4: Las cuatro clases de cambio de comportamiento logrado mediante el entrenamiento

Fuente: Chiavenato (2002, p. 306)

El proceso de entrenamiento

Como se menciona líneas arriba este entrenamiento es realizado mediante un proceso, que es conocido por un proceder constante y perenne comprendido de cuatro etapas, según Chiavenato (2002, p. 308) son:

Diagnosís: enumeración de las deficiencias de capacitación las cuales se debe atacar. Dichas deficiencias podrían ser antiguas, actuales o preventivas para el futuro.

Diseño: realización de una programación de capacitación con el fin de cubrir las deficiencias encontradas en el diagnóstico.

Ejecución: utilización y dirección de la programación de capacitación.

Valoración: análisis de los datos recolectados de la capacitación.

La capacitación incluye diagnóstico situacional, la oportunidad de elegir la estrategia con la finalidad de dar soluciones, la ejecución de la acción y la valoración y control de los datos recolectados de las diferentes capacitaciones.

Dimensión 4: Desarrollo de carrera

El logro de la carrera se evidencia en el momento en que las instituciones logran relacionar el proceso con diferentes esquemas de RH, como valoración del desenvolvimiento y planeación de RH.

El sistema de desarrollo de carreras

Tabla 2.

Detalles de las necesidades de la carrera.

Necesidades de la organización	Consecuencias	Necesidades individuales de carrera
<p>¿Cuáles son los principales elementos estratégicos para los próximos años?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las necesidades críticas y los desafíos que enfrentará la organización en los próximos años? • ¿Qué conocimientos, habilidades y experiencias se necesitarán para enfrentar tales desafíos? • ¿Qué clase de personas se requerirán? • ¿Qué fuerzas necesitará la organización para enfrentar estos desafíos? 	<p>¿Los empleados se desarrollan para unir su eficacia y satisfacción a la consecución de los objetivos estratégicos de la organización?</p>	<p>Cómo puedo encontrar oportunidades de carrera dentro de la organización que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilice mis fortalezas y competencias • Atienda mis necesidades de desarrollo • Proporcione desafíos • Atienda mis intereses • Utilice mi estilo personal

Fuente: Gutteridge Leibowitz y Shore (1993)

De tal manera que la planificación de impulso de profesiones adoptadas por las empresas consistía en lineamientos duros y se orientaba exclusivamente en pro a las insuficiencias empresariales, así como planificación previa y planificación previa de los trabajadores para el crecimiento, innovación de mercadeo y además de otras modificaciones empresariales. Modernamente, estas planificaciones han dejado de ser en un solo sentido y englobaron las diferentes deficiencias de las empresas, así como las de los involucrados. Según Chiavenato (2002, p. 339)

Las empresas en la actualidad, asignan de manera gradual a los trabajadores el compromiso de la gerencia de sus carreras o profesión,

gestionándoles los medios necesarios y apoyando en la mayor de las posibilidades en la toma de decisiones para lograr el éxito. También tiene injerencia en las problemáticas de las empresas aplanadas actuales, en que las ocasiones de movilizarse verticalmente en la jerarquía presenta mucha menor a diferencia a las empresas comunes y burocráticas. Los trabajadores necesitan ser orientados de alguna manera en relación a los pasos que pueden dar para ampliar sus carreras, sea de manera interna o externa de la empresa.

Tabla 3:

Las principales herramientas utilizadas por las organizaciones para el desarrollo de carrera son:

Evaluación organizacional		Autoevaluación del empleado
• Centros de evaluación		• Descripción de cargos
• Pruebas psicométricas		
• Evaluación del desempeño	Compatibilidad	• Manuales de carrera
• Previsiones de ascenso		
• Planificación de RH		• Talleres sobre planeación
• Planificación de reemplazo		de carrera

Fuente: Chiavenato (2002, p. 339)

1.3.2. Desempeño laboral

Para Chiavenato (2002). Se refiere a la ejecución correcta y eficaz de los individuos que laboran en una empresa, lo que es fundamental para la misma, uniendo a la persona con un gran trabajo y complacencia profesional.

Para Araujo y Leal (2007). El desenvolvimiento profesional está en manos y se cuantifica por varios componentes: elementos, destrezas, peculiaridades o capacidades concernientes al aprendizaje, actitudes y aptitudes obtenidas por el trabajador y ejecutadas en su campo laboral.

Tejedor y García (2010). Indican que el desenvolvimiento se basa en llevar a cabo lo encargado, realizar lo que te obliga la relación laboral y de forma grata, con la finalidad de conseguir el crecimiento continuo y el alcance de metas más altas, implicando aprendizaje, destrezas, cualidades y valores.

Castellanos (2011). Características de las Fases del Ciclo de Gestión del Desempeño:

Programación: Objetivos críticos (son los que poseen la mayor para alcanzar los objetivos del cargo). Capacidades críticas, las requeridas para demostrarlas diariamente hasta lograr los objetivos propuestos.

Coaching: encargado de realizar una persecución de la practica con la finalidad de suministrar retroalimentación, brindando apoyo y reforzamiento para desempeñar actualmente y poder llenar los objetivos de rendimiento. Revisión: valoriza el rendimiento de la actualidad en paralelo al que se desea obtener finalmente, y hacer un análisis de las tendencias del rendimiento, equiparando áreas de crecimiento y fortificaciones que den paso a la planificación del éxito en el nivel de rendimiento deseado para el año próximo. De plaza o ciudad

se tendrá que segmentar el período y de igual forma valorizado por las diferentes jefaturas.

Dimensión 1: Comunicación

La comunicación es algo innato en el ser humano, necesario para su supervivencia a través de la historia el hombre tiene la necesidad de la comunicación y también el deseo de hacerlo, lo que da inicio al lenguaje y otras formas de expresarse a continuación algunos autores brindaran su definición referente al tema, según Allen (2005, p. 188)

Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, y exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuánto y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y entenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad

Para Martínez (2013) lo indica de la siguiente manera:

La comunicación es la base para el desarrollo de las actividades sociales, de llegar a suprimirse a nivel grupal en la sociedad, toda interacción por simbología o signos verbales o de escritura, desaparecería de forma definitiva. Comunicarse básicamente es expresar las diferentes formas de comportarse, que sea con la finalidad obtener algún tipo de reciprocidad o comportamiento de otro individuo o de cualquier grupo. (p. 1)

Hoy por hoy ha surgido gran atracción por el desarrollo de la interacción interpersonal, por lo que a nivel global se ha tomado conciencia de lo importante que es y lo complejo que puede ser. A este respecto Martínez (2013) menciona que:

Dentro del entorno empresarial ha ocurrido de igual forma concientizándose de la problemática surgida por forma de comunicarse poco eficientes, surgiendo la penuria de expresar de manera eficaz. Las empresas son dispuestas por personas, además de su entorno general, desde su vida laboral diaria hasta la interacción con el resto de la humanidad, todo esto abarca el proceso comunicacional. Esta comunicación en la empresa facilita: la reciprocidad con el resto. Adiestramiento laboral. Enterarse de lo que ocurre en el entorno. Informarse de políticas e instrucciones de la gerencia en coordinar grupos, etc. (pp. 1,2).

En esta misma línea Griffin y Van (2016) brinda mayor información referente al tema y menciona que:

Comunicarse es el medio utilizado por un individuo para transmitir algún mensaje a otro, resultando exitosa si la manera de dar la información se acerca lo máximo a lo que se deseó expresar. El termino hace referencia a que el individuo que comienza el proceso de comunicarse tiene el deseo de transmitir, siendo de este modo que el otro individuo que lo recibo e interpreta. (p. 242)

Dimensión 2: Trabajo en equipo

En la historia humana, el trabajo ha ocupado un papel importante en el vivir diario, y en el desarrollo en el ámbito laboral ha evolucionado evidenciando una actividad

realizada en el lugar de trabajo. El trabajo en equipo dentro del trabajo es beneficioso pues genera un buen ambiente, satisfacción, fuerza, desarrollo de tendencias y éxito, en esta misma línea argumentativa Allen (2005, p. 134) menciona que:

Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás de formar parte de un grupo y de trabajar juntos: lo puesto a hacerlo individual y competitivamente. Para que esta competencia sea efectiva, la actitud debe ser genuina. es conveniente que el ocupante del pues sea miembro de un grupo que funcione en equipo. Equipo, en su definición más amplia, es un grupo de personas que trabaja en procesos, tareas u objetivos compartidos. Si la persona es un número uno de áreas o empresa, la competencia “trabajo en equipo” no significa que sus subordinados serán pares, sino que operarán como equipos en su área/grupo.

Existen algunos comportamientos habituales vinculados con el equipo de trabajo, Allen (p. 184)

Alienta y fomenta el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal por los éxitos de los demás, no importa el área a la que pertenezcan. Apoya el desempeño de otras áreas de la compañía y fomenta el intercambio de información y experiencia. Prioriza los objetivos organizacionales de largo plazo sobre los propios o los de su grupo en el corto plazo. Ideas e implementa modalidades alternativas de trabajo en equipo, a fin de añadir valor a los resultados grupales. Es un referente en el manejo de equipos de trabajo.

Mediciones de la calidad vida laboral

La valoración de calidad de vida laboral, se puede realizar a través del uso de metodología objetiva o subjetiva. “en lo objetivo se valora los ambientes físicos de lo que rodea en el ámbito laboral (seguridad, higiene, iluminación); de la empresa (horarios, salarios), y de los empleados (carga física, productividad) mediante datos, en su mayoría cuantitativos, otorgados por los responsables y/o documentación proveniente de la empresa”. La instrumentación más común son los listados, perfiles y check-list (Segurado y Argulló, 2002, Pág. 44).

En otro sentido, la valoración subjetiva abre la posibilidad de evaluación de los puntos de vista y de cómo lo observan, juzgan y opinan que poseen los trabajadores referentes al ambiente y condición laboral y su entorno.

Acumula información cualitativa o cuantitativa de variantes personales como la complacencia, la estimulación, la identificación, la obligación con lo laboral y la empresa, entre otras. Las metodologías más usadas para este enfoque son observación, entrevista y, particularmente, cuestionarios. (Segurado y Argulló, 2002 Pág. 22).

Los dos métodos contienen limitantes, pero no son suficientes de forma individual para dar forma a una concepción tan amplia y compleja como el de la calidad de vida laboral. Siguiendo el orden, autores como Mirvis y Lalwer (1984), Fernández y Jiménez (1988), González et al. (1996), Quijano et al (2005) exhortan “la unificación de la valoración objetiva con la subjetiva como una salida que pudiera disminuir la fragmentación y el sesgo de las valoraciones del mejoramiento del ambiente laboral”. (Pág. 36, 44, 85)

Importancia de la calidad de vida en el trabajo

Según (Larez, 1998) citado por Liendo Laidy: La disertación arroja limitantes y tributo en los aspectos siguientes:

Los antecedentes históricos de las condiciones idóneas en el ambiente laboral indica la necesidad de la creación de una taxonomía y mayor procesamiento de datos a partir de una visión teórica. Una nueva topología en cuanto al nivel de vida del empleado en un entorno profesional pudiese utilizarse en diferentes contextos sociales. La operación funcional de los mecanismos del nivel de vida en el ambiente laboral, proporciona los fundamentos empíricos para próximos estudios de este tópico. El impulso de un piloto sistémico de mejor nivel de vida en el ambiente de trabajo, ayuda en esta conceptualización según una apreciación multidimensional pudiendo examinar los elementos específicos según las magnitudes presentadas.

Características de la calidad de vida en el trabajo.

Colaboración consciente y propia voluntad por parte de los trabajadores.

El sindicato se manifiesta conforme con el proceso además de participar en pro de conseguir mejoras socioeconómicas. Estatus de tranquilidad y estabilidad en el puesto de empleo. Adiestramiento en pro de resolver problemáticas por parte de los trabajadores en conjunto. Utilización de círculos de Empleos de círculos de mejoramiento para que los trabajadores conversen las problemáticas que pudiesen afectar el desenvolvimiento de la empresa y entorno

laboral. Reuniones programadas a cierto tiempo del bloque y del componente laboral para discernir tópicos como calidad, seguridad, y programación. Incentivar el desarrollo de destrezas en cuanto al rotativo laboral del grupo de trabajo. Adiestramiento en diferentes destrezas. Cualidades de responsabilidad en cuanto a las inquietudes de los trabajadores.

Como se puede mejorar la calidad de vida en el Trabajo.

En la actualidad la condición de vida en el ambiente laboral, es una temática que posee mucha fuerza, ya que alrededor de ello circular grandemente la mayor cantidad de factores que hacen posible el exitoso el desenvolvimiento de una tarea o responsabilidad determinada. Buscando vislumbrar una idea más entendible y precisa de lo concerniente a la mejora del nivel de vida en el ambiente laboral se toman en cuenta lo puntos a continuación:

Engrandecer los empleos: Una terminología vigente atrayente para el mejoramiento de la condición y nivel de vida del ambiente laboral, es engrandecer la labor dentro de una conceptualización multiforme. Así mismo frecuentemente conlleva una gran utilización que busquen incentivar al empleado, y no solo satisfacerlo sentimentalmente hacia el empleo.

Fundamentalmente el florecimiento del empleo es una forma cambiante o florecimiento que busca que el empleado se mantenga con motivación y brindarle la ocasión de obtener una recompensa, logro, mejoramiento y responsabilidad. Dejando en claro pues, que el enriquecimiento del empleo conlleva el cambio del empleo con la finalidad de cautivar al empleado a una necesidad de un orden más alto.

Obtener Carga Vertical y Horizontal: La carga vertical: conlleva engrandecer el trabajo de manera personal cuando se atrae en forma descendente los compromisos de arriba e impulsar diversas responsabilidades a niveles inferiores del esquema que clasifica los empleos, entendiéndose que, la gerencia examina que responsabilidades pudiesen delegarse a los puestos laborales para que sean ejecutadas.

La carga horizontal: expande las labores al impulsar las mismas a sus fases iniciales y luego las atrae a las fases de labor. Unas de estas funciones pudieran partir del empleo convirtiéndolas en una parte básica del mismo con la finalidad de sea de mayor significación y responsabilidad y a su vez menos repetitivo y tedioso.

Creando Trabajos Completos: Personifica el proceso de incrementación de dificultad de un empleo acudiendo a las carencias de mayor orden de los empleados. Distintas gerencias consideran que los empleados que se le posibilita utilizar su mente y destrezas pudieran satisfacer las carencias individuales de autoestima y dignidad. La implementación de esta metodología obtendrá mayor éxito de ser tomadas en cuenta las opiniones de los trabajadores al manifestar un deseo de mayor responsabilidad laboral.

Rotación de Trabajo, Entrenamiento Cruzado y Habilidades Múltiples: Básicamente es el movimiento del personal de un puesto de trabajo a otro dentro de la misma empresa durante pequeños espacios de tiempo. Se especula que al momento de la promoción de trabajadores con gran cumulo de experiencias en sus labores disminuye el fatigamiento entre sí. Además, puede darle la oportunidad de la adquisición de grandes cumulo de aprendizaje haciéndolo más extenso además de una comprensión de las operaciones de la empresa lo que puede derivar en promociones.

Puede conseguirse de igual forma la capacitación cruzada entre los empleados de una producción a otra, así de igual forma las destrezas múltiples, permitiéndole al trabajador tener mayor y mejorado conocimiento de las diversas actividades que se realizan en la empresa.

Reconocimiento y Elogios: Las aprobaciones en forma de elogio contante y sinceramente demostrados general un efecto resaltante en el nivel de vida en el ambiente laboral del trabajador; refleja y demuestra un mayor deseo motivacional cuando su sacrificio valorado y resaltado. El reforzamiento positivo pudiera medirse mediante una palabra, el tacto u otros gestos como: una mirada, una sonrisa, etc.

Pago Extra: La ausencia de algunos de los trabajadores de forma excesiva es una problemática seria para muchas gerencias, buscando minimizar dicha problemática además de los retrasos en las entradas a los empleos, algunas empresas recompensan a sus trabajadores a través de una programación de bonificación extra para quienes cumplen su hora de trabajo cabalmente. Mediante esta programación esquemática los empleados que no tienen ausencia en sus puestos y no concurren en fallas y cabalmente asumen la responsabilidad con el horario y sus puestos de trabajo, se les recompensa con pago extra, días extra de descanso o más de paga.

Modificando el Ambiente de Trabajo: Diferentes organizaciones ha logrado optimizar el nivel de vida del ambiente laboral cambiando el clima o entorno laboral, pudiera lograrse tomando las diferentes opiniones en conjunto que los mismos empleados manifiestan, los que componen el grupo laboral son más eficaces al poder escoger por si solos a los miembros del grupo de empleo formando equipos además de ser receptivos a ideas novedosas al existir un buen liderazgo que actúa

efectivamente y está en pro del mejoramiento de las condiciones mínimas del empleo de forma tangible.

Los trabajadores le agradan poseer una socialización entre sí. Las ocasiones de conversaciones aumentan la moral y autoestima, en especial cuando son labores monótonas y de repetición que exige concentración y desgaste mental.

Dimensión 3: Motivación laboral

Para Alles, (2010) argumenta que. “La motivación existe en diversas maneras y formas. En una relación con el trabajo esta puede ser dirigida a logros, para aumentar el poder y contar con motivación necesaria para lograr los objetivos y las metas trazadas” (p. 44-46) Se refiere a un estímulo que va a facilitar la permanencia de alguna continuidad al impulso que nos aproxima a conseguir una meta lo que demuestra que al lograrlo satisfará una carencia. Algunos estudiosos de la psicología ven una dificultad en la descripción del estímulo existente atrás de una conducta. Para cualquier persona la motivación, es comprendida solo de forma parcial, ya que conlleva carencias, aspiraciones, preocupaciones, inconformidad, presión y expectativa. Idalberto Chiavenato (1998) opina:

Hay una existencia de una inestabilidad o descontento en la relación que existe con una persona y su entorno, determina los objetivos y le nace el deseo de realizar cierta conducta que a su vez dirigirá a la obtención de sus objetivos. (p. 96)

En esta misma línea sobre la definición de la motivación para Davis (2003) es considerada como:

A nivel de cultura, la motivación posee un puesto, manifiesta un patrón de conducta de organización que exige destrezas comunicativas. A su

vez de igual forma exige la exploración y análisis de impulso y destrezas de los trabajadores, que se originan en las personas. (p. 126)

Además, esta, está relacionada con valores, sentimientos, reconocimiento, así lo explica Warr (1985), al mencionar que:

Podría decirse que es algo como un ventajismo interno que pudiera ser cuantificado que además reacciona a los resultados de los hechos lo que ira de paralelo a la obtención del beneficio. Las personas suelen hacer comparaciones a otros individuos en el sentido de las posesiones y lo quisieran poseer, lo antes menciona pudiera ser motivado por un deseo que los dirige a crear cualidades de posibles hechos que los moverá a su crecimiento y crear sus destrezas. Lo que motiva a las personas tiene relación con el entorno exterior, es decir, el entorno de familia, de la sociedad, los valores y credo, etc. (p. 257)

Tipos de Motivación

Los tipos de motivación están estrechamente relacionados con factores internos y externos en esta misma línea Gibson (1991) brinda la siguiente explicación:

Motivación Intrínseca: Los trabajadores de la administración de las empresas se muestran en expectación con necesidad de aprendizaje en relación a todo lo que se realiza en el entorno de trabajo donde se desenvuelven, es por ello que mantiene disposición de hacer y mostrar sus habilidades de crecimiento de los trabajadores. Dicho impulso de manifiesta en el momento que una persona adquiere conocimientos de diferentes actividades por complacencia, para hacer demostración de sus destrezas o adquirirlas, aunque esto no genere una retribución

foránea palpable o con un objetivo foráneo detrás de ello. Lo que realiza el individuo es el metal como tal. (IDEM).

Motivación Extrínseca: Se origina con elementos foráneos, expuestos como bonificaciones, premiaciones, obligación, etc. La mayoría de estas acciones se consideran empleo, es dada ya que obtienen de una u otra manera bonificación extrínseca.

Lo idóneo fuese que una institución de la mano con sus empleados hiciera alguna actividad no con el fin de bonificación extrínseca, más bien fuera porque en si impulsos intrínsecos que haga más beneficioso la ejecución de sus responsabilidades. (p. 99).

Teorías Básicas de la Motivación. El estudio presentado, posee basamento en un par de columnas teóricas, por un lado, la teoría de la motivación, por otro lado, en la teoría de los rasgos.

Teoría de la motivación. Este estudio tiene su basamento en la postulación de la motivación argumentada por Bolles (1976) en la que indica que “no son conductas obvias de observación las motivaciones o tópicos de experiencia lineal. (Citado por Drucker 2002)

Define la motivación como factores de impulso y guía del comportamiento con predisposición a las acciones y ejecución placentera de una cadena de labores.

No se refiere a determinada motivación o impulso, más bien a una serie de elementos de motivación resaltantes que dan una explicación conductual eficaz de las personas en diferentes labores.

Un campo común de investigación sobre la motivación que ha tomado fuerza fue y actualmente es el universo socio laboral. Por ello surge el deseo de la inserción del presente estudio referente a la motivación.

Bien sabia es que, no ha resultado nada sencillo la evaluación directa de las motivaciones laborales, más bien se deduce mediante el comportamiento del individuo según distintos modos de bonos enmarcado en de crecimiento Fernández (2001) piensa que las motivaciones laborales, son un difícil desarrollo que incluye diferentes aspectos subjetivos (nivel de carencia, estado de activación, deseos, expectación, valor del incentivo, complacencia...) y objetivos (estímulos, la realización que cumple fundamentalmente un rol en el comportamiento de los individuos).

Se busca orientar que cada aspiración pudiera manifestar variados tipos de expresión. En otro sentido, se debe resaltar que la motivación no es un factor inmóvil, más bien sufre mutaciones constantes, movibles y endebles, haciendo más difícil su valoración. Además de las discrepancias de cada individuo en el origen de la motivación que promueve la acción, habrá cambios y dejará renovadas maneras de aprendizaje conductual en el transcurso de la vida. Fernández (2001) anexa cinco elementos para la valoración de las motivaciones laborales.

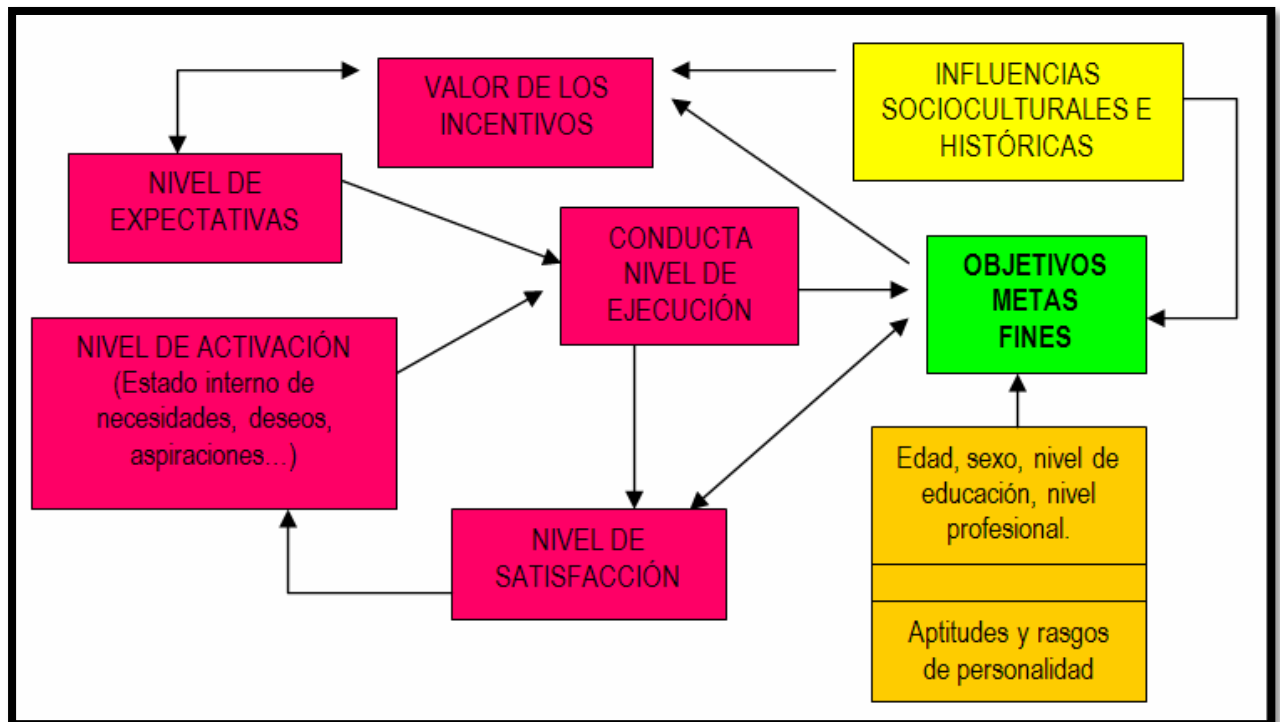


Figura 5: Modelo de los cinco componentes, para la evaluación de la motivación laboral

Fuente: Fernández S. (2001).

Contenido de la Escala

Nomenclatura Y Conceptualización De Las Motivaciones Psicosociales

La explicación de la carencia urgente de la definición psicológica de la motivación laboral del individuo, llevara a comprender mejor el comportamiento de los individuos. Es por ello que, escasamente las motivaciones son aisladas, más bien actúan en diferentes y distintos comportamientos.

Factores de la Escala

Partiendo de algunos motivos hipotéticos en la etapa inicial de la ejecución empírica de la escala, la observación de los factores permitió comprobar la cantidad y origen

de los motivos laborales básicos, ya que se evidencio que varias de esas carencias están inmersas entre otras. Esas motivaciones elementales apuntan a los factores siguientes:

- **As:** Aceptación e integración social.
- **Rs:** Reconocimiento social
- **Ac:** Autoestima / Autoconcepto
- **Ad:** Autodesarrollo
- **Po:** Poder.
- **Se:** Seguridad

Interpretación de cada Factor

As: Aceptación e integración social. Cuantifica la carencia de interacciones afectivas (de distintas naturalidades) para con distintos individuos. A la persona le agrada compartir con amistades y otros individuos generalmente. Tiene aceptación hacia el resto de las personas, se sacrifica por conocer nuevas amistades y conservar el trato con otros individuos. Esto hace referencia a las motivaciones de adhesión, pertenecer al equipo y aceptación de la sociedad.

Rs. Reconocimiento social. El individuo va tras la aceptación de la sociedad y aprecio del resto de los individuos, sea por su valor como persona o por sacrificios. Comúnmente va tras reputación individual y laboral.

La ponderación alta, arroja que el individuo quiere que el resto (más si son amistades y cercanos) le tomen aprecio; se sacrifica y trabaja por la obtención de aceptación y reconocimiento; le da importancia al prestigio, la gloria y que el resto

opinen de sí. Va con afán tras la estima, que lo llevara indudablemente a una larga fila de méritos.

Ac: Autoestima / auto concepto. Tiene relación con el valor propio y seguridad personal. Es indicio que el individuo tiene baja opinión de él, de lograr una ponderación alta en la etapa inicial. Por el contrario de lograr ponderaciones elevadas en la fase de aplicación demostraría que el individuo anda con afán tras circunstancias y motivaciones que sean favorables para la confianza de él propiamente, elevando el auto concepto.

Ad: Autodesarrollo. Tiene su basamento en la carencia y preferencia del ser humano en crear la capacidad propia, realización de proyectos y marcar nuevos objetivos para su recorrido vital. Contiene motivaciones de lograr metas, ejecución de estas, exposición de creatividad y el progreso de la inspiración personal. La valoración alta (en la fase primera) muestra que el individuo pretende labores de alta dificultad, manteniendo cotas elevadas estando preparado a laborar por obtener objetivos altos; reacciona de forma positiva para con la competencia estando de acuerdo a sacrificarse por resaltar. La preferencia a la gloria hará manifiesto de forma positiva con la ponderación propia del individuo.

Po: Poder. Hace referencia a la inquietud (en muchos casos exagerada) que posee el individuo para obtener gloria y ser exitoso laboralmente, y a su vez va tras medios y circunstancias para inferir y guiar a otros individuos. No le importa a sacrificarse para obtener cotas más altas mediante varios canales (labores, economía, capital, política, puestos...) teniendo una clara meta de conseguir poder. Desea obtener un

nivel (en la sociedad, en lo laboral, en lo económico...) alto donde pueda dominar y guiar de una u otra forma a otros.

Se: Seguridad. Se refiere al nivel de confort psíquico en los diferentes circunstancias de su entorno: familiar, profesional, social.

La ponderación elevada en la fase primera señala que en el individuo escasea el sentir de seguridad por el propio frente las circunstancias de la actualidad y del futuro.

Diferentes elementos pudieran ser el origen de esto: inestabilidad de trabajo, malas situaciones de familia, poca valoración personal.

Un individuo que va detrás de estabilidad profesional a pesar de todo, coartara inexcusablemente, las oportunidades de auto relación.

Como aspecto final, se debe mencionar que indistintamente sea la conclusión final y seria, deberá estar sustentada por una entrevista con un experto en psicología.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General.

¿De qué manera se relaciona la Gestión del Capital Humano en el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018?

1.4.2. Problema específico.

Problema específico 1.

¿De qué manera se relaciona la admisión de personas en el desempeño Laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018?

Problema específico 2.

¿De qué manera se relaciona la evaluación de desempeño en el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018?

Problema específico 3.

¿De qué manera se relaciona el entrenamiento del personal en el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018?

Problema específico 4.

¿De qué manera se relaciona el desarrollo de carrera en el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018?

1.5. Justificación.

1.5.1. Justificación teórica.

La investigación presentada se puede justificar porque el tema Gestión de capital humano y desempeño laboral, es un tema actual por considerarse un pilar

fundamental de una empresa, el patrimonio humano representa ente primordial de una institución unido al buen desempeño laboral puede llegar al éxito de la empresa, la unión de ambas variables supone un paso importante para cualquier institución que pretende mantenerse y llegar a las metas y objetivos planteados. Esta información dará justificación teórica basándose en diversos autores que nos ayudará a tener información real y actual.

1.5.2. Justificación social.

El presente trabajo se justifica socialmente, pues se trata de un tema que brinda aporte a las empresas en general, por tratarse de un tema básico y fundamental para cualquier institución que desee tener éxito en sus logros y metas. Las diferentes instituciones que consideran la gestión del patrimonio humano basado en reclutamiento de personal, valoración del desenvolvimiento, entrenamiento de los empleados y progreso de una profesión, aunado a esto tener en cuenta el desempeño laboral considerando como comunicación, el nivel de vida y la motivación es una temática que en las empresas se deben de considerar para tener éxito en la empresa.

1.5.3. Justificación práctica.

Esta investigación se justifica de manera práctica pues la recompensa primordial es poseer un instrumento que funcione de guía para el fortalecimiento de la gestión del capital humano, que a su vez pueda transmitir mediante una base de aprendizaje obtenido mediante la experiencia en la empresa. Es por ello que se busca que esta investigación pueda ayudar en el momento de tomar disposiciones siendo un marco referencial y guía para distintas organizaciones. Al estudiar esta investigación y la

aplicación de esta en el ámbito empresarial traerá sin lugar a dudas mejora y ayuda para el personal relacionada a la gestión de capital humano dentro del desenvolvimiento profesional.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General.

Existe una relación entre la Gestión del Capital Humano en el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.

.

1.6.2. Hipótesis Específicas.

Hipótesis específica 1

Existe una relación entre la admisión del personal y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.

Hipótesis específica 2

Existe una relación entre la evaluación de desempeño y el desempeño laboral del personal administrativo del área de registro académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

Hipótesis específica 3

Existe una relación entre el entrenamiento del personal y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

Hipótesis específica 4

Existe una relación entre el desarrollo de carrera y el desempeño laboral del personal administrativo del área de registro académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

1.7. Objetivos**1.7.1. Objetivo general.**

Determinar la relación la Gestión del Capital Humano y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos.**Objetivo Especifico 1**

Determinar la relaciona la admisión de personal y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registro Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

Objetivo Especifico 2

Determinar la relaciona la evaluación de desempeño y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

Objetivo Especifico 3

Determinar la relación el entrenamiento del personal y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

Objetivo Especifico 4

Determinar la relación el desarrollo de carrera y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

Esta investigación es de tipo correlacional, pues se tiene que determinar la correlación o relación entre dos variables, Gestión del Capital Humano y el desempeño Laboral, corresponde a un enfoque cuantitativo, pues centra en la cuantificación de los fenómenos y para ello utiliza la estadística y análisis de datos. Es de diseño no experimental, transversal correlacional, en cuanto a esto Hernandez Sampiere (2006) menciona que el diseño no experimental tiene como propósito la descripción de las variables y analizar su relación entre sí.

Variable Independiente: Gestión del capital humano

Definición conceptual

A nivel administrativo, para el uso correcto de los activos de una empresa para su ejercicio, debe tomarse como necesario y primordial el talento humano, entonces, es ineludible que el uso correcto de dicho recurso va a permitir su crecimiento constante, es por ello que, los trabajadores pasan a ser un favorito a nivel organizacional, de esta forma, el personal se convierte en un privilegiado en la organización, transformándose en un ente principal de camino al éxito, para ser esto el origen para la oportunidad de competitividad

Arias (2000, p. 84).

Definición operacional

La gestión del capital humano representa una parte importante de la empresa pues permite que los trabajadores desempeñen sus labores lo mejor posible y esto redundará en beneficio de la empresa, ambos se relacionan de ahí la importancia de realizar una buena fusión entre ellos.

Variable Dependiente Desempeño laboral

Definición conceptual

Se refiere a la ejecución correcta y eficaz de los individuos que laboran en una empresa, lo que es fundamental para la misma, uniendo a la persona con un gran trabajo y complacencia profesional. Chiavenato (2002).

Definición Operacional

El desempeño laboral depende de que el trabajador se encuentre bien en el lugar donde desempeña sus labores, pero también el que se realice una buena gestión del capital humano, ya que solo así se contara con personal eficaz para la realización de tareas de manera que nos lleven a cumplir con las metas y objetivos trazados.

2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 4: Operacionalización de la V1. Gestión del capital humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Escala	Niveles o Rangos
Admisión de personas	<ul style="list-style-type: none"> Vacancia - Curriculum vitae Técnicas de reclutamiento Selección de personas Proceso de selección de personal. Entrevistas -Técnicas de selección Evaluación 	1 - 8	1 = Siempre	Ordinal	Deficiente 8-18
	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación por puesto Mediante la evaluación se conoce a los colaboradores - Evaluaciones permanentes 				
Evaluación de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> El feedback - Evaluación permite comunicación Evaluación se relaciona con habilidades, capacidades y metas Proceso de inducción Programa de capacitación 	9 - 14	2 = Casi siempre	Ordinal	Regular 19-29
Entrenamiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> Entrenamiento permanente Desarrollar talentos Programa de desarrollo, capacidades y habilidades - Necesidades del puesto 	15 - 22	4 = Casi nunca	Ordinal	Eficiente 30-40
	<ul style="list-style-type: none"> Entrenamiento por necesidad Entrenamiento y evaluación Necesidades de la organización 				
Desarrollo de carrera	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades individuales de carrera Evaluación organizacional -Líneas de carrera Alto potencial a los trabajadores 	23 - 28	5 = Nunca.		

Nota: Dimensiones de Chiavenato (2009)

Tabla 5: Operacionalización de la V1. Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Escala	Niveles o Rangos
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Oral - Comunicación con colegas Comunicación con clientes No oral - Compañerismo Comunicación reciproca Los jefes escuchas las ideas de sus subordinados 	29 - 35	1 = Siempre	Ordinal	Deficiente 8-18
	<ul style="list-style-type: none"> Productividad - Experiencia Equipo - Tareas realizadas 				
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> Motivación para destrezas Motivación y recompensa Ambiente propicio - Reconocimiento 	36 - 39	2 = Casi siempre	Ordinal	Regular 19-29
Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo en el trabajo Justo pago de haberes Expectativas personales Fomenta el compañerismo Saben solucionar problemas 	40 - 48	3 = Algunas veces	Ordinal	Eficiente 30-40
	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo en el trabajo Justo pago de haberes Expectativas personales Fomenta el compañerismo Saben solucionar problemas 				
			4 = Casi nunca		
			5 = Nunca.		

Nota: Dimensiones de Martha Allen (2010)

2.3. Población, muestra y muestreo

La conforman los trabajadores administrativos del área de Registros Académicos de la Universidad tecnológica del Perú UTP, que en su totalidad son 60. La muestra para este estudio será del tipo censal lo que representará la misma cantidad de la población 60 trabajadores.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica e instrumentos de recaudación de diversos datos, será mediante un interrogatorio, la misma que será mediante la escala de likert, esta recolección ayudará a obtener datos precisos requeridos para la parte estadística de este trabajo de investigación.

Seguidamente, se calculó la confiabilidad de solidez intrínseca de las herramientas a través del Alfa de Crombach, cuyos resultados para la variable Independiente Gestión de capital humano con un 0,933 y para la variable Desempeño Laboral 0,912, siendo estos resultados aceptables y por su naturaleza Excelente.

2.5. Métodos de análisis de datos

En Método de analogía de los datos, será el esquema estadístico SPSS, mediante este programa se obtendrá las tablas y grafico que corresponderán a la parte descriptiva mediante tablas y gráfico y para la parte inferencial la validación de la hipótesis será mediante Spearman para obtener la puntuación mayor al 0,95 para validar la hipótesis alterna.

2.6. Aspectos éticos

El cuestionario que se aplicara a la población, será estrictamente de manera anónima, dicha información se usara solo y exclusivamente para el desarrollo de esta investigación, respetando el anonimato de los colaboradores, acatando los aspectos éticos.

III. Resultados

3.1. Resultados

3.1.1. Gestión del Capital Humano

Tabla 6

Distribución de la Gestión del Capital Humano del personal administrativo del área de Registro Académico de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	8	13,3
	Regular	5	8,3
	Eficiente	47	78,3
	Total	60	100,0

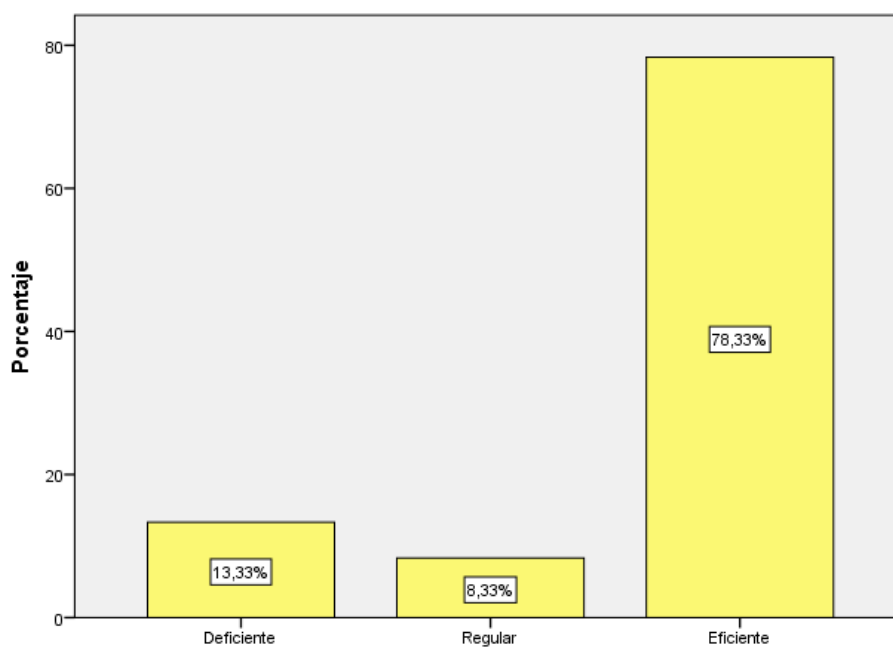


Figura 6: Niveles de Gestión del Capital Humano

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los niveles de la Gestión del capital humano son: Deficiente un 13.33%, Regular un 8.33% y Eficiente un 78.33%.

3.1.2. Admisión de Personal

Tabla 5

Distribución de Admisión de personas del personal administrativo del área de Registro Académico de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	7	11,7
	Regular	7	11,7
	Eficiente	46	76,7
Total		60	100,0

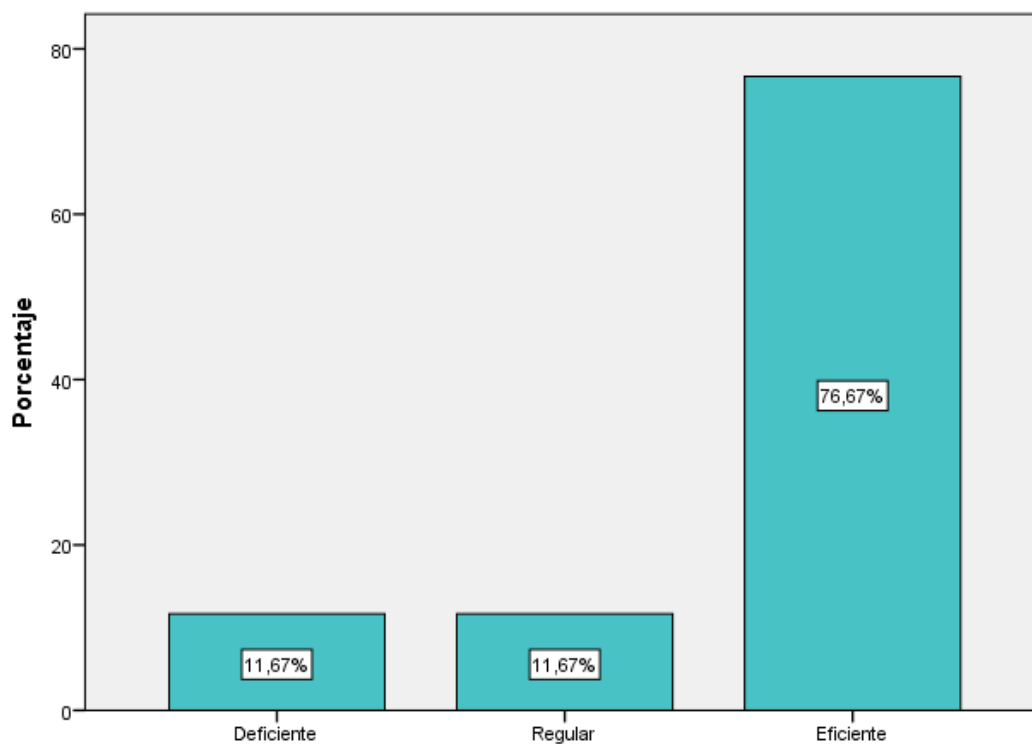


Figura 7: Nivel de Admisión de personas

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los niveles de Admisión de personas son: Deficiente un 11.67%, Regular un 11.67% y Eficiente un 76.67%.

3.1.3. Evaluación de desempeño

Tabla 6

Distribución de Evaluación de desempeño del personal administrativo del área de Registro Académico de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	6	10,0
	Regular	7	11,7
	Eficiente	47	78,3
Total		60	100,0

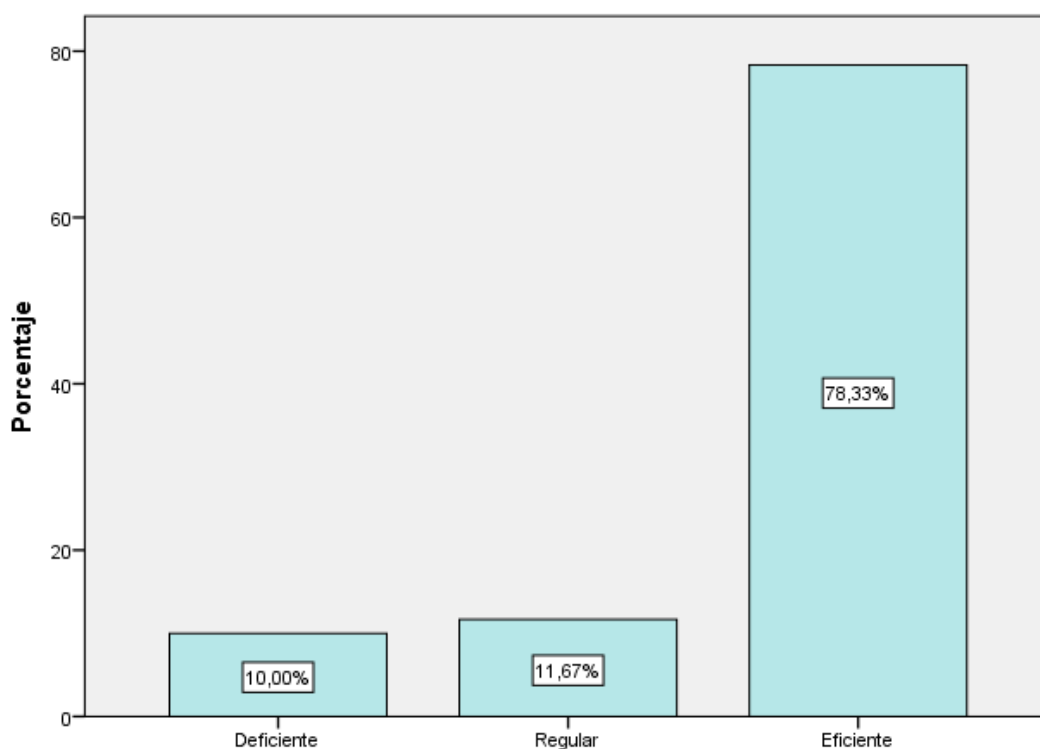


Figura 8: Nivel de Evaluación de Desempeño

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los niveles de Evaluación de desempeño son: Deficiente un 10%, Regular un 11.67% y Eficiente un 78.33%.

Entrenamiento del Personal

Tabla 7

Distribución del Entrenamiento del personal administrativo del área de Registro Académico de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	6	10,0
	Regular	7	11,7
	Eficiente	47	78,3
Total		60	100,0

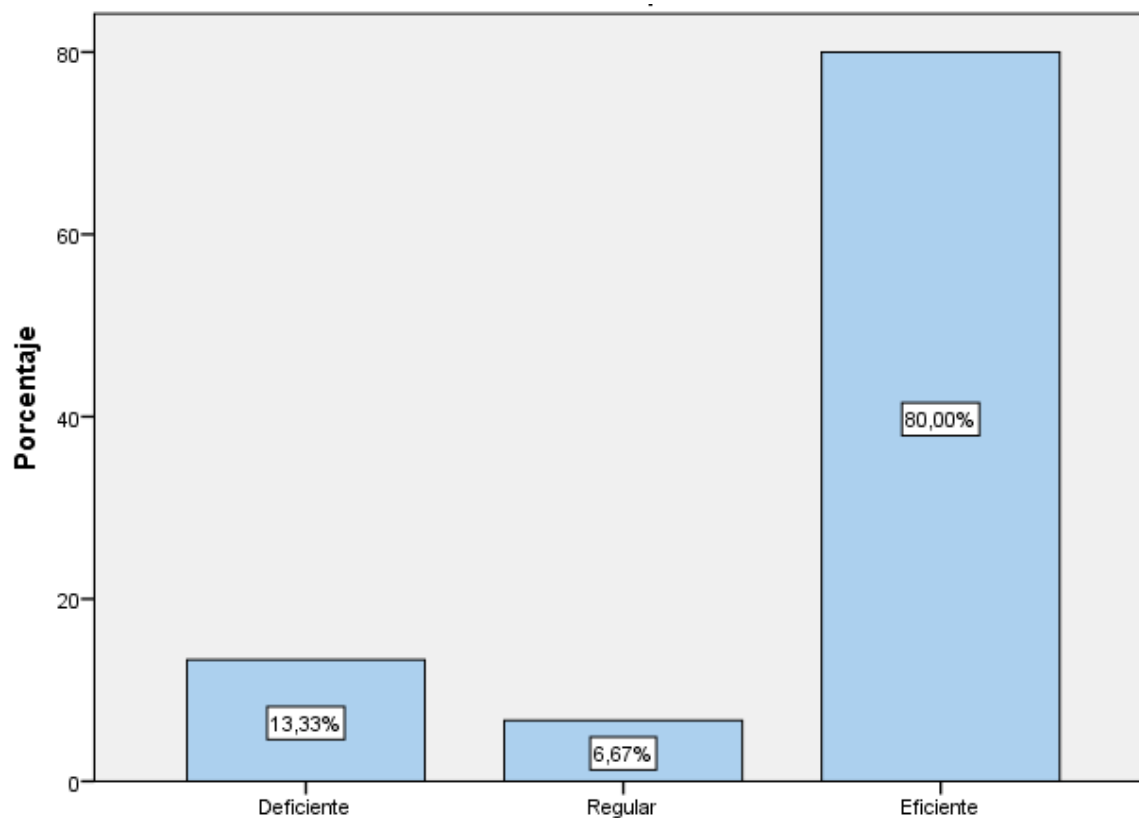


Figura 9: Nivel Entrenamiento del Personal

Elaboración: Propia

Interpretación: Los niveles de Entrenamiento del personal son: Deficiente un 13.33%, Regular un 6.67% y Eficiente un 80%.

3.1.4. Desarrollo de la Carrera

Tabla 8

Distribución de Desarrollo de la carrera personal administrativo del área de Registro Académico de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	7	11,7
	Regular	5	8,3
	Eficiente	48	80,0
Total		60	100,0

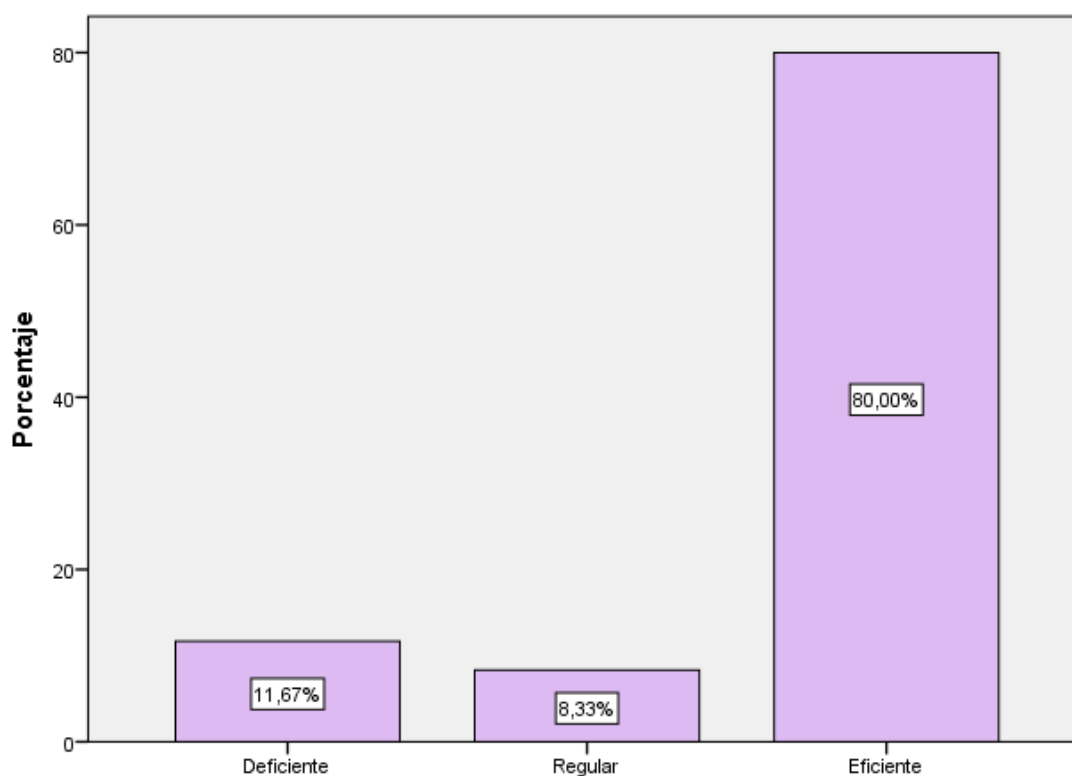


Figura 10: Nivel de Desarrollo de la carrera

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los niveles del Desarrollo de la carrera son: Deficiente un 11.67%, Regular un 8.33% y Eficiente un 80%.

3.1.5. Desempeño Laboral

Tabla 10

Distribución del Desempeño laboral en el área de Registro Académico de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	6	10,0
	Regular	6	10,0
	Eficiente	48	80,0
Total		60	100,0

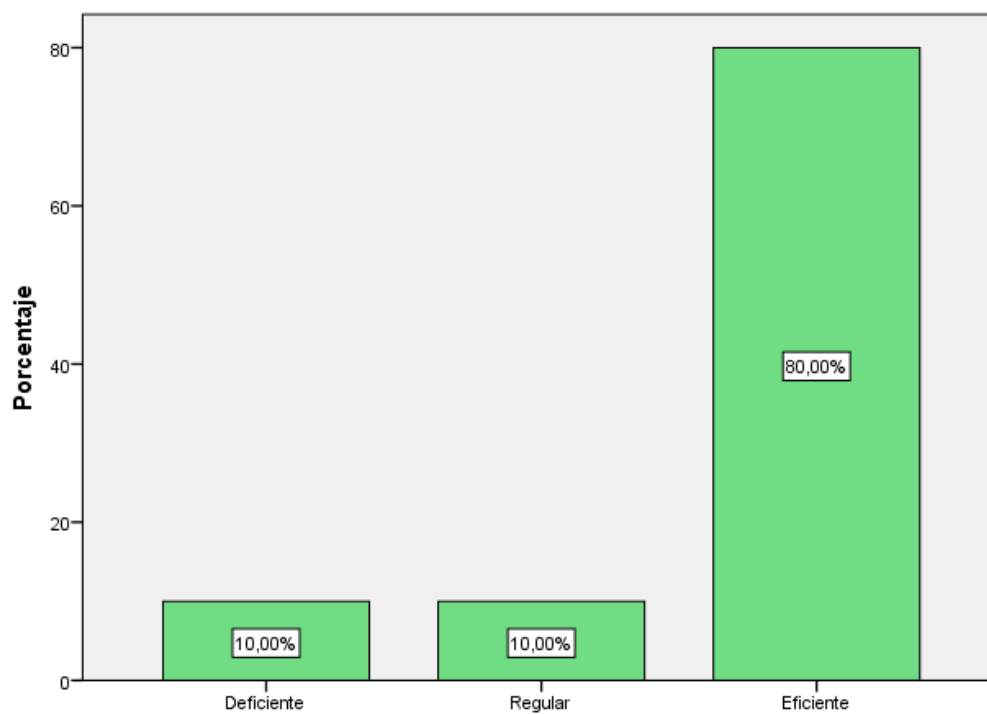


Figura 12: Nivel de Desarrollo Laboral

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los niveles del Desempeño Laboral son: Deficiente un 10%, Regular un 10% y Eficiente un 80%.

3.1.6. Comunicación

Tabla 11

Distribución de Comunicación del personal administrativo del área de Registro Académico de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	4	6,7
	Regular	8	13,3
	Eficiente	48	80,0
Total		60	100,0

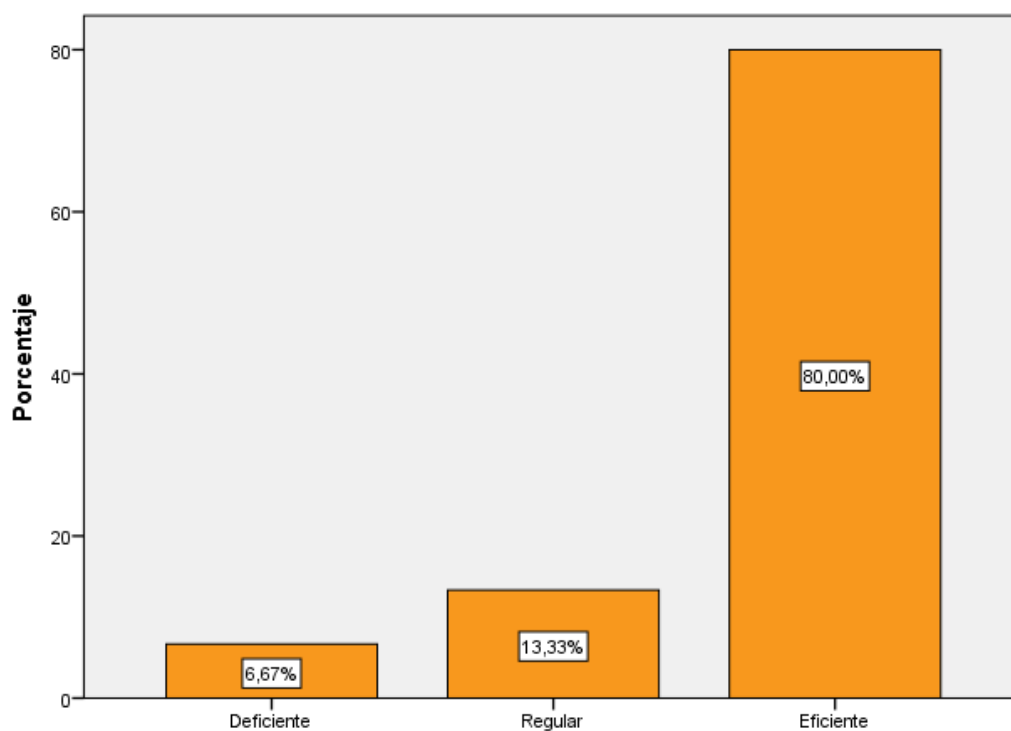


Figura 13: Nivel de Comunicación

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los niveles de la Comunicación son: Deficiente un 6.67%, Regular un 13.33% y Eficiente un 80%.

3.1.7. Trabajo en Equipo

Tabla 12

Distribución de Trabajo en equipo del personal administrativo del área de Registro Académico de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	6	10,0
	Regular	6	10,0
	Eficiente	48	80,0
Total		60	100,0

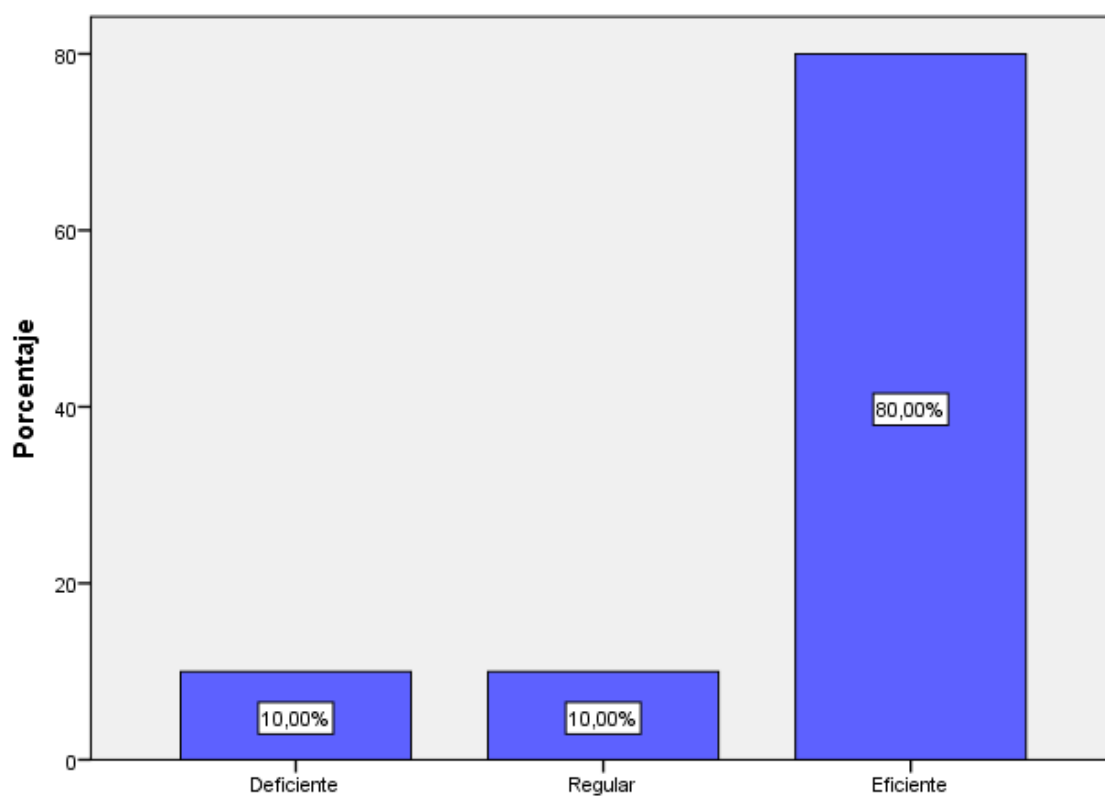


Figura 14: Nivel Trabajo en equipo

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los niveles del Trabajo en equipo son: Deficiente un 10%, Regular un 10% y Eficiente un 80%.

3.1.8. Motivación laboral

Tabla 13

Distribución de Motivación laboral del personal administrativo del área de Registro Académico de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	5	8,3
	Regular	6	10,0
	Eficiente	49	81,7
Total		60	100,0

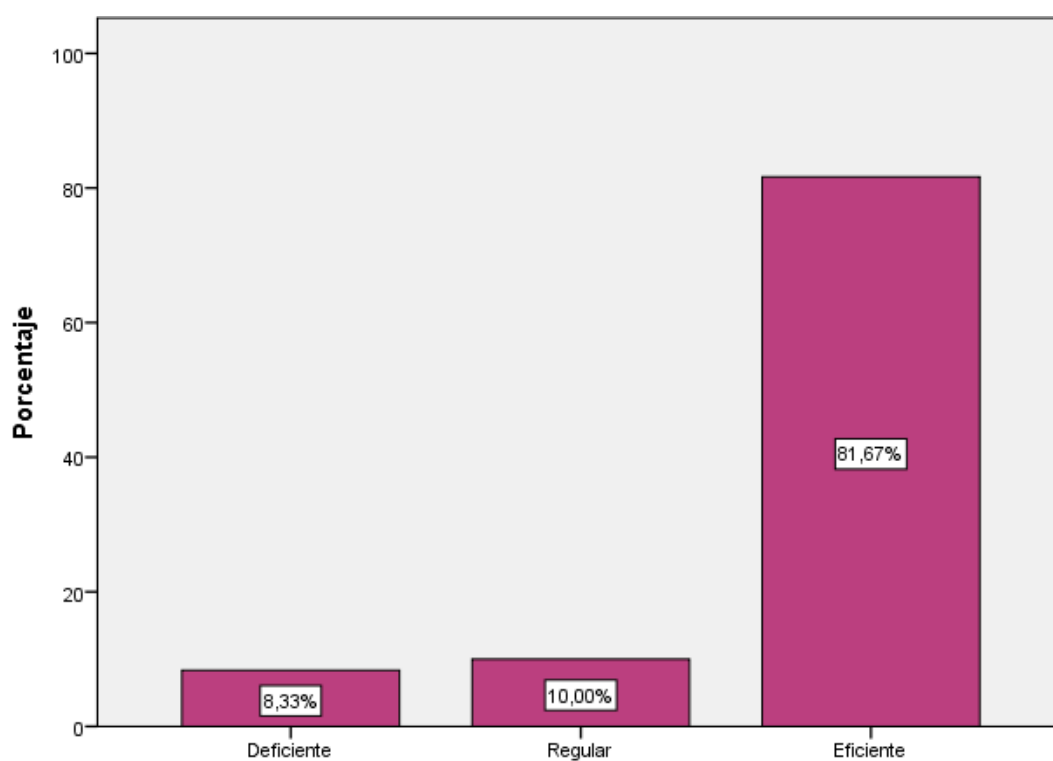


Figura 15: Nivel de Motivación Laboral

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los niveles del Trabajo en equipo son: Deficiente un 8.33%, Regular un 10% y Eficiente un 81.67%.

3.2. Contrastación de hipótesis

3.2.1. Gestión del capital humano y desempeño laboral

Hipótesis General

Ho No existe una relación significativa de la Gestión del capital humano y del desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.

H1 Si existe una relación significativa de la Gestión del capital humano y del desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.

Tabla 15

Correlación Rho Spearman entre la Gestión de Capital Humano y el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.

			Gestión del capital humano	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión del capital humano	Coeficiente de correlación	1,000	,998**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,998**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Se rechaza la Ho, se observó la valoración del coeficiente de correlación paramétrica (Rho de Spearman) siendo una valoración positiva 0,998, y Sig. (bilateral) $p: 0,000 < \infty: 0,001$ es por ello que es aceptable la Hipótesis Alterna que señala: Si existe una relación significativa de la Gestión del capital humano y del desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.

3.2.2. Admisión de personas y desempeño laboral

Hipótesis Especifica 1

Ho No existe una relación significativa de la admisión de personas y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.

H1 Si existe una relación significativa de la admisión de personas y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.

Tabla 16

Correlación Rho Spearman entre admisión de personas y el desempeño laboral el personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.

			Admisión de personas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Admisión de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,964**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,964**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Se rechaza la Ho, se observa la valoración del Coeficiente de Correlación paramétrico (Rho de Spearman) siendo una valoración positiva, en concreto 0,964, Sig. (bilateral) $p: 0,000 < \infty: 0,001$, es por ello que es aceptada la Hipótesis Alterna que señala: Si existe una relación significativa de la admisión de personas y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

3.2.3. Evaluación de desempeño y desempeño laboral

Hipótesis Especifica 2

Ho No existe una relación significativa de la evaluación de desempeño y el desempeño laboral del personal administrativo del área de registro académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

H1 Si existe una relación significativa de la evaluación de desempeño y el desempeño laboral del personal administrativo del área de registro académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

Tabla 17

Correlación Rho Spearman entre la evaluación de desempeño y el desempeño laboral el personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

			Evaluación de desempeño	Desempeño Laboral
Rho de	Evaluación de desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	,998**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,998**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Se rechaza la Ho, se observó la valoración del Coeficiente de Correlación paramétrico (Rho de Spearman) siendo una valoración positiva, en concreto 0,998, Sig. (bilateral) $p: 0,000 < \infty: 0,001$, es por ello que es aceptable la Hipótesis Alterna que señala : Si existe una relación significativa de la evaluación de desempeño y el desempeño laboral del personal administrativo del área de registro académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

3.2.4. Entrenamiento del personal y desempeño laboral

Hipótesis Especifica 3

Ho No existe una relación significativa entre el entrenamiento del personal y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

H1 Si existe una relación significativa entre el entrenamiento del personal y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

Tabla 18

Correlación Rho Spearman entre el entrenamiento del personal y el desempeño laboral el personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

			Entrenamiento del personal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Entrenamiento del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,960**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,960**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Se rechaza la Ho, se observó la valoración del Coeficiente de Correlación paramétrico (Rho de Spearman) es un valor positivo, en concreto 0,960, Sig. (bilateral) $p: 0,000 < \infty: 0,001$ es por ello que es aceptada la Hipótesis Alterna que señala: Si existe una relación significativa entre el entrenamiento del personal y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

3.2.5. Desarrollo de la carrera y desempeño laboral

Hipótesis Especifica 4

Ho No existe relación entre del desarrollo de carrera y desempeño laboral del personal administrativo del área de registro académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

H1 Si existe relación entre del desarrollo de carrera y desempeño laboral del personal administrativo del área de registro académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

Tabla 19

Correlaciones de Hipótesis Especifica 4

			Desarrollo de la carrera	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Desarrollo de la carrera	Coeficiente de correlación	1,000	,962**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,962**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Se rechaza la Ho, se observó la valoración del Coeficiente de Correlación paramétrico (Rho de Spearman) siendo una valoración positivo, en concreto 0,962, Sig. (bilateral) p: 0,000<∞: 0,001, es por ello que es aceptada la Hipótesis Alterna que señala: Si existe relación entre del desarrollo de carrera y desempeño laboral del personal administrativo del área de registro académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

IV. Discusión

Discusión

La Hipótesis General de la investigación menciona: hay una correlación relevante de la Gestión del Capital Humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.

Lo que se relaciona con lo que dice Quirós (2015)

Siendo el producto la comprobación de que la temática de los RRHH suele ser considerados con mayor importancia por estudiosos y empresarios en ejercicio de su divulgación, títulos de ciencia en el asunto primero y recolección memográfica en el segundo, junto al cotejo mutuo. Logrando comprobar la existencia de discrepancias entre sí, ya que son diversas las temáticas que avivan el deseo general para los dos grupos. Del mismo modo, se confirmó la veracidad de distintas variables cotejadas entre diferentes escritores como variables explícitas en la presencia de temáticas comunes, así como de la existencia de discrepancia entre sí: las tendencias, la presencia de diversos stakeholders, el desgaste de la ciencia en diferentes temáticas y la presencia de un gap temporal para con las revelaciones de la ciencia y su ejecución en el campo. Al realizar el estudio estadístico se concluye en que se rechaza la H_0 , se observa la valoración del Coeficiente de Correlación paramétrico (Rho de Spearman) resulta una valoración positiva, en concreto 0,998 pts., es por ello que es aceptable la Hipótesis Alterna que señala: Si existe una relación significativa de la Gestión del Capital Humano y desempeño laboral de personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.

Hipótesis Específicas primera en el estudio menciona que: hay una correlación significativa en la admisión del personal y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad

Tecnológica del Perú – UTP, 2018. Lo que se relaciona con el autor García (2013) en donde explica que, para la empresa en cuanto a la admisión de personal, se debe contar con mayores conocimientos pues esto redundará en más producción de los trabajadores, por consiguiente, en mayores consecuencias beneficiosas para la institución. Más destrezas de los trabajadores conllevan a más beneficios para la institución. Más experiencia de los trabajadores, mostradas por aprobación de la gerencia y los consejos y por la complacencia de los trabajadores, se resume en mayores beneficios para la institución. Luego de la investigación estadística se determinó que: no se aprueba la H_0 , se observó la valoración del Coeficiente de Correlación paramétrico (Rho de Spearman) siendo una valoración positiva, en concreto 0,964 pts., es por ello que es aceptada la Hipótesis Alternativa que señala: hay correlación significativa en la admisión del personal y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

Hipótesis Específicas segunda en el presente trabajo dice que: hay correlación significativa en la evaluación de desempeño y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registro Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018, lo que se relaciona con lo que menciona el autor Chiavenato (2002) menciona que: corresponde a una valoración esquemática y ordenada para cada individuo, correspondientes a las funciones que ejecute, los objetivos y derivaciones que deberá obtener además de su fortaleza de crecimiento; esto sirve para sacar conjeturas y aproximarse a la valoración, las fortalezas y actitudes de un individuo, aunado a ello, su aportación a la producción de la empresa. (p. 198) mediante la realización del estudio estadístico se concluye que: Se rechaza la H_0 , se observó la valoración del Coeficiente de Correlación

paramétrico (Rho de Spearman) siendo una valoración positiva, en concreto 0,998 ptos., es por ello que es aceptada la Hipótesis Alternativa que señala: hay correlación significativa en la evaluación de desempeño y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registro Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

Hipótesis Específicas tercera del presente estudio menciona que: Hay correlación relevante en el entrenamiento del personal y en el desenvolvimiento profesional de los empleados administrativos del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018. Lo que se relaciona con lo que dice el autor Dessler (1997, p. 503) menciona: sobre el entrenamiento que va a ser el transcurrir del crecimiento de actitudes en RRHH para autorizarlos, bajo la finalidad que desarrollen capacidad de aumentar su producción y así contribuir eficazmente al alcance de las metas empresariales. La finalidad de la capacitación es el aumento de la producción de los empleados en sus puestos, generando influencia en su conducta. Y en la realización del estudio estadístico se concluyó en que: Se rechaza la H_0 , se observó la valoración del Coeficiente de Correlación paramétrico (Rho de Spearman) siendo una valoración positiva, en concreto 0,960 ptos., es por ello que es aceptada la Hipótesis Alternativa que señala: Hay correlación relevante en el entrenamiento del personal y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

Hipótesis Específicas cuarta del estudio menciona que: Hay correlación resaltante en el desarrollo de carrera y desempeño laboral del personal administrativo del área de registro académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018, Según Chiavenato (2002, p. 339) argumenta que: Hoy, las

empresas han comenzado a asignar paulatinamente a los trabajadores el compromiso de la administración de su profesión, otorgando las herramientas y la ayuda necesaria en cuanto a elegir de forma correcta y tener éxito. Están inmersa algunas problemáticas de las empresas aplanadas de la actualidad, donde las posibilidades de trasladarse hacia arriba jerárquicamente es menor que otras empresas tradicionales y burocráticas. Los trabajadores tienen que tomar cualquier guía referente a los movimientos que deberá realizar para el crecimiento profesional, indiferentemente se desde dentro o afuera de la empresa. En conclusión, la investigación estadística arrojó: Se rechaza la H_0 , se observó la valoración del Coeficiente de Correlación paramétrico (Rho de Spearman) siendo una valoración positiva, en concreto 0,962 ptos., es por ello que es aceptada la Hipótesis Alternativa que señala: Si hay una correlación relevante en el desarrollo de carrera y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registro Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera: Se concluye de acuerdo a los resultados que la gestión del capital humano, se relaciona directamente (Rho de Spearman) siendo una valoración positiva 0,998, y Sig. (bilateral) $p: 0,000 < \infty: 0,001$ con el desempeño laboral de personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018. Se probó la hipótesis planteada, por lo tanto, se confirma que existe correlación alta entre ambas variables, teniendo coherencia con el objetivo general.

Segunda: Se concluye de acuerdo a los resultados que la admisión de personal se relaciona directamente (Rho de Spearman) siendo una valoración positiva 0,964 Sig. (bilateral) $p: 0,000 < \infty: 0,001$, es por ello que es aceptada la Hipótesis Alternativa que señala: Si existe una relación significativa de la admisión de personas y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

Tercera: Se concluye de acuerdo a los resultados que la evaluación de desempeño se relaciona directamente (Rho de Spearman) siendo una valoración positiva 0,998 Sig. (bilateral) $p: 0,000 < \infty: 0,001$, es por ello que es aceptada la Hipótesis Alternativa que señala: Si existe una relación significativa de la evaluación de desempeño y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

Cuarta: Se concluye de acuerdo a los resultados que el entrenamiento del personal se relaciona directamente (Rho de Spearman) siendo una valoración positiva 0,960 Sig. (bilateral) $p: 0,000 < \infty: 0,001$, es por ello que es aceptada la Hipótesis Alternativa que señala: Si existe una relación significativa entre el entrenamiento del personal y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

Quinta: se concluye de acuerdo a los resultados que el desarrollo de carrera se relaciona directamente (Rho de Spearman) siendo una valoración positiva 0,962 Sig. (bilateral) $p: 0,000 < \infty: 0,001$, es por ello que es aceptada la Hipótesis Alternativa que señala: Si existe una relación significativa entre el desarrollo de carrera y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018

VI. Recomendaciones

Primera: En cuanto a la Gestión del Capital humano, los resultados evidencian un porcentaje del más del 21.67% del personal que no se siente involucrado en los procesos de la empresa. Por lo que se recomienda una evaluación tipo encuesta, anónima para detectar cuáles son los factores.

Segunda: Para Admisión de personas los resultados evidencian un porcentaje del más del 21.67% de que el personal no visualiza sus actividades, objetivos y derivaciones que deba conseguir y de su capacidad de crecimiento. Por lo tanto, la recomendación es que la empresa debe de contar con manual de funciones para que cada personal sepa con exactitud los roles que tiene que cumplir dentro de la institución.

Tercera: En la Evaluación del desempeño se evidencia el porcentaje de un 23.3% de que el personal no visualiza sus actividades, objetivos y derivaciones que debe conseguir y de su capacidad de crecimiento. Por ello la recomendación es realizar charlas y cursos de motivación, mediante incentivos en los que se involucre al personal en el éxito de la empresa.

Cuarta: Entrenamiento del personal, los resultados evidencian un porcentaje del 20% del personal que no entiende la prosecución de crecimiento, las actitudes en los recursos humanos para facultarlo, esto con la finalidad del aumento de su producción y colaborar de mayor forma a la prosecución de las metas empresariales. Por lo que se recomienda. Charlas con los líderes de grupo para brindar entrenamiento individual y el alcance de las metas planteadas.

Quinta: Desarrollo de la carrera evidencia un porcentaje del 20% de que los empleados tienen algunos problemas por que las no brinda las ocasiones de trasladarse de forma vertical y jerárquicamente es menor que las empresas tradicionales y burocráticas. Se recomienda que la empresa deba mantener a sus trabajadores dentro de los logros profesionales por lo que si hubiera una plaza esta tendría que ser exclusivamente para el personal interno brindándoles la oportunidad de adquirirla.

Sexta: Desempeño laboral evidencia un porcentaje del 21.67% El desenvolvimiento se basa en el cumplimiento de los compromisos, realizar todo a lo que por obligación laboral debe hacerse y lo mejor posible, buscando el mejoramiento personal continuo y el alcance de estatus más elevados, envolviendo aprendizajes, destrezas, aptitudes, valores y actitudes. La recomendación es realizar unos planes organizacionales para revertir los puntos estudiados y realizar una serie de actividades a beneficio no solo del personal si no esto redundará en el área pues al tener personal calificado las metas trazadas se realizarán exitosamente.

VII. Referencias

- Allen M. (2010) *Desarrollo del Talento Humano*. Granica. Mexico
- Allens M. (2005) *Diccionario de comportamientos, Gestión por competencia*. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires. Argentina.
- Araujo, M. & Leal M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG).
- Arias, F. (2000). *Introducción a las técnicas de investigación en ciencias de la administración*. México: Trillas
- Bedoya (2005)
- Casma C. (2015) *Relación de la gestión de capital humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa Ferrosistemas*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Perú.
- Cenzo A. y Stephen P. Robbins, (1996) *Human Resource Management, John Wiley* Nueva York, p. 171
- Certo S. (1994) *Modern Managemet: Diversity, Etchis and the Global Environment*, Boston, Allyn & Bacon.
- Chiavenato I. (1997) *Recursos Humanos*, Edición copacta Sao Pulo Atlas. p. 205-206, 236, 237
- Chiavenato I. (1997,) *Recursos Humanos*, edición compacta, Atlas, São Paulo, pp. 205-206.
- Chiavenato I. (1998). *Administración de Recursos Humanos*, México, p. 96.
- Chiavenato I. (2002) *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill. Mexico
- Chiavenato I. (2009) *Gestión del Talento Humano*
- Cohen S. Chang L. y Ledford G. (1997) *A hierarchical construction of selfmanagement leadership and its relationship to quality of work life and*

perceived work group effectiveness. Personnel Psychology, 50 (2): 275-308.

Davis L. Ajzen, L., Saunders, J. y Williams, T. (2002). *The decision of African American students to complete high school: an application of the theory of planned behavior*. Journal of Educational Psychology, 94(4), 810-819.

De Cenzo y Robins (1998, p. 414)

Departamento de Psicología Experimental. Universidad de Barcelona.

Dessler G. (1997) *Human Resource Management*, Upper Saddle River, NJ, Prentice Hall, p. 503

Efraty, D. y Sirgy, M. (1990) *The effects of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses*. Social Indicators Research, 22 (1): 31-47.

Elizur, D. y Shye, S. (1990) *Quality of work life and its relation to quality of life*. Applied Psychology: An international Review, 39 (3): 275-291.

Fernández M. y Giménez, L. (1988). *Criterios para definir la CVL*. En Libro de Simposios. 1º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, p. 477- 484. Madrid: COP.

Ferrer, R. (1988). *La calidad de vida laboral*. En Libro de Simposios. 1º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, pp. 459- 469. Madrid: COP.

Fields, M. y Thacker, J. (1992) *Influence of quality of work life on company and union commitment*. Academy of Management Journal, 35 (2): 439-450.

García M. (2013) *capital humano y su aportación al resultado de la empresa Análisis en el sector industrial*. Universidad de Valladolid España.

Gomez L., Balkin D. y Candy R. (1995) *managing Human Resources*, Englewood Cliffs, NJ. Prentice-Hall, p. 20-21.

- Gómez-Mejía L., Balkin D y Candy R, *Managing Human Resources*, (1995) Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, p. 193.
- González, P., Peiró, J. y Bravo, M. (1996). *Calidad de vida laboral*. En Peiró J. M. y Prieto, F. (Eds.). *Tratado de Psicología del Trabajo: Aspectos psicosociales del trabajo*. Vol. (2). Madrid: Síntesis.
- Griffin R. y Van Fleet D. (2016) *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México.
- Gutteridge T. Leibowitz Z. y Shore J. (1993) *Organizational Career Development: Benchamarks for building a Wold-Class Workforce*, San Fransciso, Jossey-Bass,
- Hidrugo J. y Pucce D. (2016) *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios*. Universidad Señor de Sipán. Perú.
- Inca K. (2015) *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad provincial de Andahuaylas 2015*. Perú
- Ivancevich, J. (1995) *Resource Management*, Richard D. Irwin, Nueva York p. 777
- Koontz H. (1972) *Making managerial appraisal effective*. California Management review.
- Lau, R. y May B. (1998) *Win- Win Paradigm for Quality of Work life and Bussiness Performance*. Human Resource Developpment Quarterly, 9(3), 211- 227.
- Marks, M., Mirvis, P., Hackett, E. y Grady, J.F. (1986) *Employee participation in a quality circle program: Impact on quality of work life, productivity and absenteeism*. Journal of Applied Psychology, 71 (1): 61-69
- Martínez M. (2013) *La gestión empresarial. Equilibrando objetivos y valores*. Ediciones Díaz Santos. España.

- Martínez V. (2013) *Gestión de talento humano por competencias para una empresa de las Artes gráficas*. México.
- Mc Gregor D. (1972) *An Uneasy look at performance Appraisal*. Harvard Businee.
- Milkovich G. y Boudreau J. (1994) *Human Resource Management*, Nueva York, richer D. Irwin.
- Milkovich G. y Boudreau J., Human (1994) *Resource Management*, Richard D. Irwin, Nueva York, p. 165.
- Milkovich G y Boudreau J, *Human Resource Management*, Richard D. Irwin, Burr Ridge, (1994) Ill. p. 333.
- Mirvis, P. Y Lawler, E. (1984). *Accounting for the Quality of Work Life*. Journal of
- Munduate, L. (1993) *Aportaciones de la perspectiva de la calidad de vida laboral a las relaciones laborales*. En L. Munduate y M. Barón (Compil.), *Gestión de recursos humanos y calidad de vida laboral*. Sevilla: Eudema, pp. 209-220.
- Nadler, D. y Lawler, E. (1983). *Quality of Work Life: Perspectives and Directions*. *Occupational Behavior*, 5, 197- 212.
- Organizational Dynamics*, Winter, 20-30.
- Quijano, S., Cornejo, J.M., Yepes, M. y Flores, R. (2005). *La calidad de los procesos y recursos humanos (CPRH) como componente de la calidad del sistema humano de la organización: conceptualización y medida*. *Anuario de Psicología*, 36 (1) 7-36
- Quirós T. (2015) *Análisis de las tendencias de gestión de los recursos humanos desde una perspectiva académica y empresarial*. Universidad de Sevilla España.

- Quispe E. (2015) *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital del Pacucha*. Universidad José María Arguedas. Perú.
- Quispitupac (2014) *Elaboración de herramientas para la toma de decisiones en gestión del talento para líderes*. Universidad Peruana de ciencias aplicadas. Perú
- Samuel C., (1994) *Modern Management: Diversity, Quality, Ethics, and the Global Environment*, Allyn & Bacon, Boston, p. 280.
- Schermerhorn, J. (1996,) *Management*, John Wiley & Sons, Nueva York, p. 290.
- Segurado, A. y Agulló. E (2002). *Psicothema año/vol. 14, número 004. Calidad de vida laboral: hacia un informe integrador desde la psicología social*. Facultad de Psicología, Universidad de Oviedo.
- Sum M. (2015) *Motivación y Desempeño Laboral*, presentada a la Universidad de Rafaekl Landívar. Guatemala.
- Tejedor, F. & García A. (2010). *Evaluación del desempeño docente*. *Revista Española de Pedagogía*, 68(247), 439-459.
- Visauta, B. (1983). *La calidad de vida en el trabajo: un modelo de análisis*. Tesis Doctoral.
- Walton, R. (1975) *Criteria for quality of Working life*. En L. E. Davis y A. B. Cherna (Eds.), *The Quality of Workinglife* (Vol. 1). Problems, prospects, and the state of the art. New York: The Free Press, pp. 91 - 104.
- Wilcock, A. y Wright, M. (1991) *Quality of work life in knitwear sector of the Canadian textile industry*. *Public Personnel Management*, **20** (4) 457-4689.

Anexo

Matriz de consistencia

Título: Gestión del capital humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú - UTP, 2018

Autor: Br. Rolando Ricardo, Sal y Rosas Flores

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿De qué manera se relaciona la Gestión del Capital Humano en el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018?</p> <p>Problemas Específicos: ¿De qué manera se relaciona la admisión de personas en el desempeño Laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018?</p>	<p>Objetivo general. Determinar cómo se relaciona la Gestión del Capital Humano en el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.</p> <p>Objetivo Especifico Determinar cómo se relaciona la admisión de personal en el desempeño laboral del personal administrativo del área de registro académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018</p>	<p>Hipótesis General. Existe una relación significativa entre la Gestión del Capital Humano en el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.</p> <p>Hipótesis específica Existe una relación significativa entre la admisión del personal y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.</p>	Variable : Gestión del capital humano				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Admisión de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Vacancia - Curriculum vitae • Técnicas de reclutamiento • Selección de personas • Proceso de selección de personal. • Entrevistas -Técnicas de selección • Evaluación 	1-8	1 = Siempre	Deficiente 8-18
			Evaluación de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación por puesto • Mediante la evaluación se conoce a los colaboradores - Evaluaciones permanentes • El feedback - Evaluación permite comunicación • Evaluación se relaciona con habilidades, capacidades y metas 	9-14	2 = Casi siempre	
Entrenamiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de inducción • Programa de capacitación • Entrenamiento permanente • Desarrollar talentos • Programa de desarrollo, capacidades y habilidades - Necesidades del puesto • Entrenamiento por necesidad • Entrenamiento y evaluación 	15-22	3 = Algunas veces	Regular 19-29			
Desarrollo de carrera	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de la organización • Necesidades individuales de carrera • Evaluación organizacional -Líneas de carrera <p>Alto potencial a los trabajadores</p>	23-28	4 = Casi nunca	Eficiente 30-40			
				5 = Nunca			

<p>¿De qué manera se relaciona la evaluación de desempeño en el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018?</p>	<p>Determinar cómo se relaciona la evaluación de desempeño en el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018</p>	<p>Existe una relación significativa entre la evaluación de desempeño y el desempeño laboral del personal administrativo del área de registro académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018</p>					
<p>¿De qué manera se relaciona el entrenamiento del personal en el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018?</p>	<p>Determinar cómo se relaciona el entrenamiento del personal en el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018</p>	<p>Existe una relación significativa entre el entrenamiento del personal y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018</p>					
<p>¿De qué manera se relaciona el desarrollo de carrera en el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018?</p>	<p>Determinar cómo se relaciona el desarrollo de carrera en el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018</p>	<p>Existe una relación significativa entre el desarrollo de carrera y el desempeño laboral del personal administrativo del área de registro académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018</p>					

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: -No experimental</p> <p>Método: -Básica -Observación -Deductivo (Cuantitativa) -Inductivo (Cualitativa)</p>	<p>Población: Empresa FOM PER S.A.C.: 12 colaboradores</p> <p>Muestra: Para la parte cuantitativa, la investigación no cuenta con muestra porque se trabajó con toda la población de colaboradores. Para la parte cualitativa, la muestra fue de 2 colaboradores.</p>	<p>Variable: Compromiso organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta y entrevista a profundidad</p> <p>Instrumento Cuantitativo: Cuestionario de compromiso organizacional Autor: Meyer, Allen y Smith Año: 1993 Monitoreo: 15 min Ámbito de Aplicación: Empresa FOM PER S.A.C. Forma de Administración: Cuestionario</p> <p>Instrumento Cualitativo: Guía de entrevista de compromiso organizacional. Autor: Meyer, Allen y Smith (Adaptado) Año: 1993 Monitoreo: 25 min Ámbito de aplicación: Empresa FOM PER S.A.C. Forma de Administración: Guía de entrevista</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se utilizó el programa SPSS versión 24 para lo cual se usó frecuencias, porcentajes, gráficos y rangos.</p>

CUESTIONARIO

Estimado Sr.

Lea con atención las siguientes afirmaciones y marca con una (X) lo que corresponda en el espacio que tienes a continuación:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
S	CS	AV	CN	N

Nº	AFIRMACIÓN					
GESTION DEL CAPITAL HUMANO						
	Admisión de personas	S	CS	AV	CN	N
1	Para ocupar una vacancia primero tiene que haber un reclutamiento interno y después el externo					
2	Considera que los datos del curriculum vitae son importantes para el proceso del reclutamiento					
3	La organización tiene técnicas de reclutamiento para garantizar al personal idóneo					
4	La selección de personal es importante para el éxito de la empresa					
5	El ingreso de un personal tiene que ser seleccionado según las normas de la empresa					
6	Las entrevistas son fundamentales para cubrir los puestos de trabajo					

7	Se aplican técnicas de selección por un personal competente					
8	Las técnicas de selección evalúan adecuadamente a la personas para un puesto de trabajo					
	Evaluación de desempeño	S	CS	AV	CN	N
9	Las evaluaciones llevadas a cabo están de acorde al puesto de trabajo					
10	Las evaluaciones permite conocer las contribuciones de los colaboradores					
11	Las evaluaciones son permanentes permitiendo acceder a un ascenso dentro de tu trabajo					
12	Consideras que el <i>feedback</i> brindando la evaluación es el correcto					
13	La evaluación proporciona juicio sistemático, buena comunicación y facilita la relación de jefe y trabajador					
14	La evaluación, están relacionados con habilidades, capacidades y metas de los colaboradores					
	Entrenamiento del personal	S	CS	AV	CN	N
15	Los trabajadores pasan su primer día por un proceso de inducción o adecuación al cargo.					

16	Se realizan programas de capacitación y entrenamiento para los colaboradores.					
17	Los jefes de área solicitan entrenamiento permanentemente para el puesto de trabajo.					
18	Se desarrolla el talento de los trabajadores.					
19	Los colaboradores participan en los programas de desarrollo, capacidades y habilidades.					
20	Se diagnostican las necesidades en los puestos de trabajo para el entrenamiento					
21	El entrenamiento está acorde a las necesidades de los puestos de trabajo					
22	El entrenamiento están relacionados con la evaluación que se realiza a los colaboradores					
	Desarrollo de carrera	S	CS	AV	CN	N
23	Las necesidades de la organización permiten desarrollarte profesionalmente en el cargo que desempeña.					
24	Las necesidades individuales del profesional importa en la empresa					
25	La evaluación organizacional beneficia en el plan de mejora tanto al trabajador como a la empresa					
26	La organización es un lugar donde podrías desarrollar una línea de carrera					

27	En la organización se busca mantener un alto potencial en los trabajadores					
28	En la entidad las personas con quien trabaja poseen características que van con su perspectiva de desarrollo.					
Desempeño laboral						
	Comunicación	S	CS	AV	CN	N
29	La Comunicación Oral con el jefe es optima					
30	La comunicación con tus colegas de trabajo es buena					
31	La comunicación con tus clientes es buena					
32	Dentro de la organización, la Comunicación No oral (correo, memos, etc.) es determinante en el trabajo					
33	Sus compañeros son atinados en sus comentarios respecto a la organización.					
34	Sus compañero lo mantienen al tanto de los nuevos procesos					
35	Sus ideas pueden ser escuchadas por la jefatura y niveles directivos					
	Trabajo en Equipo	S	CS	AV	CN	N
36	La productividad es mayor cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo					
37	La experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda al trabajo en equipo					

38	El trabajo en equipo es fundamental para obtener un servicio de calidad para los clientes					
39	El cumplimiento efectivo de las tareas es el objetivo del trabajo en equipo					
	Motivación Laboral	S	CS	AV	CN	N
40	Una forma de motivar es que la persona aprenda nuevas destrezas en la empresa,					
41	En la empresa se motivación recompensas y premios					
42	El ambiente de trabajo es propicio para desarrollar las tareas encomendadas.					
43	Consideras que recibe un justo reconocimiento de su labor por la empresa					
44	La empresa brinda planes de desarrollo en el trabajo					
45	El pago de haberes recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo					
46	Se logran cubrir las expectativas personales de los colaboradores					
47	La empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los colaboradores					
48	Se genera niveles de empoderamiento para la solución de problemas					

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	59	98,3
	Excluidos ^a	1	1,7
	Total	60	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	28

Coefficiente de correlación intraclase

	Intervalo de confianza 95%		
	Correlación	Límite inferior	Límite superior
	intraclase ^a		
Medidas individuales	,332 ^b	,255	,433
Medidas promedio	,933 ^c	,906	,955

Modelo de efectos mixtos de dos factores en el que los efectos de las personas son aleatorios y los efectos de las medidas son fijos.

a. Coeficientes de correlación intraclase de tipo C utilizando una definición de coherencia, la varianza inter-medidas se excluye de la varianza del denominador.

b. El estimador es el mismo, ya esté presente o no el efecto de interacción.

c. Esta estimación se calcula asumiendo que no está presente el efecto de interacción, ya que de otra manera no es estimable.

RESULTADOS DE ESTUDIO ROLANDO SALIROSAS.spy [Documento2] - SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Complementos Ventana Ayuda

Conjunto de datos activo
Estadísticos
Tabla de frecuencia
Títulos
GESTION DEL CAPITAL HUMANO
DESEMPEÑO LABORAL
Gráfico de sectores
Títulos
GESTION DEL CAPITAL HUMANO
DESEMPEÑO LABORAL

encias
Títulos
Notas
Conjunto de datos activo
Estadísticos
Tabla de frecuencia
Títulos
Admisión de personas
Evaluación de desempeño
Entrenamiento del personal
Desarrollo de la carrera
Gráfico de barras
Títulos
Admisión de personas
Evaluación de desempeño
Entrenamiento del personal
Desarrollo de la carrera

encias
Títulos
Notas
Conjunto de datos activo
Estadísticos
Tabla de frecuencia
Títulos
Comunicación
Trabajo en equipo
Motivación laboral
Gráfico de barras
Títulos
Comunicación
Trabajo en equipo
Motivación laboral

Análisis de fiabilidad

[DataSet0] C:\Users\Martha 2\Desktop\BASE DE DATOS ROLANDO SALIROSAS.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	N	%
		59	98,3
	Excluidos ^a	1	1,7
	Total	60	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	28

Coefficiente de correlación intraclass

	Correlación intraclass ^a	Intervalo de confianza 95%		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig.
Medidas individuales	,332 ^b	,255	,433	14,898	58	1566	,000
Medidas promedio	,933 ^c	,906	,955	14,898	58	1566	,000

Modelo de efectos mixtos de dos factores en el que los efectos de las personas son aleatorios y los efectos de las medidas son fijos.

a. Coeficientes de correlación intraclass de tipo C utilizando una definición de coherencia, la varianza inter-medidas se excluye de la varianza del denominador.

b. El estimador es el mismo, ya esté presente o no el efecto de interacción.

c. Esta estimación se calcula asumiendo que no está presente el efecto de interacción, ya que de otra manera no es estimable.

RELIABILITY
/VARIABLES=c29 c30 c31 c32 c33 c34 c35 c36 c37 c38 c39 c40 c41 c42 c43 c44 c45 c46 c47 c48

SPSS Statistics El procesador está listo

ES 01:37 a.m. 10/07/2018

Coefficiente de correlación intraclase

Prueba F con valor verdadero 0

	Valor	gl1	gl2	Sig.
Medidas individuales	14,898	58	1566	,000
Medidas promedio	14,898	58	1566	,000

Modelo de efectos mixtos de dos factores en el que los efectos de las personas son aleatorios y los efectos de las medidas son fijos.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	60	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	20

Coefficiente de correlación intraclase

	Intervalo de confianza 95%		
	Correlación intraclase ^a	Límite inferior	Límite superior
Medidas individuales	,340 ^b	,260	,444
Medidas promedio	,912 ^c	,876	,941

Modelo de efectos mixtos de dos factores en el que los efectos de las personas son aleatorios y los efectos de las medidas son fijos.

- a. Coeficientes de correlación intraclase de tipo C utilizando una definición de coherencia, la varianza inter-medidas se excluye de la varianza del denominador.
- b. El estimador es el mismo, ya esté presente o no el efecto de interacción.
- c. Esta estimación se calcula asumiendo que no está presente el efecto de interacción, ya que de otra manera no es estimable.

Coefficiente de correlación intraclase

	Prueba F con valor verdadero 0			
	Valor	gl1	gl2	Sig.
Medidas individuales	11,318	59	1121	,000
Medidas promedio	11,318	59	1121	,000

Modelo de efectos mixtos de dos factores en el que los efectos de las personas son aleatorios y los efectos de las medidas son fijos.

RESULTADOS DE ESTUDIO ROLANDO SALIROSAS.spy [Documento2] - SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Complementos Ventana Ayuda

Conjunto de datos activo
Estadísticos
Tabla de frecuencia
Títulos
GESTION DEL CAPITAL HUMANO
DESEMPEÑO LABORAL
Gráfico de sectores
Títulos
GESTION DEL CAPITAL HUMANO
DESEMPEÑO LABORAL

encias
Títulos
Notas
Conjunto de datos activo
Estadísticos
Tabla de frecuencia
Títulos
Admisión de personas
Evaluación de desempeño
Entrenamiento del personal
Desarrollo de la carrera
Gráfico de barras
Títulos
Admisión de personas
Evaluación de desempeño
Entrenamiento del personal
Desarrollo de la carrera

encias
Títulos
Notas
Conjunto de datos activo
Estadísticos
Tabla de frecuencia
Títulos
Comunicación
Trabajo en equipo
Motivación laboral
Gráfico de barras
Títulos
Comunicación
Trabajo en equipo
Motivación laboral

Análisis de fiabilidad

[DataSet0] C:\Users\Martha 2\Desktop\BASE DE DATOS ROLANDO SALIROSAS.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	N	%
	Excluidos ^a	1	1,7
	Total	60	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	28

Coefficiente de correlación intraclass

	Correlación intraclass ^a	Intervalo de confianza 95%		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig.
Medidas individuales	,332 ^b	,255	,433	14,898	58	1566	,000
Medidas promedio	,933 ^c	,906	,955	14,898	58	1566	,000

Modelo de efectos mixtos de dos factores en el que los efectos de las personas son aleatorios y los efectos de las medidas son fijos.

a. Coeficientes de correlación intraclass de tipo C utilizando una definición de coherencia, la varianza inter-medidas se excluye de la varianza del denominador.

b. El estimador es el mismo, ya esté presente o no el efecto de interacción.

c. Esta estimación se calcula asumiendo que no está presente el efecto de interacción, ya que de otra manera no es estimable.

RELIABILITY
/VARIABLES=c29 c30 c31 c32 c33 c34 c35 c36 c37 c38 c39 c40 c41 c42 c43 c44 c45 c46 c47 c48

SPSS Statistics El procesador está listo

ES 01:37 a.m. 10/07/2018

BASE DE DATOS

BASE DE DATOS ROLANDO SALIROSAS.sav [DataSet0] - SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Complementos Ventana Ayuda

61 : VD3 Visible: 57 de 57 variables

	g1	g2	g3	g4	g5	g6	g7	g8	g9	g10	g11	g12	g13	g14	g15	g16	g17	g18	g19	g20	g21	g22	g23	g24	g25	g26	g27	g28	c29	c30	c31	c32	c33	c34	c35	c36
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1		
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1		
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1		
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1		
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1		
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1		
29	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1		
30	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
31	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

Vista de datos Vista de variables

SPSS Statistics El procesador está listo

01:38 a.m. 10/07/2018

BASE DE DATOS ROLANDO SALIROSAS.sav [DataSet0] - SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Complementos Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
25	g25	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
26	g26	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
27	g27	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
28	g28	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
29	c29	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
30	c30	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
31	c31	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
32	c32	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
33	c33	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
34	c34	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
35	c35	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
36	c36	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
37	c37	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
38	c38	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
39	c39	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
40	c40	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
41	c41	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
42	c42	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
43	c43	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
44	c44	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
45	c45	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
46	c46	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
47	c47	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
48	c48	Númerico	8	0		{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
49	VG	Númerico	8	0	GESTION DEL ...	{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
50	VG1	Númerico	8	0	Admisión de per...	{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
51	VG2	Númerico	8	0	Evaluación de d...	{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
52	VG3	Númerico	8	0	Entrenamiento d...	{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
53	VG4	Númerico	8	0	Desarrollo de la ...	{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
54	VD	Númerico	8	0	DESEMPEÑO L...	{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
55	VD1	Númerico	8	0	Comunicación	{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala
56	VD2	Númerico	8	0	Trabajo en equipo	{1, Siempre}...	Ninguna	3	Derecha	Escala

Vista de datos Vista de variables

SPSS Statistics El procesador está listo

01:39 a.m. 10/07/2018

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Gestión del capital humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad tecnológica del Perú -UTP, 2018”**; de la estudiante **Sal y Rosas Flores, Rolando Ricardo**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 25% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 16 de agosto de 2018



Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquín
DNI: 16735482

Resumen de coincidencias

25 %

Se está viendo: Lenguaje estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	Entregado a Universidad Trabajo por excelencia
2	repositorio ucv.edu.pe Fuente de noticias
3	core.ac.uk Fuente de noticias
4	repositorio.una.edu.pe Fuente de noticias
5	dispace.licenciatura.edu.ec Fuente de noticias
6	slipgear.com Fuente de noticias
7	www.td.com Fuente de noticias
8	es.siderstar.net Fuente de noticias



Gestión del capital humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad tecnológica del Perú -UTP, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de Talento Humano

AUTOR:

Bj. Rolando Ricardo, Sal y Rosas Flores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
SAL Y ROSAS FLORES, ROLANDO RICARDO
D.N.I. : 47051531
Domicilio : CALLE MALTA MZ. E. 11 LT. 16 LOS CERROS DE VILLA
Teléfono : Fijo : Móvil : 986921027
E-mail : ROLANDO.BRAVO@HOTMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :
[] Tesis de Posgrado
[X] Maestría [] Doctorado
Grado : M.A.G.E.S.T.R.O
Mención : GESTION DEL TALENTO HUMANO

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
SAL Y ROSAS FLORES, ROLANDO RICARDO
Título de la tesis:
GESTION DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL AREA DE REGISTROS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ - UTP, 2018
Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. []

Firma : [Signature] Fecha : 12/03/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ROLANDO RICARDO, SAL Y ROSAS FLORES

INFORME TITULADO:

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL AREA DE REGISTRO
ACADEMICO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ - UTP, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUSTENTADO EN FECHA: 01 de Noviembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN