

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(CREADA POR LEY N° 25265)



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA JEFATURA REGIONAL DEL REGISTRO
NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL HUANCABELICA -
2016”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN Y DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:

Bach. Norma ESTEBAN APONTE

HUANCAVELICA - PERÚ

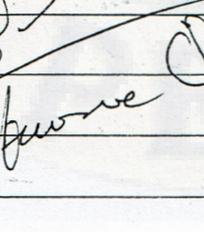
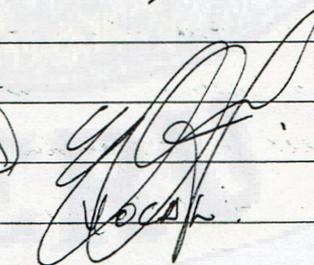
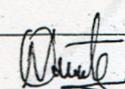
2017



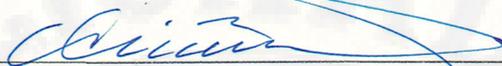
Acta de Sustentación de Tesis.

A los 19 días del mes de setiembre del año 2017 en los ambientes del Aula Magna de la E.P. de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se reunieron los miembros del Jurado Calificador según resolución N° 243-2017-FCE-R-UNH para la sustentación de la tesis "Crisis del Talento Humano en la Gestión Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Huancavelica - 2016" conformado por: Mg. Tino Andres Quiñonez Valladares, Presidente, Mg. Johnny Juárcel Quispe Secretario y Lic. Soler Daniel Quispe Vidales Vocal; dicha tesis presentada por la Bachiller Norma Esteban Aponte, para obtener el título profesional de Administración.

Dados inicio de la lectura de las Resoluciones correspondientes por parte del secretario de jurado calificador y el presidente otorgó un tiempo de 30' minutos para la sustentación, terminada la sustentación se pasó a la segunda fase de preguntas por parte del jurado calificador, luego el presidente del jurado calificador invita a la sustentante y al público presente abandonar el recinto del Aula Magna para honorar la decisión final, después del deliberamiento se llegó a la siguiente conclusión **APROBADO** por unanimidad firmando los presentes como acto de conformidad. firman y se levanta la sustentación a las 10:10 am.

 PRESIDENTE
 SECRETARIO
 VOCAL


Norma Esteban A.
2158077



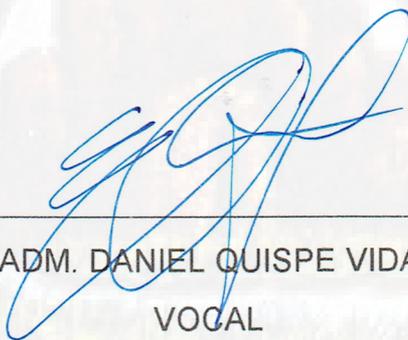
MG. LINO ANDRES QUIÑONEZ VALLADOLID

PRESIDENTE



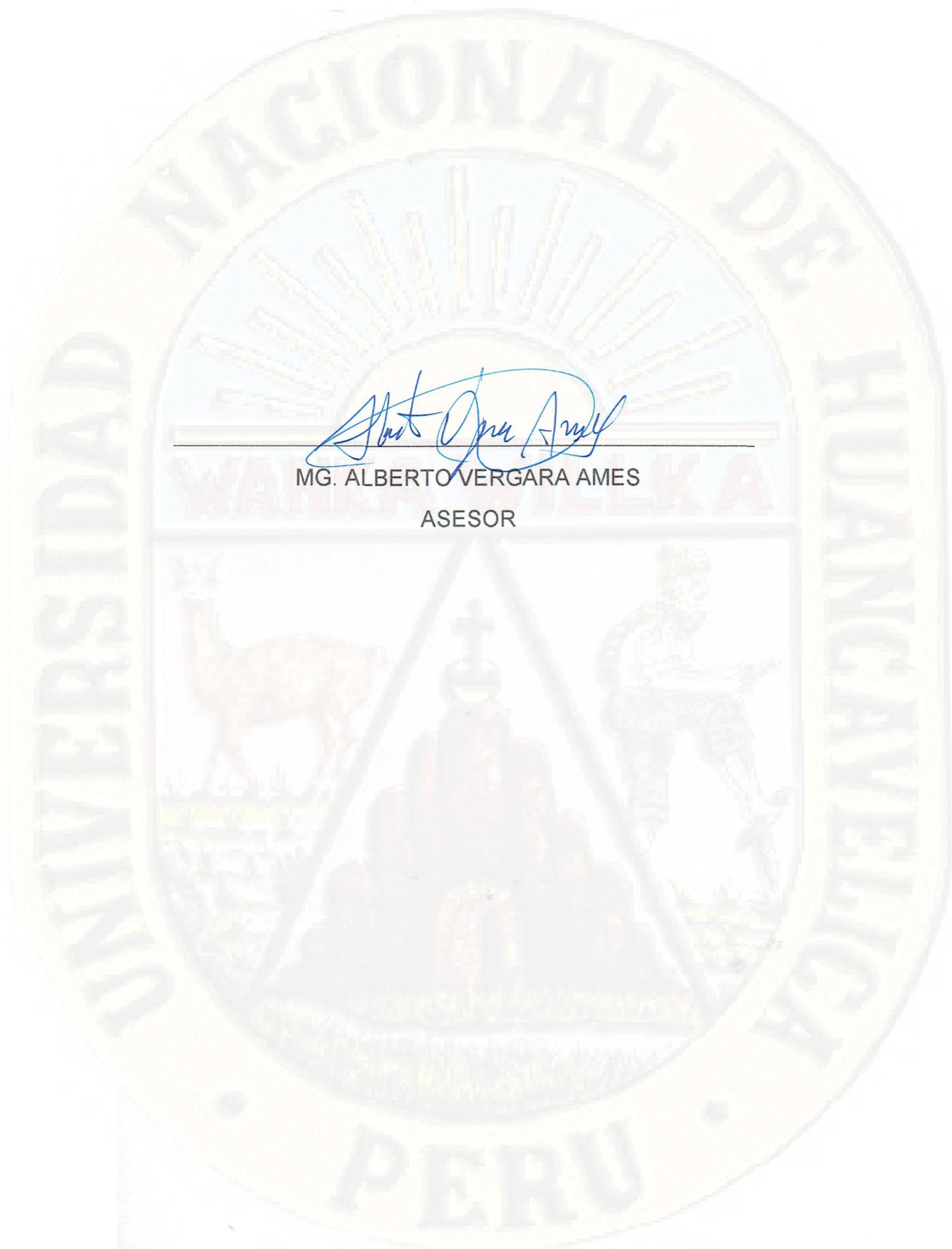
MG. YOHNNY HUARAC QUISPE

SECRETARIO



LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALON

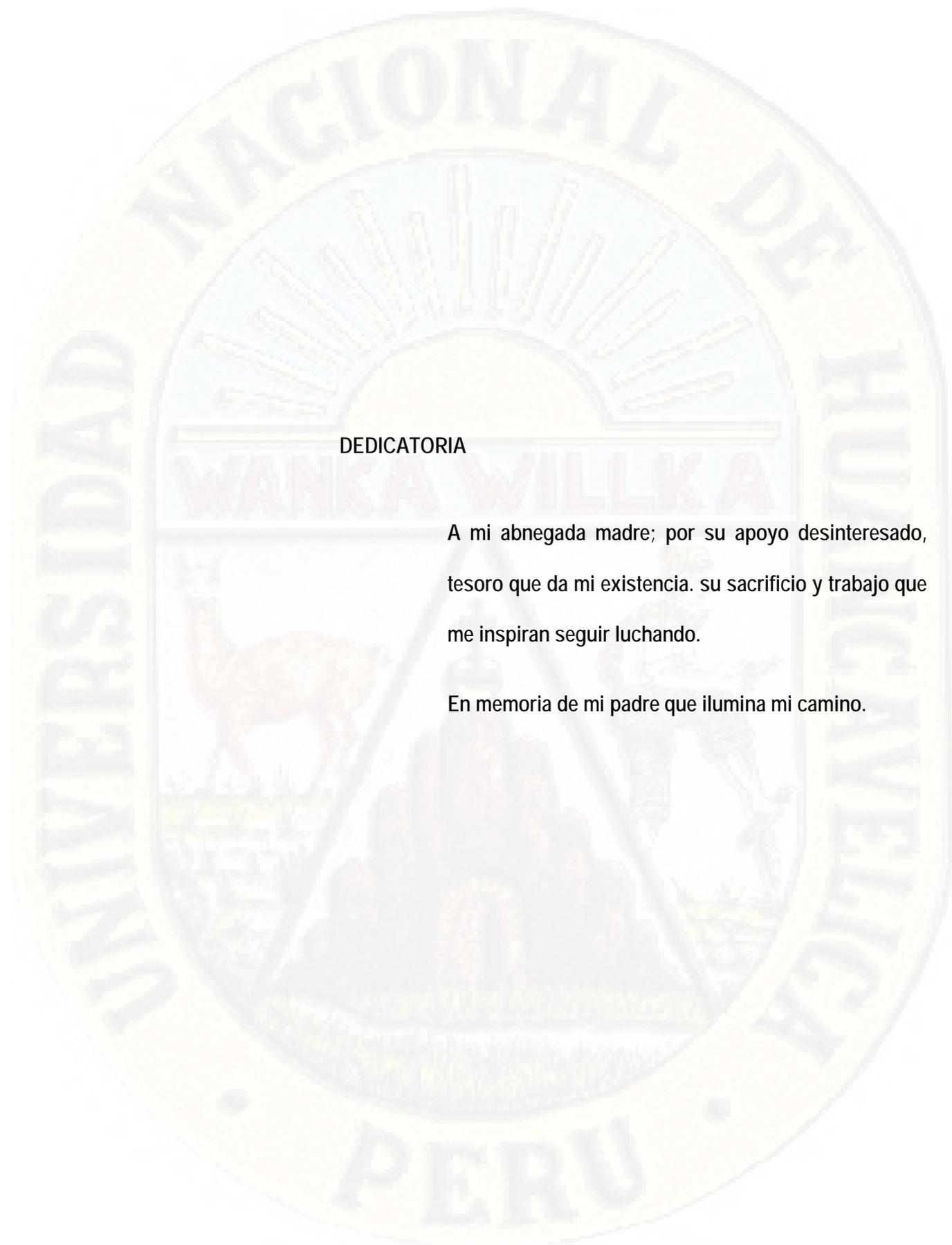
VOCAL



Alberto Vergara Ames

MG. ALBERTO VERGARA AMES

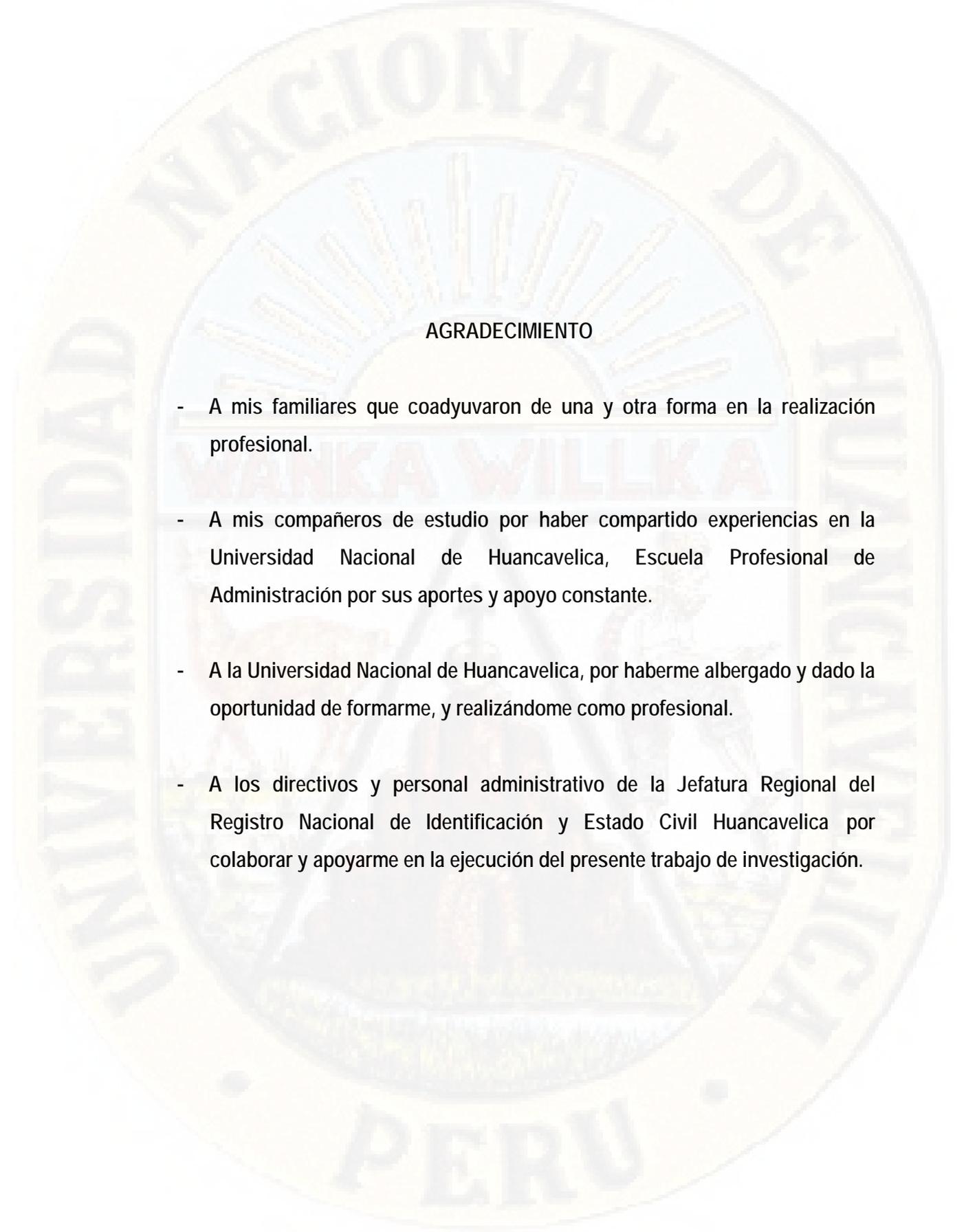
ASESOR



DEDICATORIA

A mi abnegada madre; por su apoyo desinteresado, tesoro que da mi existencia. su sacrificio y trabajo que me inspiran seguir luchando.

En memoria de mi padre que ilumina mi camino.



AGRADECIMIENTO

- A mis familiares que coadyuvaron de una y otra forma en la realización profesional.
- A mis compañeros de estudio por haber compartido experiencias en la Universidad Nacional de Huancavelica, Escuela Profesional de Administración por sus aportes y apoyo constante.
- A la Universidad Nacional de Huancavelica, por haberme albergado y dado la oportunidad de formarme, y realizándome como profesional.
- A los directivos y personal administrativo de la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Huancavelica por colaborar y apoyarme en la ejecución del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

	Pág.
Portada	I
Dedicatoria	II
Agradecimientos	III
Índice	IV
Índice de cuadros y tablas	VI
Índice de esquemas y gráficos	VII
Resumen	VIII
Abstract	X
Introducción	XII
Capítulo I: Problema	15
1.1. Planteamiento del Problema	15
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Objetivo: General y Específico	21
1.4. Justificación	22
Capítulo II: Marco Teórico	23
2.1. Antecedentes	23
2.2. Bases teóricas	31
2.3. Definición de términos básicos	48
2.5. Identificación de Variables	50
2.6. Definición Operativa de Variables e indicadores	51
Capítulo III: Metodología de la Investigación	
3.1. Ámbito de estudio	52

3.2. Tipo de Investigación	52
3.3. Nivel de Investigación	52
3.4. Método de Investigación	53
3.5. Diseño de Investigación	53
3.6. Población, Muestra, Muestreo	54
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	54
3.8. Procedimiento de Recolección de Datos	55
Capítulo IV: Resultados	
4.1. Resultados a nivel descriptivo	56
4.2. Resultados a nivel inferencial	64
4.3. Discusión de resultados	66
Conclusiones	69
Recomendaciones	70
Referencias Bibliográficas	71
Anexos	73
Matriz de consistencia	74
Operacionalización de variables	75
Instrumento	76
Base de datos Variable 1	78
Evidencias fotográficas	80

ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS

Cuadro N° 1:	Cambios ocurridos en gestión de talento humano.	34
Cuadro N° 2:	Talento de personas	35
Tabla N° 1:	Conocimiento de visión, misión y objetivos.	58
Tabla N° 2:	Conocimiento de obligaciones.	59
Tabla N° 3:	Conocimiento de área.	60
Tabla N° 4:	Conocimiento de documentos de gestión.	61
Tabla N° 5:	Resultados de la gestión de talento humano.	62
Tabla N° 6:	Resultados de la gestión de talento humano por dimensiones.	63

ÍNDICE DE ESQUEMAS Y GRÁFICOS

Esquema N° 1: Gestión de talento humano.	43
Esquema N° 2: Teoría de McClelland.	47
Gráfico N° 1: Diagrama de sectores visión, misión, objetivos.	58
Gráfico N° 2: Diagrama de conocimiento de obligaciones y responsabilidades.	59
Gráfico N° 3: Diagrama de conocimiento de área.	60
Gráfico N° 4: Diagrama de sectores documentos de gestión.	61
Gráfico N° 5: Diagrama de gestión de talento humano.	62
Gráfico N° 6: Gestión de talento humano por dimensiones.	63
Gráfico N° 7: Diagrama de perfil de gestión de talento humano.	64
Gráfico N° 8: Diagrama de perfil de gestión de talento humano por dimensión.	65
Gráfico N° 9: Estadísticas de puntuaciones de gestión de talento humano.	66

RESUMEN

Este trabajo de investigación sobre gestión de talento humano en la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Huancavelica 2016; los objetivos Caracterizar la gestión del talento humano en los trabajadores, asimismo Caracterizar la gestión de talento humano en su dimensión procesos para integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y auditar personas en la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Huancavelica; la tipología de la investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo, el método general empleado fue la científica, y los métodos específicos fueron el método inductivo y deductivo, el diseño de investigación es el descriptivo simple, la muestra fueron 25 trabajadores nombrados y contratados de la RENIEC Huancavelica, los que fueron encuestados para la obtención de los resultados y el cumplimiento de los objetivos de investigación, se ha aplicado los respectivos instrumentos para medir la variable en estudio referido a la gestión del talento humano, utilizando para ello el instrumento de la encuesta, los mismos que fue procesado en un software de SPSS versión 22, y el Ms-Excel V. 2010; de los cuales se han obtenido los resultados de la investigación y muestran que se ha determinado que los trabajadores de la institución en forma mayoritaria conocen en un 88% la visión, misión y objetivos de la institución. Asimismo, este mismo 88% de casos conocen las obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo que se encuentra desempeñando en la institución, lo cual muestra el grado de conciencia de los trabajadores. Además, los resultados generales nos muestran que el 92% considera que existe un departamento o área de talento humano que se encargue del manejo del personal y finalmente el 84% manifiesta que dentro de la institución existe algún tipo de documento que dirija todo lo relacionado al talento humano como es el caso de un sistema de gestión de talento humano.

Por otro lado, podemos ver que los resultados obtenidos de la gestión del talento humano es que el 12% de casos consideran que es mala, el 68% regular y el 20% es buena; estos resultados se reflejan fundamentalmente en indicadores como reclutamiento y selección. En lo referente a los *procesos para organizar personas* el 8% de casos consideran que es mala, el 60% regular y el 32% es buena; estos resultados se reflejan fundamentalmente

en indicadores como diseño de puestos de trabajo y relación con los empleados y el sindicato. Para la dimensión *procesos para recompensar personas* el 24% de casos consideran que es mala, el 72% regular y el 4% es buena; estos resultados se reflejan fundamentalmente en indicadores como recompensas y remuneración. Para la dimensión *procesos para desarrollar personas* el 16% de casos consideran que es mala, el 72% regular y el 12% es buena; estos resultados se reflejan fundamentalmente en indicadores como promoción y desarrollo y capacitación. Además, para la dimensión *procesos para retener personas* el 32% de casos consideran que es mala, el 60% regular y el 8% es buena; estos resultados se reflejan fundamentalmente en indicadores como evaluación de desempeño. Finalmente, para la dimensión *procesos para auditar personas* el 16% de casos consideran que es mala, el 60% regular y el 24% es buena; estos resultados se reflejan fundamentalmente en indicadores como higiene y seguridad.

Este resultado permitió llegar a la conclusión final que el 16% de trabajadores consideran que existe una mala gestión del talento humano en la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Huancavelica 2016; el 76% consideran que la gestión del talento humano es regular y el 8% considera que es buena. Por lo tanto, podemos aseverar que una de las características de la gestión del talento humano es regular.

Finalmente se esboza la recomendación general que, la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Huancavelica, debe fortalecer la gestión del talento humano, sobre todo referente a recompensar a sus trabajadores cuando se logran objetivos y así mejorar los niveles de satisfacción laboral, por lo mismo es necesaria la implementación de un programa de un adecuado reclutamiento y selección del personal.

PALABRAS CLAVE: Gestión, Talento Humano, Liderazgo.

SUMMARY

This research work on human talent management in the Regional Headquarters of the National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC) Huancavelica 2016; The objectives To characterize the human talent management in the workers, also characterize human talent management in its dimension processes to integrate, organize, reward, develop, retain and audit people in the Regional Headquarters of the National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC) Huancavelica; The type of research is basic, the level of research is descriptive, the general method employed was scientific, and the specific methods were the inductive and deductive method, the research design is the simple descriptive, the sample were 25 workers named and Contractors of RENIEC Huancavelica, those who were surveyed to obtain the results and the fulfillment of the research objectives, the respective instruments have been applied to measure the variable in study related to the management of human talent, using the instrument Of the survey, which were processed in SPSS software version 22, and Ms-Excel V. 2010; Of which the results of the research have been obtained and show that it has been determined that the majority of the institution's workers are 88% aware of the vision, mission and objectives of the institution. Likewise, the same 88% of cases are aware of the obligations and responsibilities inherent to the position they are performing at the institution, which shows the degree of worker awareness. In addition, the general results show that 92% consider that there is a department or area of human talent that manages the personnel and finally 84% state that there is some kind of document within the institution that directs everything related to Human talent such as a human talent management system.

On the other hand we can see that the results obtained from the management of human talent is that 12% of cases consider it bad, 68% regular and 20% is good; These results are fundamentally reflected in indicators such as recruitment and selection. Regarding the processes to organize people, 8% of cases consider it bad, 60% regular and 32% are good; These results are fundamentally reflected in indicators such as job design and relationship with employees and the union. For the processes dimension to reward people, 24% of cases consider it bad, 72% regular and 4% are good; These results are fundamentally reflected in indicators such as rewards and remuneration. For the processes

dimension to develop people, 16% of cases consider that it is bad, 72% regular and 12% is good; These results are fundamentally reflected in indicators such as promotion and development and training. In addition, for the processes dimension to retain people, 32% of cases consider it bad, 60% regular and 8% are good; These results are fundamentally reflected in indicators such as performance evaluation. Finally, for the dimension processes for auditing people, 16% of cases consider it bad, 60% regular and 24% are good; These results are fundamentally reflected in indicators such as hygiene and safety.

These results allowed the final conclusion that 16% of workers consider that there is a poor management of human talent in the Regional Headquarters of the National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC) Huancavelica 2016; 76% consider that human talent management is regular and 8% consider it good. Therefore we can assert that one of the characteristics of human talent management is regular.

Finally, the general recommendation is that the Regional Headquarters of the National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC) Huancavelica, should strengthen the management of human talent, especially with regard to rewarding its workers when objectives are achieved and thus improve the levels of Job satisfaction, so it is necessary to implement a program of an appropriate recruitment staff selection.

Keywords: Management, human talent, leadership.

INTRODUCCIÓN

La investigación se realizó después de haber consultado diferentes fuentes bibliográficas, y antecedentes de estudio referentes a este tema que se refiere a la gestión del talento humano en la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Huancavelica. Además de haber observado y sentido en carne propia como trabajadora, algunos trabajadores y funcionarios respecto a su desempeño y satisfacción dentro del centro de trabajo, vista como desalentador el logro de sus aspiraciones personales, por la forma de conducir la gestión del talento humano. Entonces frente a ello el problema general que planteamos fue: ¿Cuáles son las características de la gestión de del talento humano en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016?; los problemas secundarios fueron 1. ¿Cuáles son las características de la gestión de del talento humano en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil Huancavelica - 2016?; 2. ¿Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para organizar personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016?; 3. ¿Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para recompensar personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016?; 4. ¿Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para desarrollar personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016?; 5. ¿Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para retener personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016?; 6. ¿Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para auditar personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016?

Como objetivo genral de la investigación fue: Caracterizar la gestión del talento humano en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016; los objetivos secundarios fueron: Caracterizar la gestión de talento

humano en sus dimensiones: procesos para integrar personas, procesos para organizar personas, procesos para recompensar personas, procesos para desarrollar personas, procesos para retener personas, y procesos para auditar personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016.

El análisis de este problema y la búsqueda de sus objetivos nos permitió conocer las características más relevantes sobre la gestión del talento humano en la institución, además ver las características en cada una de las variables de estudio, y a partir de ello conocer como se administra el recurso humano, así contribuir la mejora continua y desarrollo de una adecuada gestión en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica, desde la perspectiva gerencial y liderazgo adecuado.

Presentamos algunos términos necesarios para la comprensión del informe de investigación: Gestión de talento humano. - Son las actividades administrativas para la consecución de objetivos institucionales, empleando las habilidades, destrezas, conocimientos de las personas de la organización. Procesos para integrar personas. - Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa o institución. Se pueden llamar procesos para prever o abastecer personas, incluyen el reclutamiento y la selección del personal. Procesos para organizar las personas. - Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizan en la empresa o institución, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional, y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño. Procesos para recompensar a las personas. - Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneración y prestación de servicios sociales. Procesos para desarrollar a las personas. - Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implica la formación y desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad. Procesos para retener a las personas. - Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Implican la administración de la cultura organizacional, el clima, las disciplinas, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones

sindicales. Procesos para auditar a las personas. - Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa.

Se realizó un análisis descriptivo, sobre la percepción de los funcionarios y trabajadores nombrados y contratados, de cómo ven la administración y desde allí caracterizarlo como es la gestión del talento humano en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica

Las dificultades y limitaciones durante y después del desarrollo del trabajo de investigación es la predisposición de los responsables de la conducción del equipo de trabajo dentro de la institución, el poco tiempo y dedicación que disponen, la suspicacia de responder libremente a las interrogantes planteadas en el instrumento, pensando que son evaluados para posibles actos de racionalización, el mismo que da pie a un sesgo en los resultados. La falta de bibliografía en la localidad, la poca existencia de antecedentes dentro del medio, y el factor económico que promueva la investigación.

El trabajo para su entendimiento, tiene la estructura siguiente:

En el **primer capítulo**, tratamos sobre el planteamiento del problema, su fundamentación, formulación, objetivos de investigación, justificación del estudio y la factibilidad del estudio.

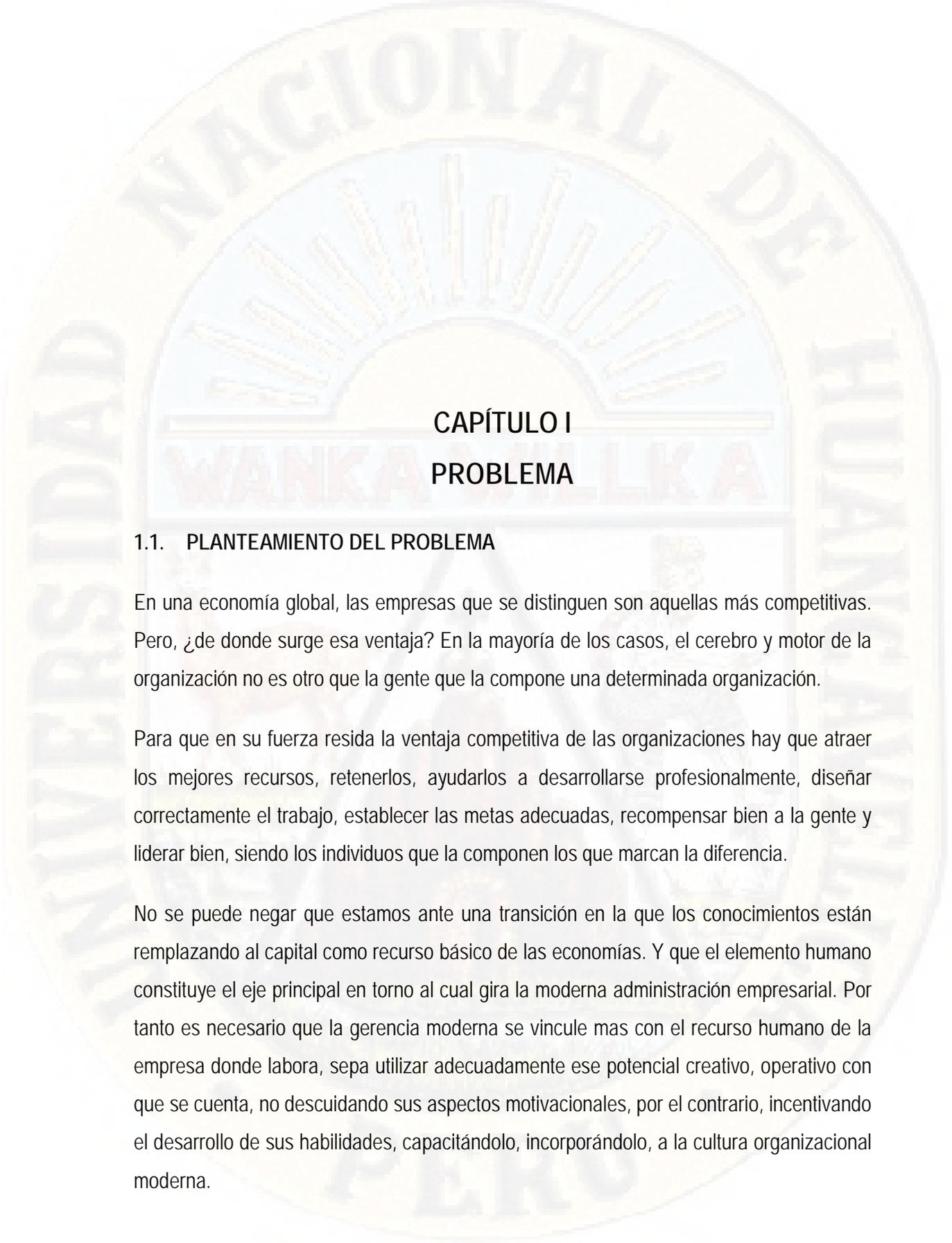
El **segundo capítulo**, se trata sobre el marco teórico, antecedentes de estudio, bases teóricas, definición de términos, hipótesis general de investigación, hipótesis secundarias, y nula identificación de variables, definición operativa de variables e indicadores.

El **tercer capítulo**, trata la metodología de investigación, tipología, nivel de investigación, diseño de la investigación, métodos utilizados, la población, muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de investigación utilizados.

El **cuarto capítulo**, es la parte esencial del trabajo porque es el sustento afirmativo, cuantitativo, en la cual nos presenta el análisis de los resultados obtenidos en la investigación por la que se arriba a los resultados del trabajo de investigación.

Finalmente, se esbozan las conclusiones y recomendaciones.

La autora.



CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En una economía global, las empresas que se distinguen son aquellas más competitivas. Pero, ¿de donde surge esa ventaja? En la mayoría de los casos, el cerebro y motor de la organización no es otro que la gente que la compone una determinada organización.

Para que en su fuerza resida la ventaja competitiva de las organizaciones hay que atraer los mejores recursos, retenerlos, ayudarlos a desarrollarse profesionalmente, diseñar correctamente el trabajo, establecer las metas adecuadas, recompensar bien a la gente y liderar bien, siendo los individuos que la componen los que marcan la diferencia.

No se puede negar que estamos ante una transición en la que los conocimientos están reemplazando al capital como recurso básico de las economías. Y que el elemento humano constituye el eje principal en torno al cual gira la moderna administración empresarial. Por tanto es necesario que la gerencia moderna se vincule mas con el recurso humano de la empresa donde labora, sepa utilizar adecuadamente ese potencial creativo, operativo con que se cuenta, no descuidando sus aspectos motivacionales, por el contrario, incentivando el desarrollo de sus habilidades, capacitándolo, incorporándolo, a la cultura organizacional moderna.

Cada vez hay más investigaciones demuestran la conexión entre las prácticas de administración y la gestión de una empresa; y también es creciente la concientización sobre la importancia del capital humano y de su gerenciamiento eficiente y eficaz. Las empresas que tratan bien a la gente hacen más que asegurar buenas condiciones laborales y una buena paga: construyen relaciones especiales con los individuos y, gracias a ello, mejoran su desempeño a todo nivel. Ordoñez y Huamán, (2011, p. 13).

No debe sorprender que los cambios que constantemente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada organización; gracias a ello, cada uno de los componentes de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios. Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; y es aquí donde se considera el tratamiento del recurso humano como capital humano, es a este factor a quien debe considerarse de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes al punto tal en que se encuentre como un factor capaz de valerse por si mismo y entregarle lo mejor de si a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza y como es reconocido.

La gestión de hoy día ya no esta basada en elementos como la tecnología y la información; sino que "la clave de una gestión acertada esta en la gente que en ella participa". Aunque no en todas las organizaciones parecen entenderlo así, brindar un trato justo a los empleados es fundamental para distinguirse de los competidores.

En el plano internacional las empresas, que no invierten en el recurso humano, hoy en día están sumamente preocupados del futuro que los espera toda vez, que la mayoría de estas compañías están al asecho de los nuevos talentos, para lo cual realizan diversas estrategias para atraerlos, desarrollarlos y mantenerlos, así tener un contingente de colaboradores dispuestos a contribuir con su desarrollo empresarial.

La evolución actual del mercado y del entorno hace que sea prioritario definir, gestionar y medir el talento para competir de forma eficaz. Para ello, cada organización necesita decidir dónde y con quién juega, con qué recursos cuenta y qué pretende ganar con ello.

La administración del talento humano ha surgido hoy en día como la nueva moda de nuestros directivos, "gestión del talento humano", todo el mundo habla del talento. Antes se habló del conocimiento, las competencias, las capacidades..., conceptos que parecen haber quedado atrás frente a la irrupción del nuevo dogma. Lo que habría que preguntarse es por qué ha ocurrido así.

En primer lugar, hay una razón de coste. En economías de servicios, disponer de personas con talento es el mayor coste para hacer negocios y, por tanto, condiciona la cuenta de resultados a través de las políticas, acertadas o no, de compensación y beneficios. Comprar talento es muy costoso y la parte más importante de nuestros gastos en una economía de servicios. Tenemos que asegurarnos de que el factor económico más costoso para la producción de bienes y servicios en un entorno cada vez más competitivo redunde realmente en un desempeño excelente. Es importante, por tanto, saber qué talento necesitamos y cómo lo vamos a medir. En definitiva, tenemos que saber el valor real del talento que adquirimos.

A nivel mundial, a la gestión del talento humano se le da preponderancia, es así que, desarrollar un modelo de gestión del talento humano en América latina implica la utilización de nuevos enfoques teóricos ya que ésta es una región compleja donde se desafía el uso de un único enfoque disciplinario. Son necesarias las vistas interdisciplinarias para entender la gestión del talento humano en los distintos entornos económicos, políticos y sociales llenos de incertidumbre.

Debido a que en América latina las empresas desempeñan un papel clave como "instituciones sociales" (Elvira y Dávila, 2005) su entorno incluye a unos grupos de interés que buscan la integración social independientemente de su legitimidad o poder, estos grupos de interés o "stakeholders" son: los empleados, los inversionistas, los clientes, los proveedores, los acreedores, el gobierno y la comunidad, entre otros.

Las prácticas de gestión de recurso humano parece que funcionan mejor si se incluyen múltiples grupos de interés, tanto los poderosos e influyentes como los silenciosos. Reconociendo una relación horizontal empresa–usuario, en lugar de una relación

jerárquica de subordinación, es un paso hacia una más completa “teoría de grupos de interés” en la gestión del talento humano. (Dávila y Elvira, 2009)

Desde esta perspectiva, es mi opinión que los sistemas de Gestión de Recursos Humanos serán más efectivos cuando fortalezcan la relación horizontal empresa–usuario la cual facilita la inclusión social de los grupos latinoamericanos.

Existen muchos casos en América Latina que señalan que se debe utilizar una vista amplia del contexto en donde se desarrolla la empresa, por ejemplo: las prácticas de recursos humanos aprobadas y aceptadas internacionalmente han sido aplicadas diferentemente dependiendo de las circunstancias de la gente. Pero, a pesar de que esta aplicación pueda parecer inconsistente o incluso económicamente “irracional” (como, por ejemplo: mantener al empleado y proteger a su familia) tiene sentido en la cultura latinoamericana y puede llevar al incremento de la productividad y la lealtad del empleado. Las empresas latinoamericanas parecen haber asumido responsabilidades que estaban antes puestas en las comunidades Las empresas latinoamericanas están involucradas tanto en las vidas de las personas como en su trabajo satisfaciendo sus necesidades sociales y económicas.

Desde este punto podemos decir que la administración de recursos humanos en América Latina debe estar orientada a una administración abierta, es decir sin contemplar limitaciones, administrar de acuerdo a las contingencias, de tal forma se pueda incrementar la productividad mediante la decisión del trabajador, y no en forma obligatoria.

La gestión del talento humano, en el Perú, todavía es muy precario en comparación de los países desarrollados, esto debido a que, es casi imposible una gestión adecuada porque las realidades de las empresas peruanas son demasiado disímiles como para hacer una generalización válida a todas ellas. Existen muchos aspectos que no permiten gestionar en forma eficiente al talento humano, por que todavía no entendemos a cabalidad al talento humano medio de una ventaja competitiva empresarial.

A nivel Regional, y en nuestro ambiente, aún las empresas e instituciones públicas no toman interés por la administración del recurso humano, estas instituciones aún siguen gestionando al elemento humano con tradicionales métodos de administración.

Hoy en día la modernización del estado está incluyendo políticas públicas y lineamiento de cómo debe conducir el talento humano, aplicando muchas normas legales en materia de recurso humano.

Por ejemplo, en las instituciones públicas, de la región de Huancavelica, aún no estamos conciencia de la aplicación de la Ley Servir N° 30057; cuyo objetivo es establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades y de la prestación de servicios.

La finalidad de esta Ley es que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran.

En Huancavelica, los Líderes de las instituciones públicas laboran por inercia y en forma rutinaria sin percatarse de esta problemática del personal, que busca su desarrollo ya sea esta en forma individual o en forma corporativa.

El mismo que puede perjudicar en el rendimiento y la calidad de servicios y atención al público usuario, toda vez que el personal que está laborando no ve claro las oportunidades de desarrollo en las instituciones donde vienen laborando, más al contrario, pareciera estar frustrados con sus aspiraciones personales.

De no remediar esta problemática de tomar importancia al elemento humano en las instituciones públicas y en particular en la RENIEC, se puede estar generando muchas rotaciones de personal, ausentismo de personal, baja calidad en los servicios y atención a los usuarios, y por ende la baja productividad que va en desmedro de la economía de la institución y del erario nacional.

Por lo que me permito realizar la investigación, sobre la administración del talento humano en el registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica.

Por ello me motiva a realizar este trabajo de investigación, con la finalidad de ver como es la administración del recurso humano, desde sus dimensiones de estudio.

En ese sentido llego a formular las siguientes preguntas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuáles son las características de la gestión de del talento humano en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016?

1.2.2. Problemas Específicos

a) ¿Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para integrar personas, en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016?

b) ¿Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para organizar personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016?

c) ¿Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para recompensar personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016?

d) ¿Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para desarrollar personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016?

e) ¿Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para retener personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016?

f) ¿Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para auditar personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Caracterizar la gestión del talento humano en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016.

1.3. 2. Problemas Específicos

a) Caracterizar la administración de talento humano en su dimensión procesos para integrar personas, en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016.

b) Caracterizar la gestión del talento humano en su dimensión procesos para organizar personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016.

c) Caracterizar la gestión del talento humano en su dimensión procesos para recompensar personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016.

d) Caracterizar la gestión del talento humano en su dimensión procesos para desarrollar personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016.

e) Caracterizar la gestión del talento humano en su dimensión procesos para retener personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016.

f) Caracterizar la gestión del talento humano en su dimensión procesos para auditar personas en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La gestión del talento humano, es la actividad que busca cumplir los objetivos de la organización mediante la aplicación de conocimientos de los mejores talentos, es el cumplimiento afectivo de los procesos de gestión, es la aplicación de estrategias compartidas, y logra la satisfacción del personal, que luego podrá influir en la calidad de servicios que se brinda.

Permite descubrir esos grandes talentos y aplicar sus conocimientos. La gestión del talento humano es el proceso que consiste en el comportamiento organizacional de una administración que toma en consecuencia los procedimientos internos y tecnológicos.

En tal sentido el tema en estudio se justifica, ya que una adecuada gestión del talento humano, repercutirá en el incremento de la productividad y por lo mismo una adecuada calidad de servicios. Así mismo el estudio del talento humano resulta muy interesante, ya que permite a los empleados expresar su opinión sobre cómo funciona la organización y cómo se sienten con ella; constituye así un instrumento de indagación, que funciona bajo la premisa de que se generen beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieren.

De esta manera saber las características de la gestión del talento humano en el RENIEC Huancavelica, para realizar una adecuada gestión.

Justifica también el trabajo por que, servirá como base a futuras investigaciones que se realicen tanto en la misma institución como en otras instituciones en general, aportando conocimientos, material de apoyo y lectura a investigadores interesados en el tema.



CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

1.3. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Los antecedentes de estudio de la presente investigación se ubican en las siguientes esferas.

A nivel internacional

a) **Vivas (2013)**, realizó una investigación: *“La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán”*, Tesis de grado en la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial de la Universidad Politécnica –Estatad del Carchi Tulucán Ecuador; llegando a las siguientes conclusiones:

- En lo relacionado al reclutamiento, selección y socialización del nuevo talento humano, se puede manifestar que tanto en las empresas Tv cable como Cable Unión se cuenta con bases para la selección idónea de su personal. En el caso de Cine Cable esto no se lo lleva a cabo, debido a que no se han tomado en cuenta las técnicas más adecuadas que hagan que la persona encargada de calificarlas y seleccionarlas tome la mejor decisión.

- En lo referente a la inducción a un nuevo miembro a las empresas de televisión por cable existe la carencia de un folleto en el que se proporcione información relevante de la empresa, funciones y responsabilidades de cada cargo y en especial del área de servicio al cliente en donde su personal debe tener muy presente técnicas de atención, trato y relaciones con el cliente, buscando así ofrecer calidad en el servicio al cliente brindado por la empresa.
- De los resultados de las encuestas realizadas al personal de las empresas de televisión por cable se debe mencionar que se realizan capacitaciones al personal, pero no son planificadas adecuadamente esto evidenciándose en la variación de tiempo en que se realizan las mismas y las áreas a las que se dirige la capacitación. En cuanto a la remuneración, motivación y seguridad laboral, no existen verdaderos programas que contemplen estos aspectos que de una u otra manera influyen en el desenvolvimiento laboral

b) **Renato (2013)**, en su investigación: "*Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de Retalhuleu*" **trabajo** realizado en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, después de analizar los resultados llegó a las siguientes conclusiones:

- Se determina que la calidad de gestión del talento humano en las PYMES del área urbana de Retalhuleu, es aceptable, por los porcentajes encontrados en cada uno de los ítems, ya que muchos de ellos no cuentan con un área específico que se encargue de la gestión antes mencionada.
- Se determina que el 50 % de las PYMES tienen establecidos procesos que orientan al aprovechamiento de actitudes, aptitudes y habilidades que posee el candidato al puesto de trabajo. Se denota que el otro 50% de las PYMES carece de esos procesos, por lo tanto; son instituciones que fácilmente pueden presentar problemas en sus líneas de funcionamiento ocasionados por la falta de información del personal.

c) **Cevallos (2013)**; realizó el trabajo de investigación: "*Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, en la dirección provincial agropecuario de Santa*

Elena, año 2013", en la Universidad Estatal Península de Santa Elena; La Libertad Ecuador. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que el 60.34% del total de que participaron en las encuestas pertenece a la suscripción de contrato por nombramiento es decir personal estable, cuya opinión es relevante para el objeto de estudio.
- Se determinó que es indispensable que el ingreso de un nuevo servidor público para ocupar un vacante en la institución de dé mediante la aplicación de los procesos de reclutamiento y selección.
- Se determinó que el personal que se desempeña en los diferentes cargos debe cumplir con los conocimientos adecuados y el perfil para el mismo.
- Existe desconocimiento sobre el cumplimiento de los procesos de servicio público.
- Un porcentaje muy significativo considera que la capacitación al personal permite desempeñar mejor las funciones y responsabilidades que tienen a su cargo.
- Existe desconocimiento sobre la estructura organizacional, como también si la institución posee un manual de funciones y procedimientos.

d) Najul, (2011), hizo un trabajo de investigación sobre: "El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio" en la Universidad Central de Venezuela, arribando a las siguientes conclusiones:

- Si las empresas no satisfacen las necesidades y deseos del público tendrá una existencia muy corta. Los principales esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, por su relevancia como impulsor de todas las actividades de la organización. De nada sirve que el producto o que el servicio sea de buena calidad, a precios competitivos y se presente en condiciones ideales, si no existen compradores del servicio, los clientes tienen un gran poder, son más exigentes en la calidad de servicio y la atención que le brinden.

- Muchas organizaciones le atribuyen mayor importancia al área administrativa, cómo deben administrar los recursos económicos, capital humano y materiales, pero dejan inadvertido el servicio al cliente y cada día se preocupan en crecer, pero no dan importancia a la competencia que desarrollan ni a incrementar su cartera de clientes prestándoles un buen servicio excelente atención.
- La atención al cliente es una actividad de trascendencia para el éxito de cualquier organización en el escenario del mundo actual. Es una de las palancas fundamentales para agregar valor a los servicios de la empresa. Por este motivo, la calidad del sistema de atención al cliente, es un componente decisivo en la eficiencia de toda organización.
- El atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de una empresa en el largo plazo, es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que podemos llamar la calidad del servicio al cliente, orientada por una atención adecuada por parte de los integrantes de la organización, es decir un capital humano altamente capacitado.

A nivel nacional.

a) **Marcillo, (2014)**, realizó la tesis de investigación: *"Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí"*, en la Escuela de Postgrado, Sección de postgrado de ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego- Trujillo, llegando a las siguientes conclusiones:

- Claramente se denota, que es posible proponer un modelo de gestión por competencia del talento humano, dada la información obtenida de los servidores Públicos de los gobierno autónomos descentralizados del sur de Manabí, mediante la aplicación de la encuesta que se muestran en cada uno de los cuadros desde el N°.1 Hasta el N°. 16 contenidas en las páginas 41 al 56, según percepción de los encuestados.

- Del diagnóstico efectuado al talento humano de las instituciones, se establece que se le ha dado escasa atención y de manera tradicional, según los resultados de los encuestados, es decir se ha dado poca importancia al talento humano. Entre uno de los mecanismos que se debe considerar es en forma sistemática, y no dejando de lado sus habilidades, destrezas, conocimientos, sin embargo, como una estrategia es importante que existía la información para realizar el trabajo así como la normativa correspondiente a los servidores Públicos puesto que podrían dar un mejor aprovechamiento que contribuya a lograr los objetivos de la empresa, así mismo que los servidores conozcan los resultados de la evaluación del desempeño.
- No existe un plan de mejora en función del desempeño de los servidores, lo que impide su desarrollo y crecimiento; y en cuanto al ambiente laboral de las instituciones los encuestados indican que es bueno.
- No se identifican métodos y técnicas apropiadas de evaluación del desempeño que potencialicen y fortalezcan el sistema de recursos humanos a fin de que el personal se motive y se comprometa con la filosofía de la Institución.
- Las competencias laborales son una herramienta que permite mejorar la gestión del talento humano en las instituciones, ubicando a los servidores en los puestos correspondientes de acuerdo a su perfil, lo que no cumple en las GAD del Sur de Manabí debido a la falta e implementación de un sistema de información.

b) Alfaro, (2011), realizó el trabajo de investigación: *“Competencias profesionales de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias del Perú”*, trabajo realizado en la Facultad de Letras y ciencias Humanas, E.A.P. de Bibliotecología y Ciencias de la Información, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos- Lima, en la que arribó a las siguientes conclusiones:

- Diversas disciplinas han investigado el tema de competencias, dada su importancia en el actual mundo globalizado y competitivo en el que se desenvuelven. La Bibliotecología y Ciencias de la Información se encuentra inmersa en esta realidad y la presente investigación es un aporte significativo, ya que hasta el momento no se ha

realizado un estudio sobre competencias profesionales en Bibliotecología en el Perú. Un estudio de competencias profesionales permite al profesional tener un marco sobre los conocimientos, las habilidades, actitudes y aptitudes que son necesarios poseer para el desempeño profesional; a los centros de estudio les brinda la posibilidad de analizar si las competencias que imparten a sus estudiantes se ajustan a los requerimientos del mercado laboral actual; y a los centros laborales, les permite conocer qué competencias relevantes no está aplicando su personal, como es el área de investigación.

- La contrastación de la hipótesis 1, a través de la prueba estadística T-Student, indica que existe una diferencia significativa entre las competencias que se aplican en el ejercicio profesional y las competencias que se desarrollaron durante la formación académica universitaria, en los profesionales de las bibliotecas universitarias del Perú en el 2010. Esto se define en función de los siguientes resultados: Existe una diferencia T de 12.467 entre los promedios de las competencias genéricas aplicadas (CGA) y las competencias genéricas desarrolladas (CGD). Así mismo, la prueba T indica una diferencia de 6,487 entre los promedios de las competencias específicas aplicadas (CEA) y las competencias específicas desarrolladas (CED). Cabe señalar que existe una distancia más significativa entre las competencias genéricas aplicadas (CGA) y las desarrolladas (CGD); lo que permite inferir que son las competencias genéricas o transversales las más utilizadas en el desempeño profesional.
- Para la hipótesis 2, la prueba T-Student revela una diferencia significativa entre las competencias que se aplican en el ejercicio profesional y las competencias que se desarrollaron durante la formación académica universitaria, en función al centro de estudios de procedencia (PUCP y UNMSM) de los profesionales de las bibliotecas universitarias del Perú en el 2010. Los resultados, así lo evidencian: Para el caso de la UNMSM, el promedio de competencias genéricas aplicadas - CGA (62,39) difiere de las competencias genéricas desarrolladas - CGD (50,98); y las competencias específicas aplicadas - CEA (53,85) también difiere de las competencias específicas desarrolladas - CED (45,98). En el caso de la PUCP, también existe distancia; dado que el promedio de competencias genéricas aplicadas - CGA (64,35) difiere de las competencias

genéricas desarrolladas - CGD (52,60); y el promedio de competencias específicas aplicadas - CEA (53,80) también difiere del promedio de las competencias específicas desarrolladas - CED (49,50). Por otro lado, al realizar el análisis comparativo de promedios entre ambas universidades, tanto en las competencias aplicadas como en las desarrolladas, la prueba estadística T-Student revela que no existe diferencia considerable entre ellas. Por tanto, se puede decir que no implica ser egresado de UNMSM o de PUCP para garantizar la aplicación de las competencias adquiridas durante la formación universitaria.

- De acuerdo a los resultados obtenidos, las competencias son segmentadas en cuatro grados de intervención para la propuesta: complementarias (nivel 4 en competencia aplicada y nivel 3 en competencia desarrollada); equilibradas (nivel 3 en competencias aplicadas y nivel 3 en competencias desarrolladas); prioritarias (nivel 3 en competencias aplicadas y nivel 2 en competencias desarrolladas); y necesarias (nivel 2 en competencias aplicadas y nivel 2 en competencias desarrolladas)
 - De las siete competencias que obtuvieron el mayor puntaje (nivel 4 - exhaustivo) como competencias aplicadas, seis son genéricas o transversales y una es competencia específica (catalogación e indización). Esto indica que el mercado laboral exige principalmente la puesta en práctica de competencias transversales. Por otro lado, se evidencia que la organización del conocimiento sigue siendo una actividad laboral importante.
 - La competencia que obtuvo el puntaje más bajo (nivel 2 - escaso) en aplicación y desarrollo corresponde al área de investigación (herramientas y técnicas aplicadas a la investigación: estadística, bibliometría, etc.). Con este resultado se manifiesta que no se está realizando mucha investigación en las bibliotecas universitarias.
- c) **Álvarez, (2012)**, realizó el trabajo de investigación: *"Influencia del talento humano y la gerencia en la empresa privada dentro de la provincia de Satipo, periodo 2012- 2017"*, en la Universidad Privada Los Andes, concluyendo en los siguientes:
- En la actualidad existen muchas investigaciones relacionadas con las variables talento humano, sin embargo, no existen una que relacionen esta con las variables de la

gerencia, lo que se estudia en esta investigación, por lo que el autor considera necesario esta monografía.

- En las fuentes utilizadas se pudo observar que el adiestramiento de personal es vital para las empresas, en especial para las organizaciones que brindan diferentes servicios a la comunidad, ya que el mismo es esencial para el buen desenvolvimiento del Recurso humano y por ende la calidad que se le puede ofrecer los clientes en la prestación de servicios.
- El personal que labora en la gerencia de las empresas, ofrecen determinados servicios, necesita de un proceso de Adiestramiento permanente para poder ofertar con calidad dicho servicio y de esta forma permanecer en los mercados como empresas serias y responsables con una excelente imagen ante los clientes que atiende.
- Es indudable los beneficios que obtienen las empresas, con sus Recursos Humanos bien capacitados y con formación permanente, no sólo por que van a estar seguros de que atenderán las necesidades de sus clientes a plenitud, sino que adicionalmente mejoran la calidad de vida de estas personas, lo cual trae como consecuencia que trabajen con satisfacción, con mística y con alta implicación, es decir a medida que las organizaciones se concienticen de la necesidad de invertir en su Recurso humano, mayor será el grado de implicación e identificación que obtendrán de los mismos y harán un mayor esfuerzo en comprometerse con su personal.
- En cuanto a la relación de Formación del Recurso Humano en las empresas, es necesario que las organizaciones consideren manejar patrones propios de conversación, para obtener excelentes resultados en la comunicación de las variables citadas anteriormente y de esta forma obtener soluciones inmediatas a los problemas que se le puedan presentar en la gerencia y de esta forma darle más relevancia a las ventajas que trae un buen servicio, considerando que la capacitación constante de los Recursos Humanos es un proceso sistemático, donde se controle, mantenga y se refuerce constantemente.

A nivel local.

a) Ozejo (2013), realizó un trabajo de investigación: "*Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de las micro y pequeñas empresas comerciales en la localidad de Huancavelica, periodo 2013*", en la Escuela Académica Profesional de Contabilidad de Universidad Nacional de Huancavelica, llegando a la siguiente conclusión:

- Que se comprobó que existe relación entre la gestión de recursos humanos con la calidad de servicio de las MYPES comerciales en la ciudad de Huancavelica, a través de la correlación de Pearson cuyo resultado transformado al valor t de student resulto 9,43 con un nivel de significancia de 0,05 indicándonos que a deficientes y regulares niveles de gestión de recursos humanos le corresponden deficientes y regulares niveles de calidad de servicio.

1.4. MARCO TEÓRICO

1.4.1. Gestión de Talento Humano

1.4.1.1. Definiciones de Talento Humano

Según Idalberto Chiavenato (2009, p. 5), La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructural organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

"Gestión de Talento Humano es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento". (Chiavenato, 2009, 6).

Schuler (1992 0 18); en su libro "Las dimensiones internacionales de Gestión de Recursos Humanos", dice que la Gestión de Talento Humano puede definirse como la gestión

estratégica de los recursos humanos, es todas aquellas actividades que afectan el comportamiento de las personas a la hora de formular e implantar las estrategias de las empresas o las decisiones respecto a la orientación dada a los procesos de gestión de los recursos humanos y afectan al comportamiento de los individuos a mediano y largo plazo, tomando como referencia tanto los factores internos como de contexto de la Organización.

Según Chiavenato, (2010: p. 68), en su estudio de Gestión de Talento Humano dice que son: "Las habilidades de cada persona en los procesos educativos a corto plazo aplicado de manera sistemática en la cual se desarrollan habilidades en función de los objetivos establecidos"

Entonces desde este panorama podemos decir que la Gestión de Talento Humano es la actividad que busca cumplir objetivos de una organización mediante la aplicación de conocimientos de los mejores talentos con que cuenta esta organización.

Permite descubrir esos grandes talentos y aplicar sus conocimientos, destrezas y habilidades en busca de lograr las metas y objetivos trazados en la organización.

Chiavenato (2002), Gestión de Talento Humano manifiesta que: La gestión de Talento Humano es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. Todos los gerentes son; en cierto sentido, gerentes de recursos humanos, porque participan en actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la selección y la formación.

Decisiones integradas referentes a las relaciones laborales, que influyen en la eficacia de los trabajadores y de las organizaciones:

- a. Son seres humanos: están dotados de personalidad y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales.
- b. Activadores inteligentes de los recursos organizacionales: Las personas son fuente de impulso propio que dinamiza la organización, y no agentes pasivos, inertes y estáticos.
- c. Socios de la organización: Invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc. Con la esperanza de recibir retornos de

estas inversiones: salarios, incentivos financieros, crecimiento profesional, carrera, etc.

Cualquier inversión solo justifica cuando trae un retorno razonable.

En la era del conocimiento surgen los equipos de **gestión de talento humano**, que sustituyen a los departamentos de recursos humanos. Las prácticas de Recursos Humanos se delegan a los gerentes de línea de toda la organización y ellos se convierten en administradores de recursos humanos, mientras que las tareas operativas y burocráticas no esenciales se transfieren a terceros por medio de subcontratación (outsourcing).

Los Equipos de gestión de talento humano se libran de las actividades operativas y se ocupan de proporcionar asesoría interna para que el área asuma las actividades estratégicas de orientación global, de frente al futuro y al destino de la organización y de sus miembros. Las personas dejan de ser agentes pasivos a quienes se administra, y se convierten en agentes activos e inteligentes que ayudan a administrar los demás recursos de la organización.

En la era del conocimiento, lidiar con las personas dejó de ser un problema y se convirtió en una solución para las organizaciones. Dejó de ser un desafío y se convirtió en una ventaja competitiva para las organizaciones con éxito.

Pero ¿Qué sucede con el área de recursos humanos?

En realidad, el Área de Recursos Humanos se adapta rápidamente a los nuevos tiempos.

¿Cómo? De manera amplia e irreversible; deja de ser el Área de Recursos Humanos para transformarse en gestión de talento humano.

Ha dejado de ser el área cerrada, hermética, monopólica, y centralizadora que lo caracterizó en el pasado y se convierte en un área abierta, amigable, compartidora, transparente y descentralizadora de toma de decisiones estratégicas.

El siguiente cuadro muestra la evolución de la Gestión del Talento Humano.

En la tabla N° 1 se puede mostrar los cambios ocurridos en el área de recursos humanos.

Era de la Industrialización Clásica (De 190 a 1950)	Era de la Industrialización Neoclásica (De 1950 a 1990)	Era del Conocimiento (Después de 1990)					
<ul style="list-style-type: none"> • Inicio de la industrialización y formación del proletariado. • Transformación de las oficinas en fábricas. • Estabilidad, rutina, mantenimiento y permanencia. • Adaptación a las estructuras tradicionales y de la departamentalización funcional y divisional. • Modelo mecanicista, burocrático, estructuras altas y amplitud de control. • Necesidad de orden y rutina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expansión de la industrialización y del mercado de candidatos. • Aumento del tamaño de las fábricas y del comercio mundial. • Inicio del dinamismo del ambiente: inestabilidad y cambio. • Adopción de estructuras híbridas y de nuevas soluciones organizacionales. • Modelos menos mecanicistas, estructuras mas bajas y amplitud de con más estrecha. • Necesidad de adaptación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El mercado de servicios supera el mercado industrial. • Adopción de unidades de negocios para sustituir a las organizaciones grandes. • Extremo dinamismo, turbulencia y cambio. • Adopción de estructuras dinámicas y adhocráticas. • Modelos orgánicos, ágiles, flexibles, y cambiantes. • Necesidad de cambio. 					
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">de Departamento personal</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">de Departamento Relaciones Industriales</td> </tr> </table> <p>Personas como mano de obra.</p>	de Departamento personal	de Departamento Relaciones Industriales	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">de Departamento Recursos Humanos</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">de Departamento Gestión de Talento Humano</td> </tr> </table> <p>Personas como recursos humanos</p>	de Departamento Recursos Humanos	de Departamento Gestión de Talento Humano	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Equipos de Gestión de Talento Humano.</td> </tr> </table> <p>Personas como asociadas</p>	Equipos de Gestión de Talento Humano.
de Departamento personal	de Departamento Relaciones Industriales						
de Departamento Recursos Humanos	de Departamento Gestión de Talento Humano						
Equipos de Gestión de Talento Humano.							

Fuente: Chiavenato I. (2009).

Según Chiavenato, (2010 p. 68), tratado sobre la Gestión de Talento Humano, "Las habilidades de cada persona en el proceso educativo a corto plazo aplicado de manera sistemática en la cual se desarrollan habilidades en función de los objetivos establecidos".

Chiavenato; I. (2002), manifiesta “La gestión del talento Humano es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados”

Hoy en día el talento incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Tabla N° 2



Fuente: Chiavenato I. (2009).

1. Conocimiento. Se trata del saber. Constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua, dado que el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo XXI.
2. Habilidad. Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado.

3. Juicio. Se trata de saber analizar la situación y el contexto. Significa saber obtener datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades.
4. Actitud. Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización de su potencial.

Talento era el nombre que se daba a una moneda valiosa de la antigüedad. Hoy en día es necesario saber integrar, organizar, desarrollar, recompensar, retener y auditar ese activo precioso para las organizaciones.

¿Y quién debe hacerlo? Ése es un desafío para toda la organización y no tan sólo para el área de Recursos humanos. Se trata de un activo demasiado importante para quedar restringido, de manera única y exclusiva, a un área de la organización. Chiavenato I. (2009).

Según Chiavenato I. (2009), El concepto de talento humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito. El capital humano está compuesto por dos aspectos principales:

- a. Talentos. Dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante.

Sin embargo, no se puede abordar el talento de forma aislada como un sistema cerrado. Sólo no llega lejos, pues debe existir y coexistir en un contexto que le permita libertad, autonomía y cobertura para poder expandirse.

- b. Contexto. Es el ambiente interno adecuado para que los talentos florezcan y crezcan. Sin él, los talentos se marchitan o mueren. El contexto es determinado por aspectos como:

- Una arquitectura organizacional con un diseño flexible, integrador, y una división del trabajo que coordine a las personas y el flujo de los procesos y de las actividades de manera integral. La organización del trabajo debe facilitar el contacto y la comunicación con las personas.
- Una cultura organizacional democrática y participativa que inspire confianza, compromiso, satisfacción, espíritu de equipo. Una cultura basada en la solidaridad y la camaradería entre las personas-
- Un estilo de administración sustentado en el liderazgo renovador y en el coaching, con descentralización del poder, delegación y atribución de facultades (empowerment).

Así pues, no basta con tener talentos para poseer capital humano. Es necesario tener talentos integrados a un contexto acogedor. Si el contexto es favorable y propicio, los talentos evitan las ataduras y propician el aislamiento. La suma de ambos (talento y contexto) proporciona el concepto de capital humano. Este tiene un significado importante para la Administración de Recursos Humanos; ya no es cuestión de lidiar con las personas y transformarlas en talentos, sino también es cuestión del contexto donde trabajan. Entonces, su nuevo papel es: lidiar con las personas, con su organización de trabajo, con la cultura organizacional que le envuelve y con el estilo de administración que utilizan los gerentes como administradores de personas. Y, principalmente, el hecho de que el concepto de capital humano conduce al concepto de capital intelectual. Así, el capital humano es la parte más importante del capital intelectual. Chiavenato, I. (2009).

Entonces podemos decir, que la gestión de talento humano, es la conducción de las personas, con competencias, con talentos y dentro de un contexto, esta gestión debe obedecer a un modo de liderar a las personas, mediante el entrenamiento (coaching) y dándole poder de decisión (empowerment).

1.4.1.2. Funciones de la gestión de talento humano

Según Chiavenato I. (2008), en su libro "Administración de Recursos Humanos", manifiesta que las funciones de la gestión del talento humano son:

- a. Análisis y descripción de cargos.

- b. Diseño de cargos
- c. Reclutamiento y selección de personal
- d. Contrastación de candidatos seleccionados
- e. Orientación e integración (inducción) de nuevos funcionarios
- f. Administración de cargos y salarios
- g. Incentivos salariales y beneficios sociales

La gestión del talento humano permite desarrollar las diferentes capacidades que tiene el ser humano, los acopia a los objetivos de la organización y retiene a este talento.

1.4.1.3. Objetivos de la gestión del talento humano.

El elemento humano se constituye en el principal activo de la organización. Las organizaciones de mucho éxito perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad, si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los componentes empleados de la organización.

La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada), para alcanzar los objetivos de la organización y los objetivos individuales.

Chiavenato (2009 p. 27) en su estudio sobre "Gestión del talento humano" menciona que:

"Las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se trate". La administración de recursos humanos, debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios.

- a. Ayudar a la organización para alcanzar sus objetivos y realizar su misión, no se puede imaginar la función de recursos humanos, sin conocer los negocios de una organización. Cada negocio tiene diferentes implicaciones para la Administración de Recursos Humanos, cuyo principal objetivo es ayudar a la organización alcanzar sus metas y objetivos para realizar su misión.
- b. Proporcionar competitividad a la organización: esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral.

- c. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados.
- d. Dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben.
- e. Recompensar los buenos resultados con reconocimientos del buen desempeño.
- f. Medir los objetivos por que deben de ser claros.
- g. Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo: los empleados no satisfechos necesariamente no son los más productivos, pero los empleados insatisfechos tienden a desligarse de la empresa, se ausentan con frecuencia y producen artículos de peor calidad. El hecho de sentirse felices en la organización y satisfechos en el trabajo determina en gran medida el éxito organizacional.
- h. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo
- i. Experiencia de trabajo, como estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo y tareas significativas, con el objetivo de convertir la empresa en un lugar atractivo y deseable.
- j. Administrar el cambio: En las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen innovaciones enfoques más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.
- k. Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.: tanto las organizaciones deben seguir patrones éticos y de responsabilidad social. La responsabilidad social no sólo es una exigencia para las organizaciones, y en especial para las personas que trabajan en la institución.

La gestión del talento humano tiene varios objetivos, todos encaminados a los de la organización, plantea estrategias que determinan llegar al cumplimiento de los mismos,

permitiendo que los trabajadores desarrollen sus habilidades, crea el sentido de pertenencia y así estos se comprometen con el desarrollo de la organización. Cumple con los procesos de gestión que conllevan al crecimiento organizacional.

La gestión del talento humano se fija en el potencial que tiene cada persona para de esta manera ubicarlos en los puestos adecuados, da paso a la participación de todos y crea un ambiente armónico que beneficie a los empleados y la organización.

Las organizaciones están confrontando un problema: la fuga de talento.

Una de las principales causas de esta fuga, son las inadecuadas prácticas supervisoras y gerenciales asociadas a modelos que no encajan con las nuevas realidades.

Está demostrado que un colaborador descontento no renuncia a la empresa, le renuncia a su jefe.

Las empresas están en la búsqueda de talento gerencial para resolver los problemas críticos que confrontan en el manejo de la gente y la orientación a resultados.

Para poder sacar ventaja de esta oportunidad y asumir las demandas cada vez más complejas, los gerentes tienen que estar preparados. Por ello se den fijar y poner en práctica los objetivos del talento humano.

1.4.1.4. Importancia del talento y humano y su capacitación

Vivimos en una sociedad que se mueve rápidamente, donde los cambios se presentan a una velocidad creciente y sin precedentes, podemos afirmar que hoy en día la única constante es el cambio. Es por ello que el proceso de la capacitación del talento humano en el área técnica nunca se detiene. Más bien es un procedimiento progresivo que trata de mantener siempre en la organización a la gente adecuada, en las posiciones adecuadas, en el momento adecuado. Gutiérrez N. (2008 p. 33)

Podemos observar que las organizaciones empresariales, para alcanzar éxito deben ofrecer a sus clientes mejores soluciones y la mejor atención a través del talento humano, que ocupa un papel trascendental dentro de la organización, y se constituye en base estratégico de la competitividad.

La capacitación del talento humano significa un reto hoy en día, dado el ambiente cada vez más competitivo y las disminuciones del personal proyectados en busca de eficiencia.

Las políticas y prácticas del talento humano deben crear organizaciones que sean capaces de ejercitar la estrategia, operar en forma eficiente, comprometer a los empleados y manejar el cambio. Gutiérrez N. (2008 p. 34)

Cuando se habla de la importancia de la capacitación, Drucker, P. (1993) señala:

“En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención”

Hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. Dado que vivimos en un contexto sumamente cambiante. Ante esta circunstancia, la tecnología cambia y nos reta constantemente a situaciones desafiantes de adaptación, transformación y desarrollo y por eso debemos estar siempre actualizados. Gutiérrez N. (2008 p. 38).

Por lo tanto, podemos manifestar, que es muy importante la capacitación del personal de las organizaciones porque se convierte en una ventaja competitiva, porque en este contexto cambiante, no se puede bajar la guardia frente a los desafíos que se enfrenta el personal.

1.4.1.5. Dimensiones de la gestión del talento humano

Las dimensiones de estudio según Chiavenato, I. (2009), considera seis importantes procesos dentro de la Gestión del Talento Humano, los cuales consideran como procesos dinámicos e interactivos para el buen desempeño del personal.

- a) Procesos para integrar personas
- b) Procesos para organizar las personas

- c) Procesos para recompensar a las personas
- d) Procesos para desarrollar a las personas
- e) Procesos para retener a las personas
- f) Procesos para auditar a las personas

Los mismos que pasamos a detallar:

Procesos para integrar personas.

Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa o institución. Se pueden llamar procesos para prever o abastecer personas, incluyen el reclutamiento y la selección del personal.

Procesos para organizar las personas

Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizan en la empresa o institución, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional, y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño.

Procesos para recompensar a las personas

Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneración y prestación de servicios sociales.

Procesos para desarrollar a las personas

Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implica la formación y desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad.

Procesos para retener a las personas

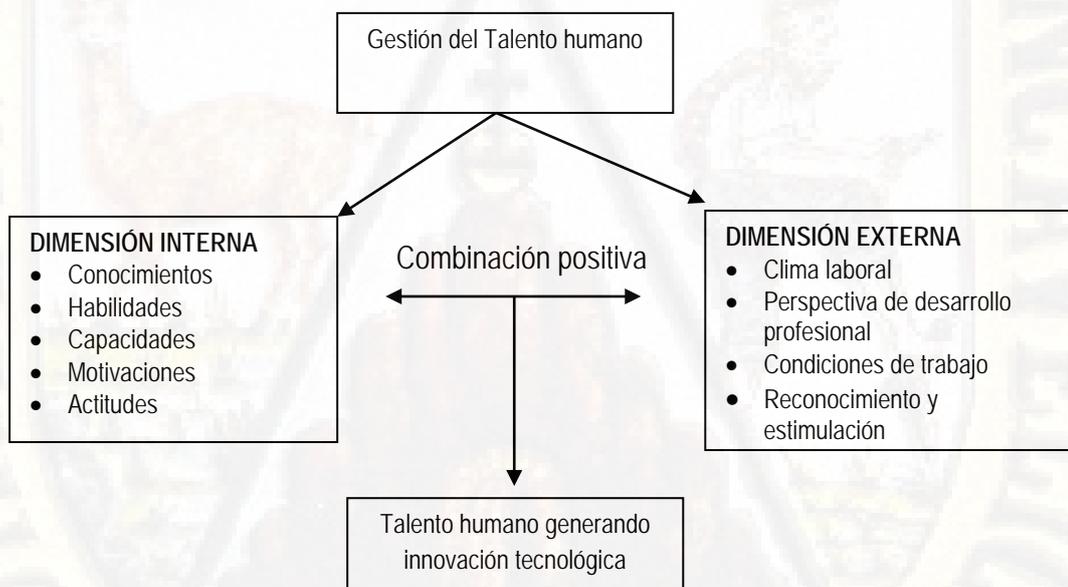
Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Implican la administración de la cultura organizacional, el clima, las disciplinas, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales.

Procesos para auditar a las personas

Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa.

Estos procesos tienen relación entre ellas, de tal manera que unos interactúan más en otros y tienen influencia recíproca. Cada uno de estos procesos tiende a favorecer o perjudicar a los demás cuando se utilice bien o mal.

También se puede estudiar la gestión del talento humano desde dos dimensiones: interna y externa. En la dimensión interna abordamos todo lo concerniente a la composición del Talento Humano y en la externa lo elementos o factores del entorno que inciden en la captación, desarrollo y permanencia del Talento. Rodríguez Y. Herrera, T. (2008 p. 05)



Las dimensiones de estudio según: Otañe y Yauricasa (2014), de la gestión de talento humano son:

Planificación

Clasificación

Capacitación

Planificación. Es la acción de planificar las metas y objetivos referentes a los recursos humanos, recursos financieros, recursos materiales, procedimientos, políticas, y estrategias, dentro de una organización empresarial o institución.

Clasificación. Es el componente que se refiere a la clasificación referente a la cantidad de puestos, objetividad de puestos, formación para los puestos, calificación profesional para los puestos.

Capacitación. Es la actividad que se refiere en la preparación referente al ingreso, gastos, utilidad e inversión, delo personal, o talento humano.

1.4.1.6. Teorías sobre la Gestión de talento humano

2.2.1.6.1. Teoría de la motivación

Según Claudio Genovese (2001) que escribió las teorías que pueden influenciar en la gestión del talento humano, se refiere a “**la motivación**” ha sido en las últimas décadas un objeto de estudio que ha dado origen a numerosas teorías, de las cuales las más importantes han dado lugar a un sinnúmero de investigaciones. Podemos clasificar estas teorías de la siguiente forma:

- **Teorías de contenido:** Agrupa aquellas teorías que consideran todo aquello que puede motivar a las personas.
- **Teorías de procesos:** Agrupa aquellas teorías que consideran la forma (proceso) en que la persona llega a motivarse.

1. Teoría de las necesidades humanas – Abraham Maslow

De acuerdo a esta teoría, el resorte interior de una persona está constituido por una serie de necesidades en orden jerárquico, que va desde la más material a la más espiritual.

Se identifican cinco niveles dentro de esta jerarquía:

1. **Fisiológicas:** Tienen que ver con las condiciones mínimas de subsistencia del hombre: Alimento, vivienda, vestimenta, etc.
2. **Seguridad:** Se relaciona con la tendencia a la conservación frente a situaciones de peligro. Conservación de su propiedad, de su empleo, etc.

3. **Sociales:** El hombre por naturaleza tiene la necesidad de relacionarse, de agruparse informalmente, en familia, con amigos o formalmente en las organizaciones.
4. **Estima:** A esta altura de la pirámide el individuo necesita algo más que ser un miembro de un grupo, se hace necesario recibir reconocimiento de los demás en término de respeto, status, prestigio, poder, etc.
5. **Autorrealización:** Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación auto superadora permanente. Son ejemplo de ella autonomía, independencia, autocontrol.

Características del funcionamiento de la teoría de Maslow:

- a. Solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, aquella necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.
- b. Las necesidades fisiológicas nacen con el hombre, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.
- c. A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior. No todos los individuos sienten necesidades de autorrealización debido a que ello es una conquista individual.
- d. Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominaran sobre las superiores.
- e. Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivacional relativamente corto en contraposición a las necesidades superiores que requieren un ciclo más largo.

Observaciones a la teoría de Maslow:

- Según otros enfoques la teoría no reconoce que las personas son distintas y que lo que puede ser una necesidad para una puede no serlo para otra.
- Para algunos críticos el autor no reconoce que las personas puedan variar el orden de la jerarquía.

- Para otros, el modelo no resulta práctico desde la óptica del management porque describe el funcionamiento de las personas, pero no considera la forma más adecuada de brindar incentivos desde la organización.

Como toda teoría, la de Maslow, tiene sus seguidores y sus críticos, pero resulta incuestionable que su modelo responde al interrogante de cómo el ser humano funciona y se motiva, es decir porque se esfuerza y trabaja.

Así podemos observar que estas teorías apoyan en forma empírica la gestión del talento humano por lo que hago mía estas teorías y lo utilizo para ver hasta que punto coadyuvan en la gestión del talento humano en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil Huancavelica en el periodo 2016.

Teoría de las necesidades de McClelland

David McClelland sostuvo que todos los individuos poseen

- Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.
- Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.
- Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas.

En la investigación acerca de la necesidad de logro, McClelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de

su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además, evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos.

Por otra parte, los individuos que poseen una alta necesidad de poder, disfrutan el encontrarse a cargo de los demás, se esfuerzan por influenciarlos, además ansían ser colocados en situaciones competitivas y dirigidas al estatus, y tienden a interesarse más por el prestigio y la consecución de influencia sobre los demás, que en el desempeño eficaz.



La tercera necesidad es la de afiliación, que no ha recibido mucha atención por parte de los investigadores. Pero que a la larga crea un ambiente grato de trabajo, que influye y están claramente relacionadas con las otras necesidades. Por ejemplo, el hecho de mantener buenas

relaciones con los demás miembros de la organización, podrá producir que un gerente, más que poder coercitivo sobre sus subordinados, se gane el poder bajo la forma de autoridad; que a la larga le ayudará a conseguir eficientemente las metas trazadas por la organización y las personales en consecuencia. En esta situación se observa claramente una relación entre las necesidades de afiliación, logro y poder.

1.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS UTILIZADOS:

Entre los términos utilizados en la presente investigación tenemos:

Actitudes: Enunciados evolutivos o juicios sobre objetos, personas o acontecimientos. (Robbins, 2004 p.71)

Bienestar en el trabajo: Compromete el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como a las necesidades del individuo que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social.

Estructura Organizacional: La estructura organizacional de una empresa u otro tipo de organización, es un concepto fundamentalmente jerárquico de subordinación dentro de las entidades que colaboran y contribuyen a servir a un objetivo común.

Estilos de liderazgo: El liderazgo consiste en la capacidad o habilidad que tiene una persona para influir, inducir, animar o motivar a otros a llevar a cabo determinados objetivos con entusiasmo y por voluntad propia.

Gestión de talento humano: Son las actividades administrativas para la consecución de objetivos institucionales, empleando las habilidades, destrezas, conocimientos de las personas de la organización.

Líder. Líder es aquella persona que tiene la habilidad para crear confianza, influenciar y motivar a la gente para lograr metas en común. Se compromete totalmente en todo proyecto que inicia, es transparente, reconoce sus fortalezas y debilidades y se interesa por los demás, buscando siempre el éxito del grupo. (Stonner, 2009).

Liderazgo. Es una capacidad innata o adquirible, de convocar a un colectivo para cambiar el estado de las cosas. Es también un proceso, mediante el cual, bajo la tutela y guía de un líder, se inspira, motiva y enseña a un grupo de personas o seguidores, a lograr una visión de futuro que transforme una determinada realidad, a superar las dificultades y adaptarse a los cambios. (Drucker, 1993).

Motivación. Es la fuerza que tiene cada trabajador en realizar su trabajo día a día, con el pleno objetivo de una satisfacción personal y profesional, ya que el trabajador actúa por convicción, en lo que de su agrado. (Stonner, 2009).

Necesidades humanas: Conjunto de motivos fisiológicos, psicológicos, sociales y de realización personal que condicionan el comportamiento de las personas. (Chiavenato, 2004; p. 668).

Procesos para integrar personas.

Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa o institución. Se pueden llamar procesos para prever o abastecer personas, incluyen el reclutamiento y la selección del personal.

Procesos para organizar las personas

Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizan en la empresa o institución, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional, y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño.

Procesos para recompensar a las personas

Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneración y prestación de servicios sociales.

Procesos para desarrollar a las personas

Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implica la formación y desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad.

Procesos para retener a las personas

Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Implican la administración de la cultura organizacional, el clima, las disciplinas, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales.

Procesos para auditar a las personas

Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa.

Reconocimiento: Se incluye en este factor los hechos o situaciones que se refieren a trabajos bien realizados o realizaciones personales que son reforzados o elogiados y castigados; cualquier acto de reconocimiento sea observación, elogio o crítica. Este reconocimiento puede ver desde el jefe, compañeros o subordinados.

Relaciones interpersonales: Son las capacidades mediante el cual se interrelacionan con los trabajadores y los usuarios.

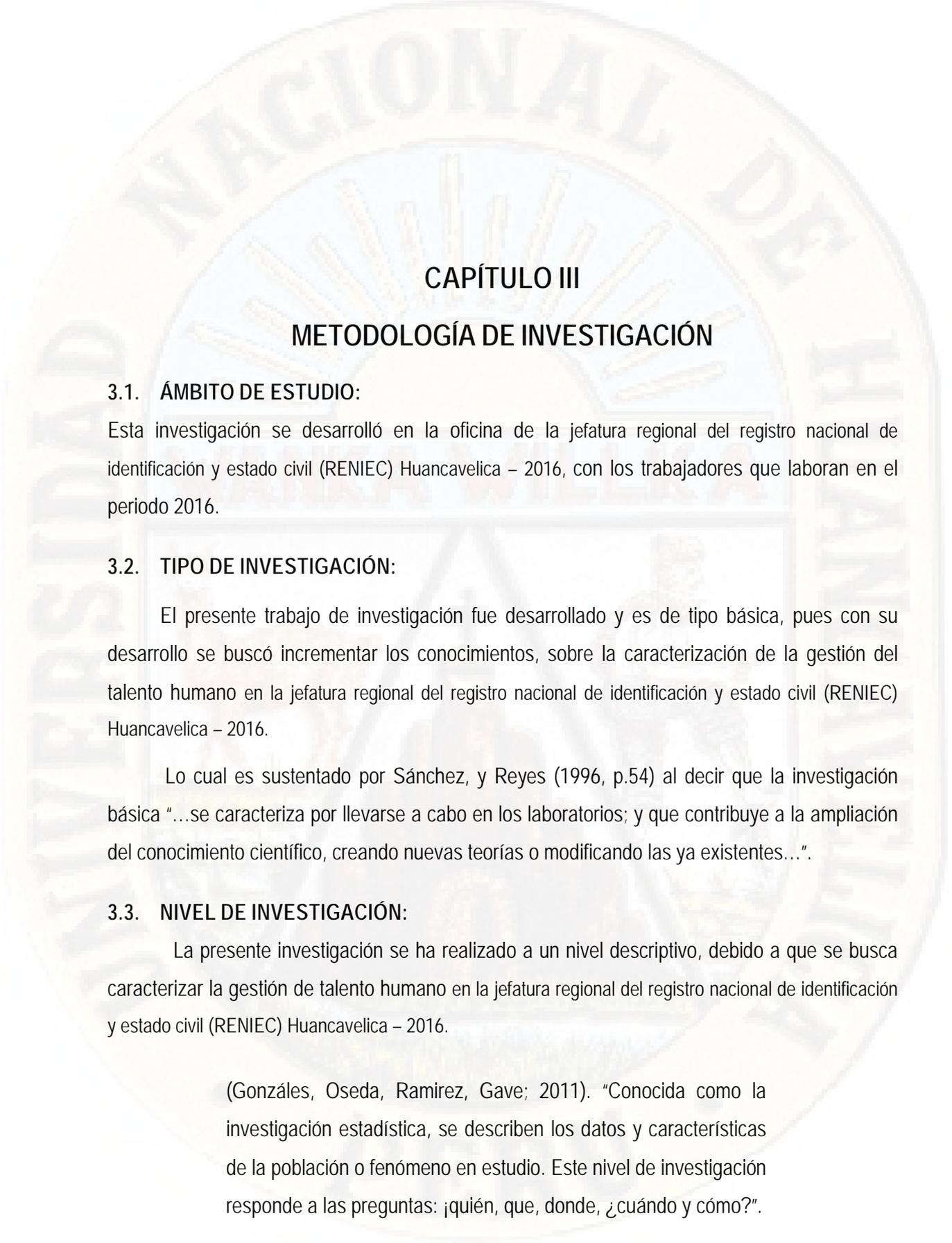
1.6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable (1):

Gestión del Talento Humano: Es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro. (Idalberto Chiavenato 2009).

1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES DE ESTUDIO.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>Variable (1) Gestión del Talento Humano. (Idalberto Chiavenato 2009).</p>	<p>Es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro. (Idalberto Chiavenato 2009).</p>	<p>La aplicación de un conjunto de variables y factores que van a proporcionar un sistema adecuado de gestión del talento humano, y para ello es necesario tener en cuenta procesos que permitan conseguir el buen desarrollo de las personas en las organizaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos para integrar personas • Procesos para organizar las personas • Procesos para recompensar a las personas • Procesos para desarrollar a las personas • Procesos para retener a las personas <p>Procesos para auditar a las personas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento • Selección • Diseño de puestos • Evaluación de desempeño. • Recompensas • Remuneración • Incentivos • Promoción y desarrollo • Aprendizaje y capacitación • Higiene y seguridad • Control de vida • Relación con los empleados y el sindicato • Banco de datos • Sistema de información administrativa.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO:

Esta investigación se desarrolló en la oficina de la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016, con los trabajadores que laboran en el periodo 2016.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

El presente trabajo de investigación fue desarrollado y es de tipo básica, pues con su desarrollo se buscó incrementar los conocimientos, sobre la caracterización de la gestión del talento humano en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016.

Lo cual es sustentado por Sánchez, y Reyes (1996, p.54) al decir que la investigación básica "...se caracteriza por llevarse a cabo en los laboratorios; y que contribuye a la ampliación del conocimiento científico, creando nuevas teorías o modificando las ya existentes...".

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

La presente investigación se ha realizado a un nivel descriptivo, debido a que se busca caracterizar la gestión de talento humano en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016.

(Gonzáles, Oseda, Ramirez, Gave; 2011). "Conocida como la investigación estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. Este nivel de investigación responde a las preguntas: ¿quién, que, donde, ¿cuándo y cómo?".

3.3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

3.3.2. Método General:

Para el desarrollo de la investigación, se utilizó el método científico también llamado método general de la ciencia o simplemente método científico que, según Caballero, (2013, p. 81); manifiesta que “es una mega orientación o macro estrategia que entraña la abstracción de una serie de actividades que, según se entiende, debería tener método si se desea que sea considerado como un método de investigación científica”.

3.3.3. Método Específico:

Asimismo, los métodos específicos empleados fueron:

- **Método Inductivo:** Obtención de conocimientos de lo particular a lo general. Estableciendo proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analítico de hechos y fenómenos particulares.
- **Método Deductivo:** Razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular. Permite partir de proposiciones o supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular.

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

El diseño que se utilizó para el presente trabajo de investigación corresponde al diseño descriptivo simple, que busca y recoge información respecto a una situación previamente determinada (objeto de estudio), no presentándose la administración del control del tratamiento.

M → O

Donde: M: Muestra

O: Observación.

3.5. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO:

3.5.1. Población:

Según Oseda, (2008, p.120) "La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares".

En el caso de ésta investigación, la población de estuvo constituido por los 25 trabajadores nombrados y contratados que laboran en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016

3.5.2. Muestra:

La muestra suele ser definida como un subgrupo de la población (Hernández y otros; 1998). Como se tomó la muestra igual que la población lo llamamos muestra censal.

La muestra de la presente investigación fue los 25 trabajadores contratados y permanentes que laboran en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016.

3.5.3. Muestreo

Por la naturaleza del estudio el muestreo empleado fue el no probabilístico o criterial.

(González et al; 2014, p. 169) "En este tipo de muestreo, puede haber clara influencia de la persona o personas que seleccionan la muestra o simplemente se realiza atendiendo a razones de comodidad".

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Las técnicas y los instrumentos que se emplearon para la investigación fueron:

En primer lugar, se tuvo en cuenta el diseño y elaboración del marco teórico, donde se consideró las fichas bibliográficas, de resumen, de párrafo; que nos valió para estructurar el marco teórico referencial y conceptual de la presente investigación.

Según Suárez, (1998, p.45) sostiene que el fichaje "consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación".

Según Ary,(1993, p.123)"las fichas deben cumplir una serie de requisitos formales que tienen como objetivo, facilitar su utilización posterior".

3.6.1. TÉCNICAS:

a. OBSERVACIÓN DIRECTA. -Contacto con los investigados en el campo.

Durante el trabajo de campo la guía de observación; permitió capturar datos sobre el punto de vista de los trabajadores de la Oficina Registral RENIEC Huancavelica en el 2016; sobre la problemática planteada.

b. ENCUESTA. - Además se aplicó las encuestas a los trabajadores

Según el mismo Suárez, (1998, p.54) la encuesta "es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador".

3.6.2. INSTRUMENTOS:

Según Sierra, (1995, p.245) el instrumento cuestionario de encuesta es "un conjunto de preguntas, preparados cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación sociológica para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido".

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la elaboración y procesamiento de datos fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (medidas de tendencia central: media, tablas de frecuencia simple y agrupada, diagrama de barras, diagramas de sectores) y de la estadística inferencial, mediante la estadística de bondad de ajuste chi cuadrado a fin de determinar diferencias significativas en los niveles de la *gestión del talento humano*, los modelos tabulares numéricos y gráficos, además el uso de los softwares aplicativos como el SPSSv.20.00 y el Ms-Excel v. 2010; donde se considerará.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Considerando el diseño de la investigación, se ha procedido a realizar la medición de la variable en estudio con el correspondiente instrumento de medición (cuestionario de encuesta) en los trabajadores de la Jefatura Regional del registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Huancavelica 2016; a continuación se procedió a la recodificación de los datos para la variable de estudio referida a la *gestión del talento humano*; para lo cual se ha creado el respectivo MODELO DE DATOS (matriz distribuida en 25 filas y 30 casos para la variable de estudio).

Posteriormente la información modelada fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (medidas de tendencia central: media, tablas de frecuencia simple y agrupada, diagrama de barras, diagramas de sectores) y de la estadística inferencial, mediante la estadística de bondad de ajuste chi cuadrado a fin de determinar diferencias significativas en los niveles de la *gestión del talento humano*.

Para la codificación de las variables se ha tenido en cuenta las normas de construcción del instrumento de medición, es decir sus correspondientes rangos de tal manera que se han identificado los puntos intervalos de las categorías.

Finalmente es importante precisar, que, para tener fiabilidad en los cálculos de los resultados, se procesó y genero los modelos determinísticos de los datos con el *lenguaje de programación estadístico R versión 3,3* además la redacción estuvo orientada por las normas del estilo APA séptima edición.

4.1. RESULTADOS A NIVEL DESCRIPTIVO

Los resultados obtenidos estados en este trabajo de investigación se detallan a continuación, tanto a nivel de la variable de estudio luego específicamente de acuerdo a las dimensiones de estudio.

4.1.1. ESTRUCTURA POBLACIONAL

Tabla 1. ¿Usted conoce la visión, misión y objetivos que persigue la institución?

¿Usted conoce la visión, misión y objetivos de la institución?	f	%
Si	22	88,0
No	3	12,0
Total	25	100,0

Fuente: *Cuestionario de encuesta aplicado.*

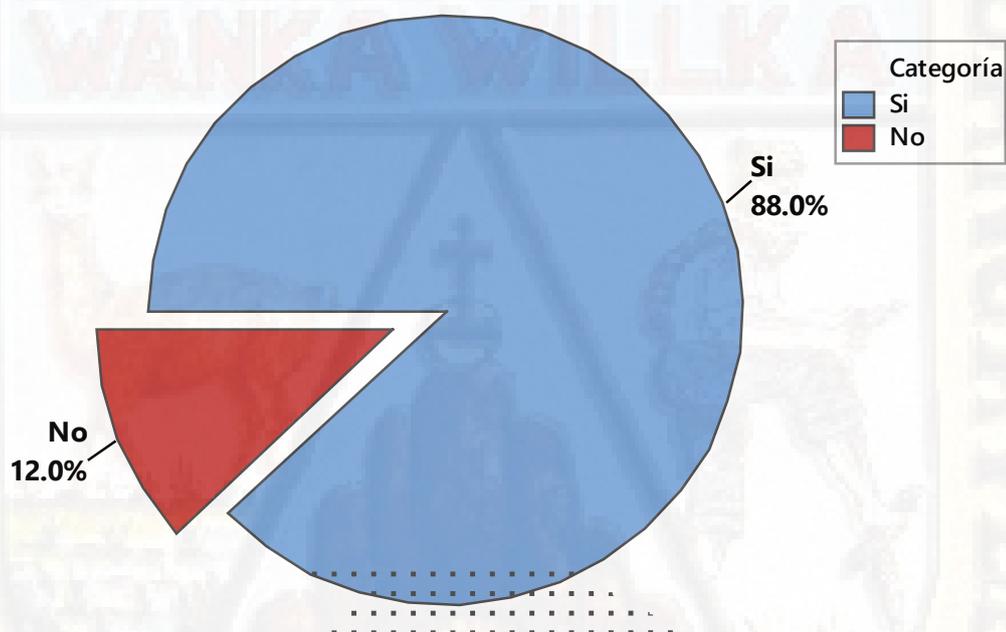


Gráfico 1. Diagrama de sectores ¿Usted conoce la visión, misión y objetivos que persigue la institución?

Fuente: Tabla 1.

Los resultados muestran el conocimiento de los trabajadores de la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Huancavelica acerca de la visión misión y objetivos; el 88% (22) consideran que si conocen y el 12% (3) consideran que no conocen.

Tabla 2. ¿Usted conoce cuáles son sus obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo que se encuentra desempeñando en la institución?

¿Usted conoce cuales son sus obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo que se encuentra...	f	%
Si	22	88,0
No	3	12,0
Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

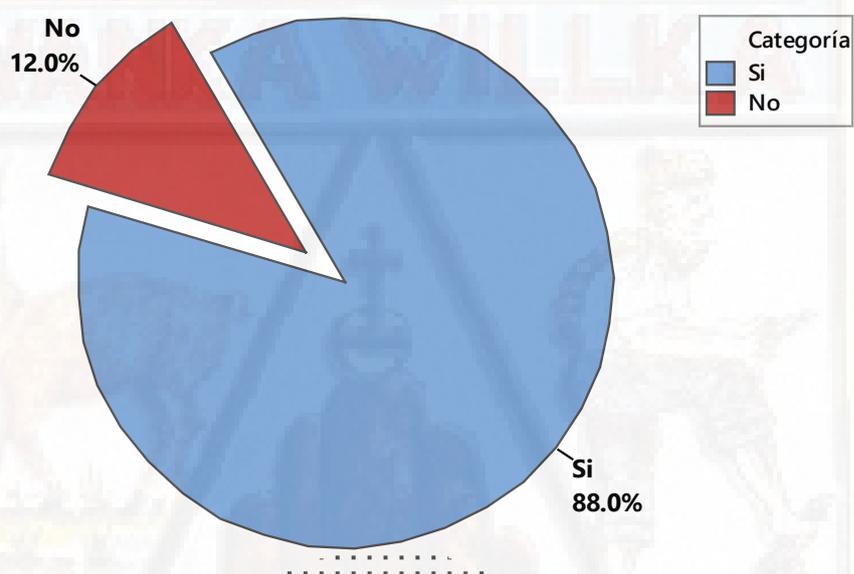


Gráfico 2. Diagrama de sectores ¿Usted conoce cuáles son sus obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo que se encuentra desempeñando en la empresa?

Fuente: Tabla 2.

Los resultados muestran el conocimiento de los trabajadores de la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Huancavelica de sus obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo que se encuentra desempeñando en la institución; el 88% (22) consideran que si conocen y el 12% (3) consideran que no conocen.

Tabla 3. ¿Dentro de la institución existe un departamento o área de talento humano que se encargue del manejo del personal?

¿Dentro de la institución existe un departamento o area de talento humano que se encargue del manejo del personal?	f	%
Si	23	92,0
No	2	8,0
Total	25	100,0

Fuente: *Cuestionario de encuesta aplicado.*

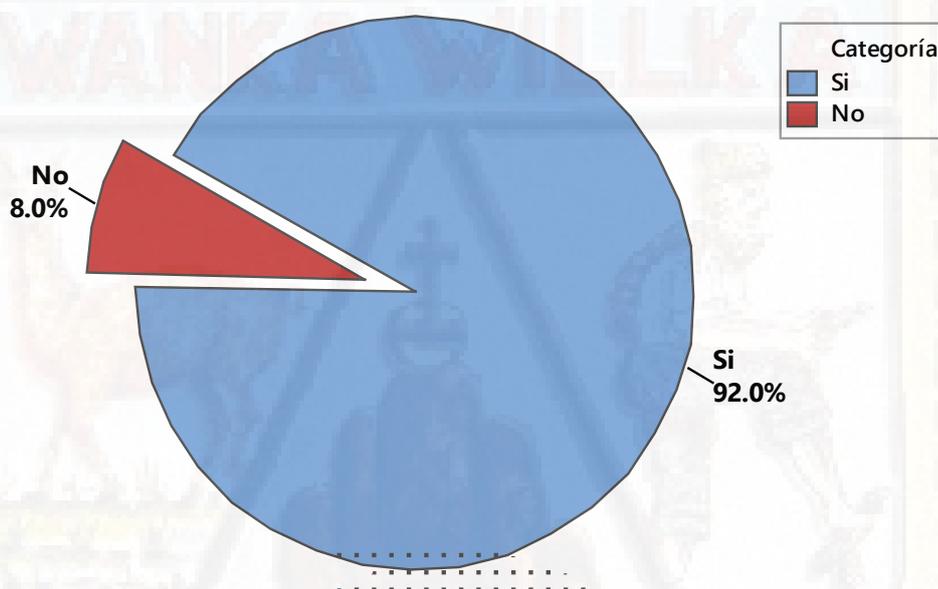


Gráfico 3. Diagrama de sectores ¿Dentro de la institución existe un departamento o área de talento humano que se encargue del manejo del personal?

Fuente: Tabla 3.

Los resultados muestran la percepción de los trabajadores de la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Huancavelica sobre la existencia de un departamento a área del talento humano que se encargue del manejo del personal; el 92% (23) consideran que si conocen dicho departamento y el 8% (3) consideran que no conocen dicho departamento.

Tabla 4. ¿Dentro de la institución existe algún tipo de documento que direcciona todo lo relacionado al talento humano, como puede ser el caso de un sistema de gestión de talento humano?

¿Dentro de la institución existe algún tipo de documento que direcciona todo lo relacionado al talento humano ...?	f	%
Si	21	84,0
No	4	16,0
Total	25	100,0

Fuente: *Cuestionario de encuesta aplicado.*

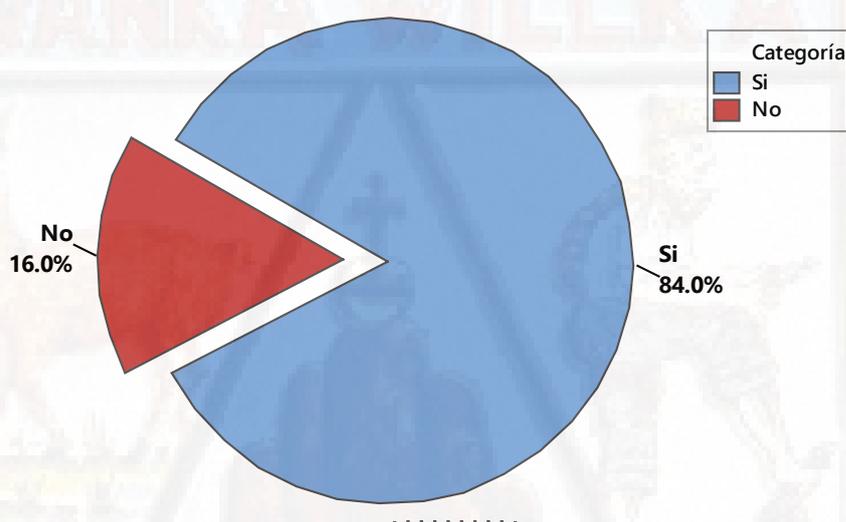


Gráfico 4. Diagrama de sectores ¿Dentro de la institución existe algún tipo de documento que direcciona todo lo relacionado al talento humano, como puede ser el caso de un sistema de gestión de talento humano?

Fuente: Tabla 3.

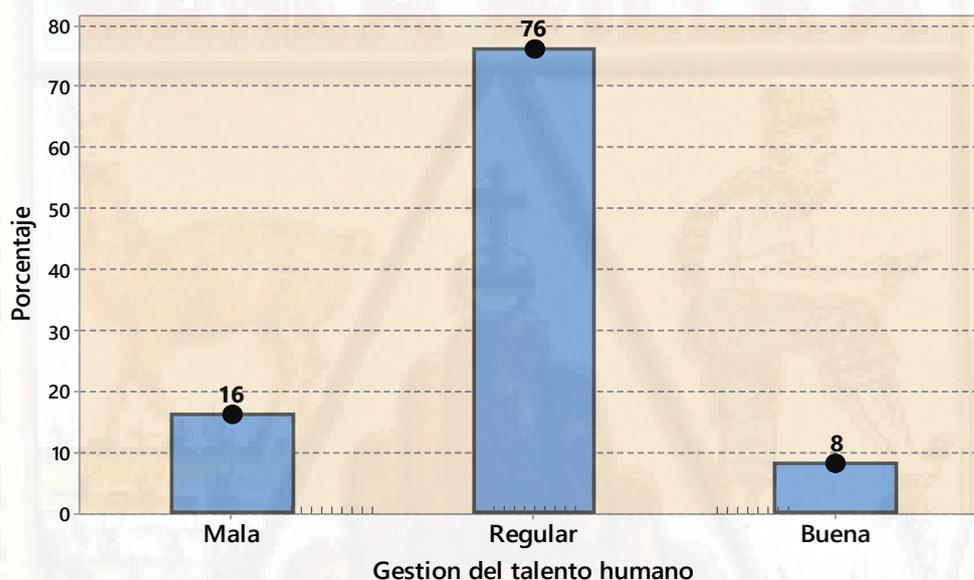
Los resultados muestran la percepción de los trabajadores de la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Huancavelica sobre la existencia de algún tipo de documento que direcciona todo lo relacionado al talento humano, como puede ser el caso de un sistema de gestión de talento humano; el 84% (21) consideran que si conocen y el 16% (4) consideran que no conocen.

4.1.2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Tabla 5. Resultados de la gestión del talento humano en la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Huancavelica.

Gestion del talento humano	f	%
Mala	4	16,0
Regular	19	76,0
Buena	2	8,0
Total	25	100,0

Fuente: *Cuestionario aplicado.*



Porcentaje en todos los datos.

Gráfico 5. Diagrama de la gestión del talento humano en la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Huancavelica.

Fuente: Tabla 5.

En la tabla 5 observamos los resultados de la percepción acerca del talento humano de los trabajadores de la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Huancavelica, notamos que el 16% (4) de casos consideran que la gestión del talento humano es mala, el 76% (19) consideran que es regular y el 8% (2) consideran que es buena.

Tabla 6. Resultados de la gestión del talento humano según dimensiones en la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Huancavelica.

Dimensión	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
[1] procesos para integrar personas	3	12,0	17	68,0	5	20,0	25	100,0
[2] procesos para organizar personas	2	8,0	15	60,0	8	32,0	25	100,0
[3] procesos para recompensar personas	6	24,0	18	72,0	1	4,0	25	100,0
[4] procesos para desarrollar personas	4	16,0	18	72,0	3	12,0	25	100,0
[5] procesos para retener personas	8	32,0	15	60,0	2	8,0	25	100,0
[6] procesos para auditar personas	4	16,0	15	60,0	6	24,0	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

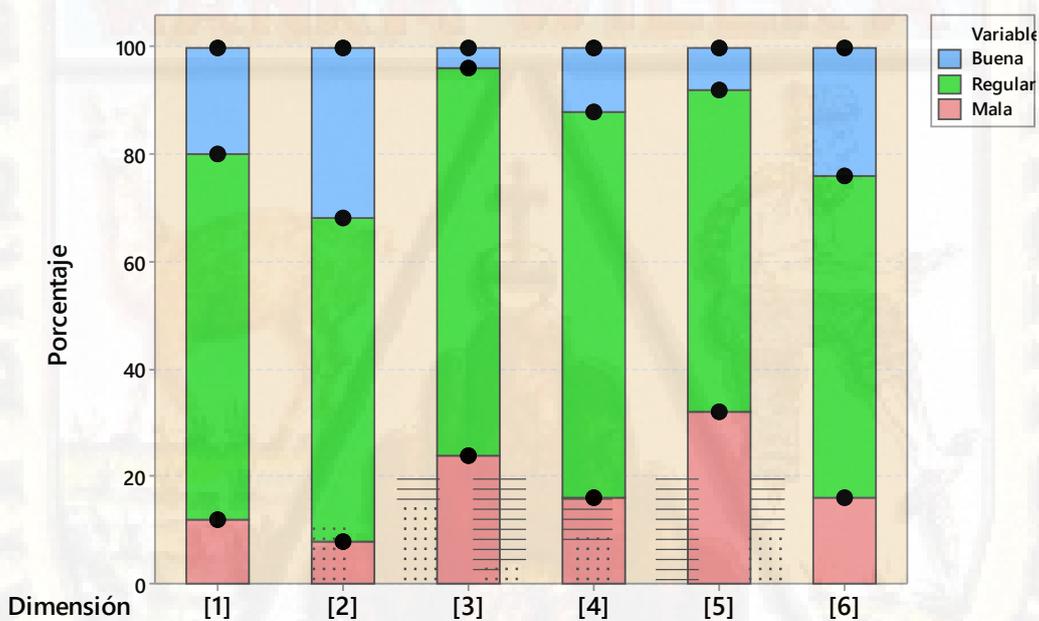
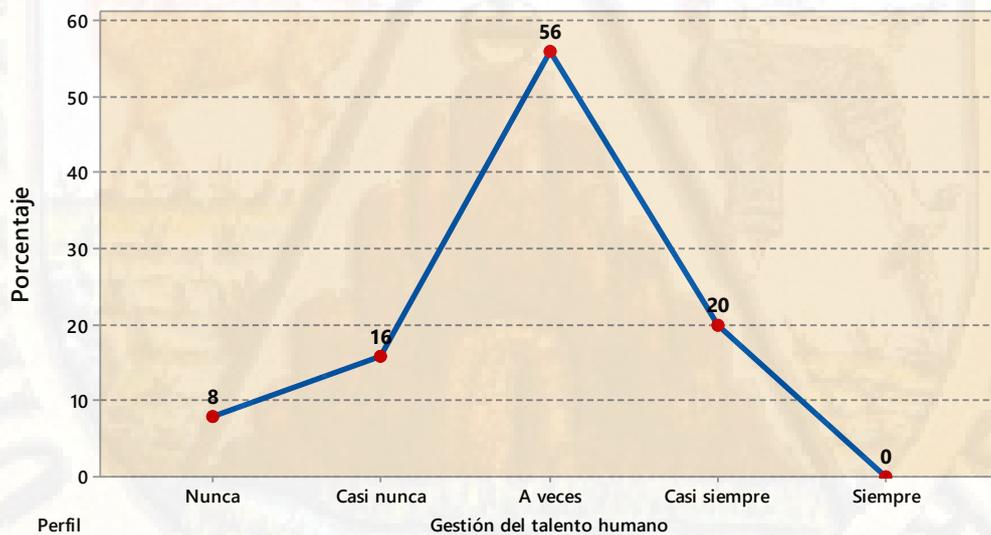


Gráfico 6. Diagrama de la gestión del talento humano según dimensiones en la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Huancavelica.

- **Dimensión: Procesos para integrar personas:** Se observa que el 12% (3) de casos consideran que el proceso para integrar personas es malo, el 68% (17) consideran que es regular y el 20% consideran que es buena.

- **Dimensión: Procesos para organizar personas:** Se observa que el 8% (2) de casos consideran que el proceso para organizar personas es malo, el 60% (15) consideran que es regular y el 32% (8) consideran que es buena.
- **Dimensión: Procesos para recompensar personas:** Se observa que el 24% (6) de casos consideran que el proceso para recompensar personas es malo, el 72% (18) consideran que es regular y el 4% (1) consideran que es buena.
- **Dimensión: Procesos para desarrollar personas:** Se observa que el 16% (4) de casos consideran que el proceso para desarrollar personas es malo, el 72% (18) consideran que es regular y el 12% (3) consideran que es buena.
- **Dimensión: Procesos para retener personas:** Se observa que el 32% (8) de casos consideran que el proceso para desarrollar personas es malo, el 60% (15) consideran que es regular y el 8% (2) consideran que es buena.
- **Dimensión: Procesos para auditar personas:** Se observa que el 16% (4) de casos consideran que el proceso para auditar personas es malo, el 60% (15) consideran que es regular y el 24% (6) consideran que es buena.



Porcentaje en los niveles de Perfil.

Gráfico 7. Diagrama de perfil de la gestión del talento humano en la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Huancavelica.

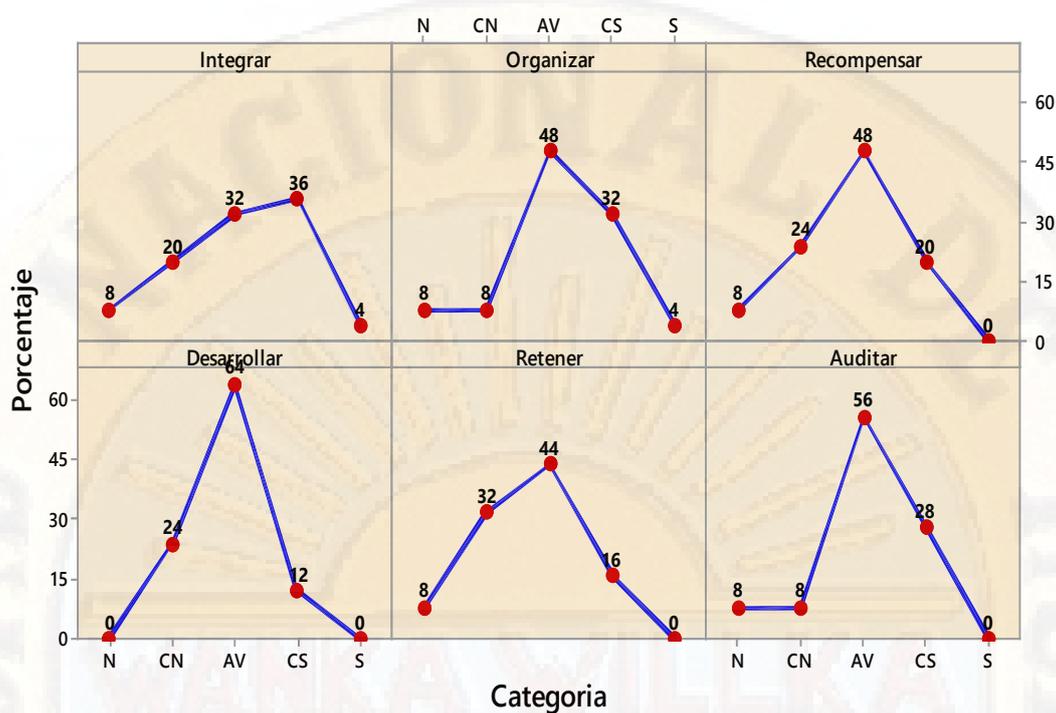


Gráfico 8. Diagrama de perfil de la gestión del talento humano según dimensiones en la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Huancavelica.

En el gráfico 7 observamos el correspondiente diagrama de perfil para la gestión del talento humano los resultados de la gestión del talento humano; se considera que el 8% de los casos consideran que nunca se identifican con los ítems del instrumento gestión del talento humano; el 16% casi nunca se identifican; el 56% a veces se identifican; el 20% casi siempre se identifican y el 0% siempre se identifican.

De la misma manera el diagrama de perfil para las dimensiones nos muestra que para la dimensión procesos para *integrar* personas prevalece la categoría casi siempre con un 36% de casos; para la dimensión procesos para *organizar* personas prevalece la categoría a veces con un 48% de casos; para la dimensión procesos para *recompensar* personas prevalece la categoría a veces con un 48% de casos; para la dimensión procesos para *desarrollar* personas prevalece la categoría veces con un 64% de casos; para la dimensión procesos para *retener* personas prevalece la categoría a veces con un 44% de casos; para la dimensión procesos para *auditar* personas prevalece la categoría a veces con un 56% de casos. Evidentemente en la variable en general y en las dimensiones a excepción de la dimensión integrar, existe una prevalencia de la categoría a veces para la interpretación del diagrama de perfil.

4.2. RESULTADOS A NIVEL INFERENCIAL

4.2.1. NORMALIDAD E INTERVALOS DE CONFIANZA

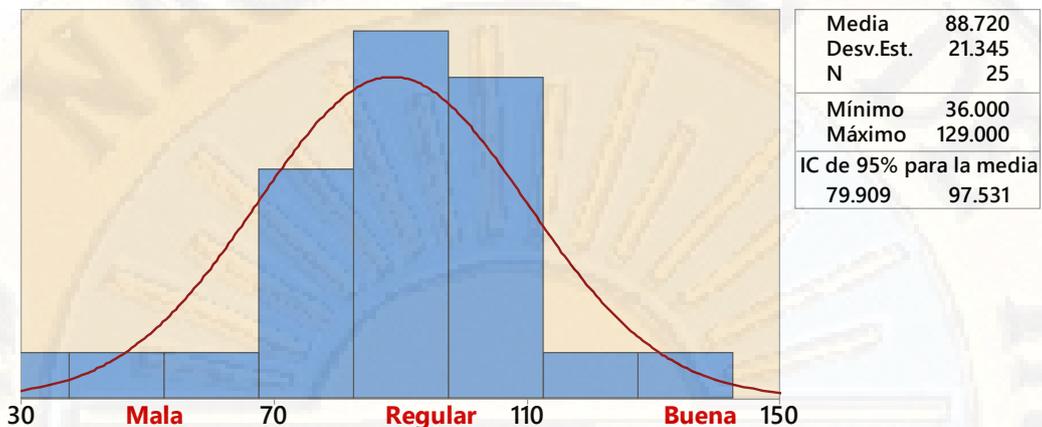


Gráfico 9. Estadísticas de las puntuaciones de la gestión del talento humano.

Elaboración propia.

En el correspondiente histograma notamos que las puntuaciones tienden a seguir una distribución normal, pues la mayor cantidad se concentra alrededor de la media aritmética cuyo valor es 88,72 y el nivel de dispersión es de 21,35 puntos; además observamos que la puntuación mínima es de 36 puntos y la máxima es de 129 puntos, existiendo mayor concentración en la parte central.

Con estos resultados podemos inferir el intervalo de confianza para la verdadera media poblacional de las puntuaciones de la gestión del talento humano al 95% de confianza, dicho resultado en términos probabilísticos es:

$$P(79,9 \leq \mu \leq 97,5) = 95\%$$

Es decir, tenemos la certeza del 95% que la verdadera media poblacional de la gestión del talento humano se ubica entre 79,9 y 97,5 puntos.

4.2.2. BONDAD DE AJUSTE DE LOS NIVELES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Visto los resultados de la gestión del talento humano en la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Huancavelica tal como se muestra en la tabla 5, procedemos a realizar la comprobación estadística de la presencia de diferencias significativas en las proporciones halladas para los tres niveles existentes, aplicamos la

prueba de bondad de ajuste chi cuadrado en los datos de la tabla 5 con lo cual obtenemos el valor:

$$\chi^2 = \frac{(4-8,3)^2}{8,3} + \frac{(19-8,3)^2}{8,3} + \frac{(2-8,3)^2}{8,3} = 21$$

Para dos grados de libertad, la probabilidad asociada al modelo es:

$$P(\chi^2 > 21) = 0,0 < 0,05$$

Por lo cual confirmamos el hecho que existen diferencias significativas en los niveles de gestión del talento humano; vale decir que estamos demostrando que:

$$P(\text{Regular}) > P(\text{Mala}) > P(\text{Buena})$$

Con un nivel de confianza del 95%.

4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Considerando el diseño de la investigación de tipo descriptivo simple con una sola muestra, los resultados de la investigación tienen la validez porque se han cumplido los siguientes supuestos:

- **Tamaño de muestra.** - El tamaño de su muestra $n=25$ de acuerdo al teorema del límite central, necesita que tenga una distribución normal. El histograma de frecuencias que se ha generado prueba que las puntuaciones de la variable gestión del talento humano efectivamente tienen distribución normal, de tal manera que el intervalo de confianza generado es un buen estimador para la verdadera media poblacional de la variable que es IC 95% [79,9; 97,5].
- **Datos atípicos.** - En general, el histograma de frecuencias nos muestra que no existen casos atípicos por debajo y por encima de la media; es decir las mediciones han seguido un patrón normal predictivo.
- **Tipo de variable.** - La gestión del talento humano de acuerdo al instrumento de medición es de tipo escalar; para ser presentado en forma de resultados fue recategorizado y se transformó en categórica.

Como resultados generales se ha determinado que los trabajadores de la institución en forma mayoritaria conocen en un 88% la visión, misión y objetivos de la institución que evidentemente tienen que ver con el grado de instrucción de los mismos. Asimismo, este mismo 88% de casos conocen las obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo que

se encuentra desempeñando en la institución, lo cual muestra el grado de conciencia de los trabajadores. Además, los resultados generales nos muestran que el 92% considera que existe un departamento o área de talento humano que se encargue del manejo del personal y finalmente el 84% manifiesta que dentro de la institución existe algún tipo de documento que direcciona todo lo relacionado al talento humano como es el caso de un sistema de gestión de talento humano.

Con estos resultados generales estamos en condiciones de dar evidencia para el cumplimiento de los objetivos de la investigación:

- **CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL.** - La tabla 5 muestra que el 16% de trabajadores consideran que existe una mala gestión del talento humano en la institución, el 76% consideran que la gestión del talento humano es regular y el 8% considera que es buena. Los resultados del perfil nos muestran que las tendencias de las respuestas de los trabajadores se concentran en la categoría a veces (56%) y casi siempre (20%). Asimismo, la prueba de bondad de ajuste nos muestra que los tres niveles de gestión del talento humano presentan diferencias significativas al nivel del 95% y por tanto que ha identificado que prevalece de forma significativa el nivel regular, seguido por el nivel malo y finalmente el nivel bueno.
- **CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVOS ESPECÍFICOS.** - La tabla 6 muestra que el en lo referente a los *procesos para integrar personas* el 12% de casos consideran que es mala, el 68% regular y el 20% es buena; estos resultados se reflejan fundamentalmente en indicadores como reclutamiento y selección, además los perfiles nos muestran que las tendencias de las respuestas de los trabajadores se concentran en la categoría casi siempre (36%) y a veces (32%). En lo referente a los *procesos para organizar personas* el 8% de casos consideran que es mala, el 60% regular y el 32% es buena; estos resultados se reflejan fundamentalmente en indicadores como diseño de puestos de trabajo y relación con los empleados y el sindicato, los perfiles nos muestran que las tendencias de las respuestas de los trabajadores se concentran en la categoría a veces (48%) y casi siempre (32%). Para la dimensión *procesos para recompensar personas* el 24% de casos consideran que es mala, el 72% regular y el 4% es buena; estos resultados se reflejan fundamentalmente en indicadores como recompensas y remuneración, los perfiles nos muestran que las tendencias de las respuestas de los trabajadores se concentran en la categoría a veces (48%) y casi siempre (20%). Para la dimensión *procesos para*

desarrollar personas el 16% de casos consideran que es mala, el 72% regular y el 12% es buena; estos resultados se reflejan fundamentalmente en indicadores como promoción y desarrollo y capacitación, los perfiles nos muestran que las tendencias de las respuestas de los trabajadores se concentran en la categoría a veces (44%) y casi nunca (32%). Además, para la dimensión *procesos para retener personas* el 32% de casos consideran que es mala, el 60% regular y el 8% es buena; estos resultados se reflejan fundamentalmente en indicadores como evaluación de desempeño, los perfiles nos muestran que las tendencias de las respuestas de los trabajadores se concentran en la categoría a veces (44%) y casi nunca (32%). Finalmente, para la dimensión *procesos para auditar personas* el 16% de casos consideran que es mala, el 60% regular y el 24% es buena; estos resultados se reflejan fundamentalmente en indicadores como higiene y seguridad, los perfiles nos muestran que las tendencias de las respuestas de los trabajadores se concentran en la categoría a veces (56%) y casi siempre (28%).

Los resultados al confrontarlos a los obtenidos por Vivas (2013) y Renato (2013) ponen en relieve la importancia de la variable gestión del talento humano, por ser determinante en las organizaciones públicas o privadas como las MYPES, además nuestros resultados mejoran los obtenidos por estos autores por el hecho que tenemos tasas porcentuales mayores a 50%.

En el estudio de Cevallos (2013) y Najul (2011) se resalta que las necesidades de los trabajadores son mejoradas cuando existe una buena gestión del talento humano en las organizaciones; asimismo se resalta la importancia de la capacitación al personal, los documentos de gestión; así como los aportes de las dimensiones de la presente investigación: Integral, organizar, recompensar, retener, auditor.

Finalmente, al considerar a Marcillo (2014) y Alfaro (2011) se destaca las competencias profesionales asociadas con el talento humano de las organizaciones, más aún si se tienen un mundo globalizado en la cual el talento humano es relevante.

CONCLUSIONES

1. Se ha caracterizado la *gestión del talento humano* en la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. – Huancavelica periodo 2016, el 16% considera que es mala, el 76% considera que es regular y el 8% considera que es buena. Asimismo, se han encontrado diferencias significativas en los niveles de gestión de talento humano, prevalece el nivel regular, seguido del nivel malo y finalmente el nivel bueno con un 95% de confianza. Los diagramas de perfil consideran que los trabajadores tienen la tendencia a considerar la categoría a veces en los ítems del instrumento.
2. En lo referente a la dimensión *procesos para integrar personas* el 12% de los trabajadores de la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. – Huancavelica consideran que es mala, el 68% media y el 20% es buena.
3. En lo referente a la dimensión *procesos para organizar personas* el 8% de los trabajadores de la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. – Huancavelica consideran que es mala, el 60% media y el 32% es buena.
4. En lo referente a la dimensión *procesos para recompensar personas* el 24% de los trabajadores de la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. – Huancavelica consideran que es mala, el 72% media y el 4% es buena.
5. En lo referente a la dimensión *procesos para desarrollar personas* el 16% de los trabajadores de la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. – Huancavelica consideran que es mala, el 72% media y el 12% es buena.
6. En lo referente a la dimensión *procesos para retener personas* el 32% de los trabajadores de la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. – Huancavelica consideran que es mala, el 60% media y el 8% es buena.
7. En lo referente a la dimensión *procesos para auditar personas* el 16% de los trabajadores de la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. – Huancavelica consideran que es mala, el 60% media y el 24% es buena.

RECOMENDACIONES

1. Recomendar a la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. – Huancavelica, fortalecer la gestión del talento humano, debido a que la apreciación de los trabajadores referente al tema dicen en un 76% que la gestión es regular, además hay un desconocimiento de un 16% de que existe un área de direccionamiento del talento humano.
2. Recomendar Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. – Huancavelica, afianzar mas los procedimientos que realiza la institución para integrar al personal, debido a que existe un 12% que considera que este proceso es mala.
3. Recomendamos a la institución, que debe realizar programas de orientación referente a la organización del personal y las relaciones entre los empleados, debido que el 60% refiere que es regular en los proceos de organizar personas.
4. Sugerir a la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. – Huancavelica, a fin de que fortalezca los procedimientos para recompensar a sus trabajadores, debido a que hay una apreciación de 24% que este proceso es malo.
5. *Recomendar que deben realizar acciones de capacitación orientadas al desarrollo de las personas, o sea tomar en cuenta los objetivos personales de los trabajadores que si satisfacen adecuadamente repercutirá en el logro de los objetivos institucionales.*
6. Recomendar a la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. – Huancavelica, generar políticas y programas orientadas a retener el talento humano que ya cuenta, debido a que hay una apreciación de un 32% que la gestión no está realizando proceos que mantengan al personal ya capacitado e invertido en su formación.
7. Sugerir a la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. – Huancavelica, fortalecer las acciones referentes a higiene y seguridad, que se brindan en la institución.

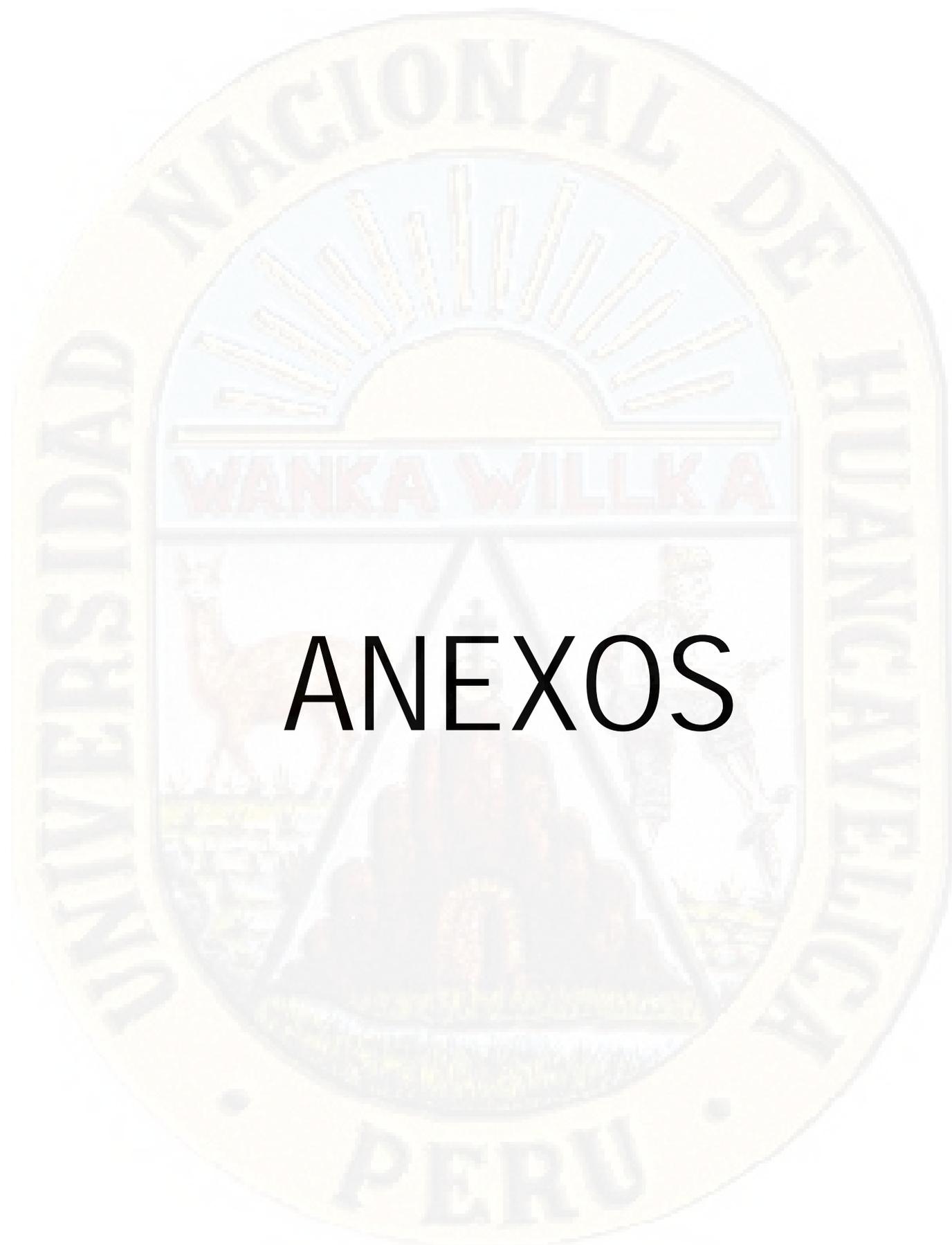
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alfaro S. (2011), Competencias profesionales de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias del Perú.
- Álvarez L. (2012), Influencia del talento humano y la gerencia en la empresa privada dentro de la provincia de Satipo, periodo 2012- 2017. UPLA.
- Convenio 081 oit, (1947). Convenio Internacional del Trabajo. Editorial Convenio Internacional del Trabajo.
- Chiavenato I. (2010), "Gestión del talento Humano" - Edic. Mc.Graw Hill
- Chiavenato I. (2002), Administración de Recursos Humanos – Edic. Mc.Graw Hill
- Chiavenato I. (2008), "Administración de Recursos Humanos", Edic. Mc.Graw Hill
- Chiavenato I. (2009) "Gestión del talento humano" - Edic. Mc.Graw Hill
- Hernández Sampieri. (2010). Roberto, Metodología de la Investigación 5da. Edición. McGraw-Hill. México, D.F.
- Gutiérrez, y López, (2008), Propuesta de un modelo de gestión de la calidad para la mejora de las competencias técnicas del talento humano de las empresas del sector de telecomunicaciones. UCAB- Caracas Venezuela.
- Ladino A. y Orozco, D. (2008), Modelo de reclutamiento y selección de talento humano por competencias para los niveles jerárquicos directivo, ejecutivo y profesional de la empresa de telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P. Universidad Tecnológica de Pereira- Colombia.
- Legus Editores (2008). Reforma Laboral Peruano. Legislación Perú. S. A. Perú.
- Marcillo, N. (2014), Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí. UPAO-Trujillo.
- Mora L. (2008), Propuesta para la Gestión del Talento Humano y la Comunicación en CNT Sistemas de Información S.A. Pontificia Universidad Javeriana- Bogotá Colombia.
- Najul, J. (2011), El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Universidad Central de Venezuela.

Uceda I. (2013) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; presentó la tesis titulado "Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del Distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo"

Vela R. y Zavaleta L. (2014) Universidad Privada Antenor Orrego: presentaron la tesis titulada "Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014".

Vivas, L. (2013), La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulucán. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.



ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA JEFATURA REGIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL HUANCVELICA - 2016”

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>8. Problema General: ¿Cuáles son las características de la gestión de del talento humano en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016?</p> <p>2.Problemas Específicos: a) ¿Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión Procesos para integrar personas, en la jefatura regional el registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016? b) ¿ Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para organizar personas en el registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016? c) ¿ Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para recompensar personas en la jefatura regional el registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016? d) ¿ Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para desarrollar personas en la jefatura regional el registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016? e) ¿ Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para retener personas en la jefatura regional el registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016? f) ¿Cuáles son las características de la gestión del talento humano en su dimensión procesos para auditar personas en la jefatura regional el registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016?</p>	<p>1. Objetivo General: Caracterizar la gestión del talento humano en la jefatura regional el registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016</p> <p>2. Objetivos Específicos: a) Caracterizar la administración de talento humano en su dimensión procesos para integrar personas, en la jefatura regional el registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016. b) Caracterizar la gestión del talento humano en su dimensión procesos para organizar personas en la jefatura regional el registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016 c) Caracterizar la gestión del talento humano en su dimensión procesos para recompensar personas en la jefatura regional el registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica – 2016. d) Caracterizar la gestión del talento humano en su dimensión procesos para desarrollar personas en la jefatura regional el registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016. e) Caracterizar la gestión del talento humano en su dimensión procesos para retener personas en la jefatura regional el registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016. f) Caracterizar la gestión del talento humano en su dimensión procesos para auditar personas en la jefatura regional el registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Huancavelica - 2016.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Gestión del talento Humano (Chiavenato 2009).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos para integrar personas • Procesos para organizar las personas • Procesos para recompensar a las personas • Procesos para desarrollar a las personas • Procesos para retener a las personas. • Procesos para auditar a las personas 	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento • Selección • Diseño de puestos • Evaluación de desempeño. • Recompensas • Remuneración • Incentivos • Promoción y desarrollo • Aprendizaje y capacitación • Higiene y seguridad • Control de vida • Relación con los empleados y el sindicato • Banco de datos • Sistema de información administrativa. 	<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Ficha de Encuesta</p> <p>Población: 25 Trabajadores de la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Huancavelica -2016.</p> <p>Muestra 25 trabajadores de la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Huancavelica.</p> <p>Muestreo Es muestreo no probabilístico intencional.</p>

ANEXO N° 2

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES DE ESTUDIO.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>Variable (1) Gestión del Talento Humano. (Idalberto Chiavenato 2009).</p>	<p>Es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro. (Idalberto Chiavenato 2009).</p>	<p>La aplicación de un conjunto de variables y factores que van a proporcionar un sistema adecuado de gestión del talento humano, y para ello es necesario tener en cuenta procesos que permitan conseguir el buen desarrollo de las personas en las organizaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos para integrar personas • Procesos para organizar las personas • Procesos para recompensar a las personas • Procesos para desarrollar a las personas • Procesos para retener a las personas <p>Procesos para auditar a las personas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento • Selección • Diseño de puestos • Evaluación de desempeño. • Recompensas • Remuneración • Incentivos • Promoción y desarrollo • Aprendizaje y capacitación • Higiene y seguridad • Control de vida • Relación con los empleados y el sindicato • Banco de datos • Sistema de información administrativa.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES - ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador a continuación se le presenta una serie de ítems referentes a: **“Gestión del talento humano en la Jefatura Regional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Huancavelica”**; los mismos que deberá responder con sinceridad, que luego servirá para proponer estrategias de mejoramiento. Responda con aspa “X”.

PARTE I

1. ¿Usted conoce la misión, visión y objetivos que persigue la institución? Si () No ()
2. ¿Conoce usted, ¿cuáles son sus obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo que se encuentra desempeñando en la empresa? Si () No ()
3. ¿Dentro de la institución existe un departamento o área de talento humano que se encargue del manejo del personal? Si () No () Desconozco ()
4. ¿Dentro de la institución existe algún tipo de documento que dirija todo lo relacionado al talento humano, como puede ser el caso de un sistema de gestión de talento humano?
Si () No () Desconozco ()

PARTE II:

Considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa “x” aquella proposición que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

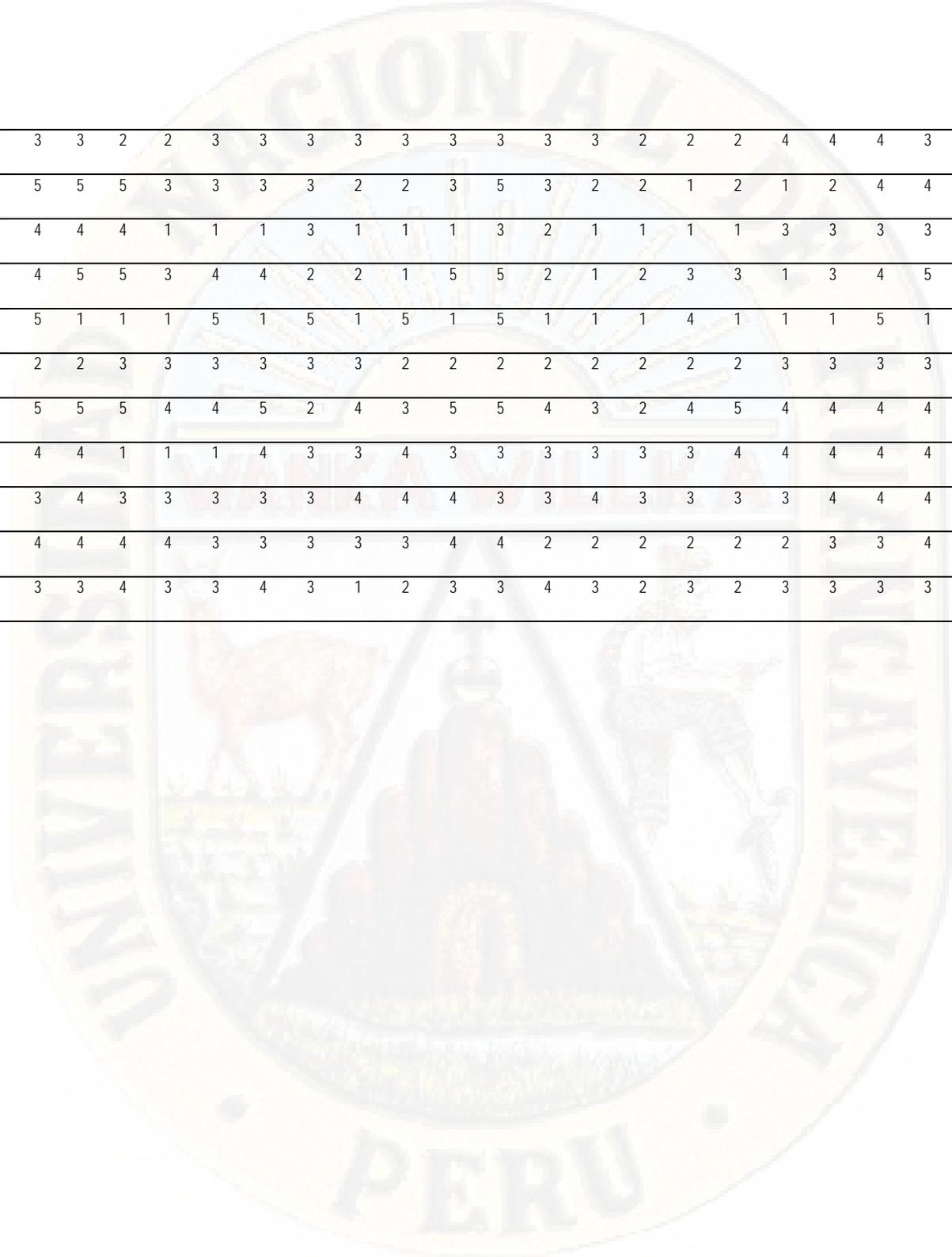
1= Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Casi siempre	5= Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
01	Cuando se recluta al personal que requiere la institución, es difundido por todos los medios de información de la Región?					
02	Considera que el ingreso a la institución debe ser mediante una planificación de un proceso de reclutamiento del talento humano?					
03	La jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil Huancavelica, planifica la dotación del potencial humano.					
04	Cree que la selección del personal debe ir de acuerdo al perfil para el cargo, debidamente planificado.					
05	La jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil Huancavelica, realiza entrevistas de selección para la dotación del potencial humano.					
06	La selección de personal en la jefatura regional del registro nacional de identificación y estado civil Huancavelica, está de acuerdo a los méritos que se requiere para el puesto?					
07	Para la designación de cargos y su rango ¿la institución cuenta con un organigrama estructural y descripción de puestos?					
08	Considera importante conocer los requisitos mínimos necesarios para desempeñar el cargo en la institución?					
09	Cree que la descripción y el análisis de cargos son indispensables en la jefatura regional del registro nacional de					

	identificación y estado civil Huancavelica?					
10	¿Se realiza al personal evaluaciones periódicas que permitan medir el nivel de desempeño en cada puesto o función?					
11	¿Cuando se realiza evaluaciones al personal dentro de la institución es justo y equitativo las calificaciones?					
12	De las evaluaciones realizadas, durante su permanencia en la institución hubo sugerencias de mejoras para su desempeño en sus funciones?					
13	¿Se manejan bonificaciones, beneficios e incentivos para el personal de la institución y de qué manera se establecen?					
14	¿Maneja la institución programas de incentivos para el personal que cumpla con las metas establecidas o las superen?					
15	De acuerdo a las funciones desempeñadas dentro de la organización ¿Cree usted que la remuneración y los beneficios percibidos son justos?					
16	Una vez que ha entrado una nueva persona para laborar dentro de la institución ¿Ha sido entrenada o capacitada previamente para que su desempeño sea eficiente?					
17	¿La institución posee manuales de funciones y procedimientos o formularios para el desarrollo de las actividades del personal?					
18	¿Dentro de la institución se promueve y planifica programas de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional del personal?					
19	La institución planifica la rotación, promoción, ascensos del personal?					
20	La institución comunica adecuadamente el presupuesto destinado para capacitaciones de personal?					
21	¿Las relaciones laborales entre compañeros dentro de la institución son las más adecuadas?					
22	¿La institución se preocupa de la calidad de vida de sus colaboradores?					
23	¿Existe algún convenio con alguna organización particular de salud para atenderse aparte de Es salud?					
24	¿Las relaciones laborales entre trabajador y la institución es lo adecuado?					
25	¿Existe algunos patrones de disciplina básicos, que se aplica a toda violación de las reglas de trabajo en la institución?					
26	¿La trasgresión a las normas de disciplina es castigada dentro de la institución?					
27	¿Existen programas dentro de la institución referentes al cuidado de la salud ocupacional e integral del trabajador?					
28	¿La institución cuenta con banco de datos referente al recurso humano que labora?					
29	¿La información que cuenta como base de datos del personal que labora en la institución tiene un adecuado uso?					
30	¿La institución tiene algún convenio de cooperación referente a la protección de información profesional?					

¡¡Muchas gracias por su colaboración!!

15	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3		
16	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	2	2	3	5	3	2	2	1	2	1	2	4	4	2	2	3	3	
17	1	3	3	5	3	2	4	4	4	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	
18	1	4	5	5	5	2	4	5	5	3	4	4	2	2	1	5	5	2	1	2	3	3	1	3	4	5	2	4	4	5	
19	1	5	4	1	5	1	5	1	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	1	1	4	1	1	1	5	1	1	1	5	1	
20	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	4	3	5	5	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
22	4	4	2	4	3	3	4	4	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
23	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
24	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	
25	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	





SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0691-2017-FCE-R-UNH

Huancavelica, 12 de Setiembre del 2017

VISTO:

Hoja de Tramite N° 2146 de fecha 07-09-2017, Solicitud S/N. presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **ESTEBAN APONTE NORMA**; pidiendo reprogramar de fecha y hora para sustentación de tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 574-2010-R-UNH, en su Artículo N° 39 si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que con el OFICIO N° 407-2017-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 07-07-2017, Informe N° 004-2017-MJ/LAQV-P-EPA-FCE-UNH de fecha 27-06-2017, los docentes miembros del jurado evaluador emiten informe de aprobación del informe final de tesis titulado "**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA JEFATURA REGIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL HUANCAMELICA - 2016**", dando pase a sustentación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- REPROGRAMAR la fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis titulada: "**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA JEFATURA REGIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL HUANCAMELICA - 2016**", presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **ESTEBAN APONTE NORMA** para el día Martes 19 de Setiembre del 2017 a horas 08:00 a.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.



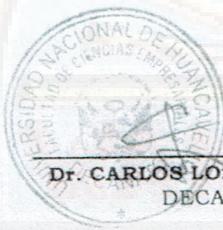
SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0691-2017-FCE-R-UNH

Huancavelica, 12 de Setiembre del 2017

ARTICULO 2° **ENCARGAR** al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----”



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



DR. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFCE.
Jurados
Archivos



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0243-2017-FCE-R-UNH

Huancavelica, 12 de Mayo del 2017.

VISTO:

Hoja de Tramite del Decanato N° 891 de fecha 02-05-2017; Oficio N° 199-2017-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 02-05-2017, Informe N° 007-2017-AVA-PJ/EPA-FCE-UNH de fecha 29-03-2017; presentado por la bachiller **ESTEBAN APONTE NORMA**; solicitando la Ratificación de los Miembros del Jurado para la revisión del informe final de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

Que mediante, Informe N° 007-2017-AVA-PJ/EPA-FCE-UNH de fecha 29-03-2017, emitido por el docente asesor, **MG. ALBERTO VERGARA AMES** donde emite el resultado final de **APROBACIÓN** de la Tesis Titulado: "**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA JEFATURA REGIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL HUANCAMELICA - 2016**" presentado por la bachiller **ESTEBAN APONTE NORMA**; para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 0408-2016-FCE-R-UNH

Huancavelica, 30 de Setiembre del 2016.

VISTO:

Oficio Transcriptorio N° 0162-2016-SD-FCE-R-UNH de fecha 30-09-2016, Oficio N° 0440-2016-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 21-09-2016, Informe N°05-2016- PMJT- FCE-UNH de fecha 16-09-2016, emitido por el docente asesor y miembros jurados pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación presentado por **ESTEBAN APONTE NORMA**, y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 con resolución N° 001-2014-AE-UNH de fecha 18-12-2014; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernamental, Académico, Administrativo y Económico.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académica Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afín con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

Que, el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Proyecto de Investigación aprobado, será remitido al Decanato, para que esta emita Resolución de aprobación e inscripción; previa ratificación del consejo de facultad; el graduado procederá a desarrollar el trabajo de investigación, con la orientación del Profesor Asesor. El docente asesor nombrado es responsable del cumplimiento de la ejecución y evaluación del trabajo de investigación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad.

Que, se debe de tomar en cuenta que los informes finales (Tesis) los tesisistas deberán evitar coincidencias con los temas de clima y desempeño laboral referentes, marcos teóricos, resultados y discusiones.

Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinario del día 30-09-2016;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Investigación Científica titulado: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA JEFATURA REGIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL HUANCATELICA - 2016" presentado por la bachiller **ESTEBAN APONTE NORMA**.

ARTÍCULO 2° ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 3° NOTIFIQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



DR. CARLOS LOZANO NUÑEZ



CPCE Luis Alberto MEDINA MEDINA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0588-2016-FCE-R-UNH

Huancavelica, 08 de Agosto del 2016

VISTO:

Hoja de Tramite del Decanato N° 1905 de fecha 04-08-2016, El Oficio N°0336-2016-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 03-08-16 presentado por el Director de la Escuela Profesional de Administración, Informe N°028-2016-JAI.EPA-FCE-UNH de fecha 27-07-2016 y la solicitud presentado por **ESTEBAN APONTE NORMA**; pidiendo designación de Docente Asesor y Miembros Jurados para el Proyecto de Investigación,

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionara tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afín con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° DESIGNAR al MG. ALBERTO VERGARA AMES, como Asesor del Proyecto de Investigación Científica Titulado: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA JEFATURA REGIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL HUANCAMELICA - 2016", presentado por ESTEBAN APONTE NORMA.





RESOLUCIÓN N° 0588-2016-FCE-R-UNH

Huancavelica, 08 de Agosto del 2016

ARTÍCULO 2°.- DESIGNAR a los miembros Jurados del Proyecto de Investigación titulado: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA JEFATURA REGIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL HUANCAMELICA - 2016", presentado por **ESTEBAN APONTE NORMA** a los siguientes docentes:

- | | |
|---------------------------------------|------------|
| • MG. LINO ANDRÉS QUIÑÓNEZ VALLADOLID | PRESIDENTE |
| • LIC. ADM. YOHNNY HUARAC QUISPE | SECRETARIO |
| • LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALON | VOCAL |
| • ECON. JUAN WILLIAM RODAS ALEJOS | SUPLENTE |

ARTÍCULO 3°.- ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

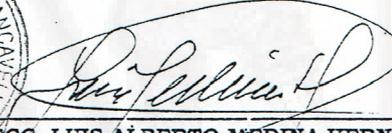
ARTÍCULO 4°.- NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"




DR. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO




CPCC. LUIS ALBERTO MEDINA HERNANDEZ
SECRETARIO DOCENTE