

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DE DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y
COMUNICACIONES PUNO – 2017.

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. MIRIAM NOEMI CONDORI MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TESIS

Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno – 2017.

PRESENTADA POR:

Bach. MIRIAM NOEMI CONDORI MAMANI



PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Fecha de sustentación: 02 de agosto de 2018

APROBADA POR:

PRESIDENTE

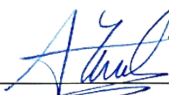
:



Mg. Martha Rosario Palomino Coila

PRIMER MIEMBRO

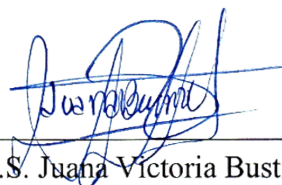
:



T.S. Angélica Esperanza Zenteno Mamani

SEGUNDO MIEMBRO

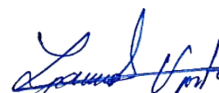
:



T.S. Juana Victoria Bustinza Vargas

DIRECTOR / ASESOR

:



Dra. Soledad Jaekeline Zegarra Ugarte

Área : Desarrollo humano y calidad de vida

Tema : Gerencia social y redes sociales

DEDICATORIA

A Dios, por darme la sabiduría y fortaleza necesaria para seguir adelante día a día en cada paso que doy, y por haberme permitido tener voluntad y firmeza necesaria para continuar logrando mis metas y objetivos.

Con mucho amor y aprecio a mis queridos padres Marco Antonio Condori y Yolanda Mamani quienes son el pilar fundamental en mi vida, por demostrarme su cariño e impulsarme a seguir adelante y darme fuerzas para enfrentar cualquier adversidad, que con su apoyo incondicional y comprensión han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores las cuales me han ayudado salir adelante siendo mi mayor fuente de inspiración y así poder lograr concretar con uno más de mis objetivos trazados.

Con mucho cariño a las personas que siempre me acompañan en este largo camino. Por su apoyo incondicional, por compartir sus experiencias y dejarme ser parte de sus vidas.

A todos ustedes dedico este logro...

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento y sincera gratitud a la Universidad Nacional del Altiplano Puno, Escuela Profesional de Trabajo Social, que me vio crecer como persona como profesional, en especial a las docentes por ser mis mentores y compartir sus conocimientos, experiencias a lo largo de mi formación profesional.

Reconocimiento singular a mi directora y asesora de tesis Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte, quien con su asesoramiento, conocimiento y experiencia, me apoyó para la culminación de la presente investigación agradecerle por su tiempo y comprensión.

Con mucha gratitud y correspondencia a los miembros del jurado; Mg. Martha R. Palomino Coila, T.S. Angélica E. Zenteno Mamani, T.S. Juana V. Bustinza Vargas, por brindarme su valioso tiempo, correcciones acertadas y orientaciones para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno, en especial al personal que labora en esta prestigiosa institución por el apoyo brindado en la recolección de información que me permitió hacer posible el presente trabajo de investigación.

¡A todos mil gracias!!!

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Objetivos de la investigación	14
1.1.1. Objetivo general.....	14
1.1.2. Objetivos específicos.....	15
II. REVISIÓN DE LITERATURA	16
2.1. Gestión del talento humano.....	16
2.1.1. Objetivos de la gestión del talento humano	17
2.1.2. Desarrollo de la gestión del talento humano.....	18
2.1.3. Motivación.....	23
2.2. Desempeño laboral	25
2.2.1. Eficiencia y eficacia como producto del desempeño laboral	25
2.2.2. Factores del desempeño laboral	26
2.2.3. Elementos que influyen en el desempeño laboral.....	29
2.3. Antecedentes de la investigación	30
2.4. Hipótesis de la investigación.....	37
III. MATERIALES Y MÉTODOS	38
3.1. Tipo de investigación.....	38
3.2. Método de investigación	38
3.3. Diseño de investigación	38
3.4. Ámbito o lugar de estudio	39
3.5. Población y muestra de investigación.....	45

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.7. Procesamiento de recolección de datos	47
3.8. Prueba estadística de la hipótesis	47
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	50
4.1. Desarrollo del talento humano y factores actitudinales	50
4.2. Motivación y factores operativos	54
4.3. La gestión del talento humano y el desempeño laboral	58
4.4. El desarrollo del talento humano y desempeño laboral	61
4.5. La motivación y el desempeño laboral	65
V. CONCLUSIONES.....	68
VI. RECOMENDACIONES.....	70
VII. REFERENCIAS.....	72
ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Capacitación según creatividad del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno	51
Tabla 2: Reclutamiento interno según iniciativa del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno	53
Tabla 3: Necesidades de seguridad según calidad de vida laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno	55
Tabla 4: Necesidades de afiliación según trabajo en equipo del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno	57
Tabla 5: Gestión del talento humano según desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno	59
Tabla 6: Desarrollo del talento humano según desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno	62
Tabla 7: Motivación según desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Estructural de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno	44
--	----

RESUMEN

La presente investigación de tesis titulada “Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral del personal de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno - 2017”, tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno. Para ello se planteó como hipótesis general: La gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno. En el cual el método de investigación es el hipotético – deductivo bajo un paradigma cuantitativo enmarcado dentro del tipo de investigación correlacional y el diseño es no experimental de tipo transeccional; se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; la población universo estuvo constituido por 122 trabajadores con una muestra aleatoria de 46 trabajadores que laboran en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno tanto el personal nombrado como contratado. El procesamiento estadístico utilizado es el SPSS. Según los resultados obtenidos a través de la investigación, se determina que la gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno; donde el 34.8% indica que se da algunas veces la gestión del talento humano y por ende el desempeño laboral es regular. Por ende la gestión del talento humano simboliza una correlación moderada en un $0,528^{**}$ con el desempeño laboral.

Palabras Claves: Desempeño Laboral, Gestión, Talento Humano.

ABSTRACT

The present thesis research entitled "Human Talent Management and its relation with the Work Performance of the personnel of the Regional Directorate of Transport and Communications Puno - 2017", had as its general objective: To determine the relationship between the management of human talent and the labor performance of the staff of the Regional Department of Transportation and Communications - Puno. To this end, the following was proposed as a general hypothesis: The management of human talent is directly and significantly related to the work performance of the personnel of the Regional Directorate of Transport and Communications Puno. In which the research method is the hypothetical - deductive under a quantitative paradigm framed within the type of correlational research and the design is non - experimental of the transectional type; the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument; the universe population consisted of 122 workers with a random sample of 46 workers who work in the Regional Directorate of Transport and Communications - Puno, both the personnel appointed and hired. The statistical processing used is the SPSS. According to the results obtained through the research, it is determined that the management of human talent is directly and significantly related to the work performance of the personnel of the Regional Department of Transportation and Communications - Puno; where 34.8% indicates that the management of human talent is sometimes given and therefore the work performance is regular. Therefore, the management of human talent symbolizes a moderate correlation in a 0,528 ** with the work performance.

Keywords: Labor Performance, Management, Human Talent.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la globalización en la cual estamos inmersos a puesto de manifiesto nuevas alternativas de administración empresarial en Latinoamérica, enfocadas cada vez más en la gestión del talento humano; potencial que se debe desarrollar para poder competir en este creciente mercado, ya que al encontrarnos en una constante transformación causada por el rápido avance tecnológico; las empresas han entendido la gran importancia de mantener actualizados a sus trabajadores. Por lo que la gestión del talento humano aborda aspectos relevantes que lleva a la organización a reconsiderar la importancia de una adecuada gestión del recurso humano, lo cual es considerada como una herramienta estratégica permitiendo el desarrollo integral, tanto individual como grupal; es por ello que los trabajadores son considerados como talento humano con el que se cuenta dentro de la organización siendo de vital importancia, quienes dedican su tiempo y esfuerzo en aras de cumplir con los objetivos institucionales.

Así mismo, en este nuevo milenio la idea con respecto a la gestión del talento humano ha cambiado; anteriormente se la veía como un gasto que la empresa o la organización debía hacer, ahora los administradores exitosos han comprendido la gran importancia y beneficios que trae el contar con personal preparado dado que trae beneficios económicos, sociales y motivacionales dentro de las mismas.

En el Perú las organizaciones grupales y empresariales, priorizan la elaboración de sistemas, dejan en segundo plano y a veces totalmente de lado al desarrollo humano, al crecimiento de los individuos, y en ello a la gestión del talento humano, muchas veces el personal que labora en una institución es visto como un recurso humano y esta a su vez es vista como un instrumento, sin tomar en consideración que el personal que labora en una institución es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le

dan vida, movimiento y acción a toda una entidad, es por ello que el personal que labora en una entidad debe ser denominado como talento humano.

Asimismo, en los últimos años la gestión del talento humano ha ido tomando importancia en las diferentes entidades dentro de ellas en las empresas privadas ya que en aras de obtener buenos resultados buscan contar con personas adecuadas y la preparación necesaria para ocupar los diferentes cargos y puestos de trabajo, por consiguiente en la actualidad el hombre es más valorado por sus conocimientos, aportes intelectuales y de talento en la consecución de metas dentro de una entidad; por ello esto puede mejorar eficientemente el desempeño laboral de las personas dentro de las instituciones.

En este sentido Chiavenato (2010), manifiesta que: “en el talento humano no solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, entre otras. La gestión del talento humano busca descubrir, incorporar, destacar y retener a las personas que tienen un alto potencial, permite que cada trabajador desarrolle sus habilidades en función de los objetivos de la organización, beneficiándose con esta modalidad no solo la institución sino todos quienes forman parte de la misma”. (Citado en Cruz, 2015).

Es así que en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno, se identificó que la Gestión del Talento Humano es de suma importancia para mejorar el Desempeño Laboral de las personas en sus áreas de trabajo, con ello mejorar la calidad de los servicios; ya que toda entidad pública no es ajeno a esta situación si bien es cierto los aspectos más importantes para el trabajador en la labor que desempeña y en los aspectos que rodean a su trabajo es la satisfacción laboral. Pero en muchas circunstancias

los trabajadores se ven desmotivados por no tener calidad en el trabajo, esto implica ambiente del trabajo que no está acorde a las exigencias para prestar un servicio adecuado al usuario puesto que repercute de manera negativa e impide que puedan desarrollar su talento humano (habilidades y destrezas) y a su vez imposibilita que puedan desempeñarse eficientemente en su trabajo. Se pretende estudiar la gestión del talento humano, para trabajar con el personal de la entidad en forma efectiva; buscando el bienestar y comprendiendo su comportamiento humano y tener conocimiento sobre las diversas problemáticas que pueda tener el personal y está a su vez puedan afectar el desenvolvimiento en el área de trabajo. Por ello, el propósito es lograr que el personal de la entidad se sienta, se identifique y actúe como parte de la organización, participando activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional siendo los protagonistas del cambio y las mejoras para el logro de los objetivos institucionales.

Con la investigación se pretende dar respuesta a las siguientes preguntas de investigación:

1. Pregunta general:

- a. ¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno?.

2. Preguntas específicas:

- a. ¿En qué medida el desarrollo del talento humano se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno?.
- b. ¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno?.

Por consiguiente, la presente investigación está estructurada en siete capítulos, que a continuación se detallan:

En el Ítems I; se desarrolla la introducción en donde se considera la formulación del problema de investigación, los objetivos de la investigación.

En el Ítems II; se presenta la revisión de literatura, en donde se considera el marco teórico de la investigación relacionada a las variables de estudio, además están los antecedentes investigativos y la hipótesis de investigación.

En el Ítems III; se da a conocer los materiales y métodos de investigación como el tipo, diseño y método de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos utilizados, ámbito de estudio.

En el Ítems IV; se presenta los resultados y discusión de la investigación en función a las hipótesis planteadas utilizando tablas y la correlación de Pearson.

Finalmente se desarrolla las conclusiones, se plantea las recomendaciones y se ilustran las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación.

1.1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1. OBJETIVO GENERAL

- a. Determinar la relación de la gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno.

1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Identificar si el desarrollo del talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno.
- b. Determinar la relación que existe entre motivación y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El talento humano es el elemento fundamental en una organización, y por ello es el recurso más importante dentro de ella, en este sentido se hace referencia a los siguientes autores:

Martínez (2013), afirma que: “el talento humano es una combinación o mixtura de varios aspectos, características o cualidades de una persona (conocimientos, experiencias, creatividad, aptitudes, motivación, intereses vocacionales, actitudes, habilidades, destrezas, potencial, salud, entre otras), por lo tanto, tener personas en una organización, no significa siempre que se tienen talentos, para que una persona haga parte del talento humano de una empresa, esta debe poseer el factor diferenciador (se hacer, quiero hacerlo, y puedo hacerlo) que lo hace competente y atractivo para una organización”.

Chiavenato (2010), manifiesta que: “en el talento humano no solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, entre otras. La gestión del talento humano busca descubrir, incorporar, destacar y retener a las personas que tienen un alto potencial, permite que cada trabajador desarrolle sus habilidades en función de los objetivos de la organización, beneficiándose con esta modalidad no solo la institución sino todos quienes forman parte de la misma”. (Citado en Cruz, 2015).

Chiavenato (2009), define: “la gestión de talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales

relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

Chiavenato (2009), indica que “la gestión del talento humano son 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”.

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 efectivo de los procesos de gestión, es la aplicación de estrategias compartidas, y logra la satisfacción del personal.

2.1.1. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Según Chiavenato (2009), los objetivos de la gestión del talento humano son los siguientes:

- a) Ayudar a la organización para alcanzar sus metas y objetivos para realizar su misión.
- b) Proporcionar competitividad a la organización empleando las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral.
- c) Capacitar y motivar al personal: 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.
- d) 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. El hecho de sentirse felices en la organización

y satisfechos en el trabajo determina en gran medida el éxito organizacional.

- e) Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- f) Administrar el cambio.
- g) Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables: en especial los trabajadores que laboran en la institución deben seguir patrones éticos y de responsabilidad social.

La gestión del talento humano tiene varios objetivos fijándose en el potencial que tiene cada persona para de esa manera ubicarlos en los puestos adecuados, y crea un ambiente armónico que beneficia a los empleados y a la organización.

2.1.2. DESARROLLO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Dolan, Valle, Jackson & Schuler (2007), afirma que el desarrollo del talento humano, se refiere a las acciones o actividades que ofrece la organización en beneficio de sus trabajadores. Estos son las formaciones o capacitaciones que ofrece la organización a los actuales, nuevos y potenciales empleados (empleados a ser ascendidos a puestos de mayor nivel de su actual puesto de trabajo) de la organización a fin de que se puedan desempeñar adecuadamente en sus puestos de trabajo ya sea en el presente o en un futuro. Sobre todo busca que la organización pueda llegar a cumplir de manera eficiente sus objetivos organizacionales. La formación y el desarrollo del empleado consisten en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar

su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la modificación y potenciación de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

2.1.2.1. SELECCIÓN DE PERSONAL

Chiavenato (2002), indica que es un proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado.

Peña (1997), establece que la selección de personal es el proceso de elección, adecuación e integración del candidato más calificado para cubrir una posición dentro de la organización, por ende es de suma importancia este proceso para que el personal se sienta más motivado para que puedan desarrollarse eficientemente como profesionales y en su ámbito laboral. Por ello la elección de técnicas de selección son las comprende: la calificación curricular, entrevistas de selección, la prueba de aptitud y/o conocimiento, pruebas de personalidad y examen médico.

La selección de personal funciona como un filtro que sólo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. Todas las empresas necesitan el capital humano para funcionar, sea en forma de trabajo físico o de trabajo intelectual, afectivo y social. Esta energía humana no puede pertenecer a la empresa, es necesario atraerla. Las personas, como las empresas, son dinámicas y cambiantes. Una tarea importante es captar los talentos humanos y conservarlos dentro de la empresa.

2.1.2.2. RECLUTAMIENTO

Chiavenato (2002), manifiesta que el reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, por lo que el reclutamiento esta agrupado en dos tipos: reclutamiento interno y reclutamiento externo, a continuación se especifica cada una de ellas:

2.1.2.2.1. Reclutamiento interno

- a. Es cuando la empresa cubre sus vacantes con sus mismos empleados, ya sea por transferencia de personal, ascenso o transferidos con ascenso.
- b. Los candidatos/as se reclutan internamente entre los cuadros de la propia organización.
- c. Los candidatos/as ya son conocidos por la organización, pasaron por pruebas de selección, programas de entrenamiento y fueron evaluados/as en cuanto a su desempeño.
- d. Las oportunidades de mejor empleo son ofrecidas a los propios empleados/as, que pueden ascender a puestos mejores y desarrollar su carrera profesional en la organización.

2.1.2.2.2. Reclutamiento externo

- a. Los cargos vacantes son cubiertos por candidatos/as externos seleccionados/as que ingresan a la organización.
- b. Los candidatos/as son reclutados/as externamente en el mercado de recursos humanos.
- c. Los candidatos/as son desconocidos/as para la organización y requieren ser probados y evaluados en el proceso selectivo.
- d. Las oportunidades de empleo se ofrecen al mercado, cuyos candidatos pueden disputarlas.

El reclutamiento interno se considera un medio menos costoso y más rápido de realizar, ya que los/as posibles ocupantes de determinado cargo ya se encuentran dentro de la organización. Una de las ventajas es que el reclutamiento interno favorece la motivación de las personas, al contar con oportunidades de ascenso o transferencia para el desarrollo profesional dentro de la misma organización.

Por otro lado, el atraer personas externas a la organización, tiene la ventaja de renovar a la organización con el aporte de nuevas ideas, experiencias y expectativas. Así se promueve el cambio, innovación y creatividad aprovechando las nuevas habilidades y conocimientos de las personas nuevas.

2.1.2.3. CAPACITACIÓN

De Cenzo y Robbins (2008), manifiesta que la capacitación es una experiencia de aprendizaje porque busca un cambio relativamente permanente en un individuo que mejorará su capacidad para desempeñarse en un puesto de trabajo. Normalmente se dice que la capacitación puede incluir cambios en las habilidades, conocimientos, las actitudes o la conducta. Es estimular las cualidades personales de los empleados de manera que las mejoras que se lleven a cabo conduzcan hacia una mayor productividad en la organización.

Para que los trabajadores tengan éxito dentro de la organización deben capacitarse y desarrollarse en tecnología de punta y en habilidades relevantes para desempeñar sus funciones actuales y futuras. Para esto los profesionales de administración de recursos humanos deben relacionar la capacitación con los propósitos de la organización y evaluar los resultados.

Chiavenato (2007), se refiere a la capacitación como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos, dentro de la organización. Al educarse el individuo invierte en sí mismo,

incrementa su capacidad. La importancia de la capacitación no se puede subestimar.

LEY N° 28175: Artículo 11, “La capacitación es un deber y un derecho del empleado público. Está orientada al desarrollo de conocimientos, actitudes, prácticas, habilidades y valores del empleado, para garantizar el desarrollo de la función pública y los servicios públicos, mejorar su desempeño laboral, propiciar su realización personal, técnica o profesional y brindar mejor servicio al usuario”.

2.1.3. MOTIVACIÓN

La motivación de un trabajador puede ir desde obtener una retribución económica para cubrir sus necesidades básicas hasta la búsqueda del reconocimiento y prestigio social. Además, los elementos motivadores de los trabajadores van evolucionando a lo largo del tiempo según el trabajador va cubriendo sus necesidades y deseos.

Chiavenato (2002), indica que la motivación laboral es el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, así como también aquellas necesidades individuales dedicando altos niveles de esfuerzos.

Asimismo, Maslow (1991), indica que la jerarquía de las necesidades es una teoría psicológica sobre la motivación humana que influye en el comportamiento humano, ya que a medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas ocupan el predominio de su comportamiento, a continuación se especifica cada una de ellas:

- 1. Necesidades fisiológicas:** Son las necesidades innatas como alimentación, sueño y reposo, abrigo. También se denominan necesidades biológicas o básicas, también se pueden encontrar otras necesidades, como el salario base, el descanso y las condiciones laborales.
- 2. Necesidades de seguridad:** Segundo nivel de necesidades humanas. Llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. Dentro de este eslabón esta temas como vivir en un ambiente seguro, estabilidad laboral.
- 3. Necesidades de afiliación:** Relacionadas con la vida del individuo en sociedad. Necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor. Surgen cuando las necesidades (fisiológicos y de seguridad) se hallan relativamente satisfechas.
- 4. Necesidades de reconocimiento:** La necesidad de estima y, en consecuencia, el respeto no siempre tiene que ver con una recompensa monetaria ya que un simple reconocimiento en forma de elogio verbal es a menudo una forma satisfactoria para satisfacer esta necesidad. En este nivel encontramos necesidades como autorreconocimiento, confianza, respeto y éxito.
- 5. Necesidades de autorrealización:** Son las necesidades humanas más elevadas. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades humanas de la persona. Necesidades de autosatisfacción, desarrollo personal y

necesidad de crecer lo máximo posible de acuerdo a su potencial; desarrollo de la creatividad, retos y demandas laborales.

2.2. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral es el grado en que el talento humano lleva a cabo las actividades y tareas de la organización de acuerdo a ciertos criterios, estándares, pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos.

Chiavenato (2009), señala: “al desempeño laboral como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables”.

2.2.1. EFICIENCIA Y EFICACIA COMO PRODUCTO DEL DESEMPEÑO LABORAL

La eficiencia y eficacia ayuda a medir si la organización está siguiendo el horizonte hacia donde deben ir, cumpliendo sus metas y objetivos, utilizando los recursos de manera oportuna y adecuadamente, a continuación se especifica cada una de ellas:

- 1) **Eficiencia:** La eficiencia es la utilización adecuada de los recursos, tareas actividades que realiza la organización para poder cumplir con las metas y objetivos. La eficiencia con que se lleven las actividades nos ayuda a poder detectar y controlar, si las cosas ocurren de acuerdo a lo planeado, también permite conocer si las personas se desempeñan de manera correcta, y si tienen o no las competencias que el puesto exige. (Robbins y Coulter 2010).
- 2) **Eficacia:** La eficacia es el logro y cumplimiento de las metas y objetivos de la organización. “La eficacia se suele describir como “hacer las cosas correctas”; es decir, realizar aquellas actividades que ayudarán a la organización a alcanzar sus metas”. (Robbins y Coulter 2010).

2.2.2. FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2000), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados los cuales se presenta a continuación: (citado en Araujo y Guerra, 2007).

2.2.2.1. Factores actitudinales

Chiavenato (2000), hace referencia a aquellos factores actitudinales de la persona como son: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, presentación personal, interés, creatividad.

- a) **Actitud cooperativa:** Es aquel entramado de relaciones sociales que va construyendo su identidad y está en constante interrelación e interacción con los demás que pone énfasis en los

puntos de convergencia dentro de un grupo para crear solidaridad y compañerismo. (Caballero, 2017).

- b) Iniciativa:** Actitud permanente de adelantarse a los demás en su accionar. Es la predisposición de actuar de forma proactiva y no sólo pensar en lo que hay que hacer en el futuro. Implica marcar el rumbo por medio de acciones concretas, no sólo de palabras. (Alles, 2007).
- c) Disciplina:** La noción de disciplina se asocia, por lo general, con obediencia a una autoridad y a un estilo de vida que se caracteriza por imponer privaciones, restricciones y limitaciones individuales, en beneficio de una institución, una idea o un programa. Para que una organización trabaje en forma armoniosa de equipo y de manera eficiente, cada trabajador debe:
- Aportar toda su capacidad y esfuerzo en las labores asignadas.
 - Cumplir con todas las normas y disposiciones que le conciernen (Ospina, 2004).
- d) Responsabilidad:** Evalúa la manera como el empleado se dedica al trabajo y ejecuta el servicio dentro del plazo estipulado. Considera la vigilancia necesaria para conseguir los resultados deseados.
- e) Presentación personal:** Considera la impresión causada a los demás por la presentación personal del empleado, su manera de vestir, de arreglarse, su cabello, su barba, etc.

f) Creatividad: es la capacidad para plantear y resolver problemas nuevos de las personas, es un pensamiento que está formado por un sin fin de una serie de ideas que se enlazan por un estímulo para un fin. (Lambert, 2001).

2.2.2.2. Factores operativos

Chiavenato (2007), hace referencia de aquellos factores concernientes al trabajo como son: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

a) Calidad: Es equivalente a hacer las cosas bien, enfocando nuestros procesos a ello, asegurando nuestro servicio y su garantía. Blanch (2003), el cual define la calidad de vida laboral como el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por los individuos en su labor y en su entorno de trabajo.

b) Exactitud: Coherencia entre el trabajo solicitado y el efectivamente realizado. Grado de perfeccionismo que demuestra en el trabajo. El trabajo realizado cumple con lo solicitado y además es de buena calidad.

c) Trabajo en equipo: Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas. (Ramírez, 2010).

d) Liderazgo: Designa la jefatura, en ciertos casos con ribetes carismáticos, de la persona que dirige a un grupo o a los miembros de una organización. (Egg, 1995).

Mora (2007), establece que el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Además agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

2.2.3. ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Diversos autores han encontrado diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos; tal es el caso de quienes aseguran que el desempeño laboral por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa; conocimiento, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño, la exigencia de roles causa un estrés ocupacional definida por la disminución notable de la capacidad laboral; ello influye de manera directa en el cumplimiento de tareas sintiéndose cansados; desmotivados; presionados y cuando la presión empieza a acumularse causa tensión y tiene efectos adversos en emociones; procesos intelectuales por ende influye en el rendimiento del trabajador.

2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

a) Nivel Internacional

Cruz (2011), en la investigación titulada “La gestión del talento humano mejora el desempeño del personal de la empresa Master Light Cia.Ltda”. Presentado en la Universidad Central del Ecuador, Quito – Ecuador. Se planteó como objetivo general: Determinar que la gestión del talento humano mejora el desempeño del personal de la empresa Master Light Cia.Ltda. Teniendo así como hipótesis: La gestión del talento humano mejora el desempeño de Master Light Cia. Ltda.

Es una investigación descriptiva – correlacional; asimismo en dicha investigación se aplicó el método inductivo – deductivo donde se ha empleado la técnica de la observación y entrevista personal cuya población objetiva a investigar fue de 16 personas, por ende los resultados de acuerdo a la hipótesis planteada se comprueba dicha hipótesis, ya que de acuerdo con los resultados, después de implantar la Gestión del Talento Humano, los trabajadores demuestran haberse identificado con la organización y los objetivos que esta persigue, además en sus actividades cotidianas han demostrado exactitud, esmero de igual manera mejoró las relaciones interpersonales de los trabajadores logrando que se desenvuelvan en equipo con la finalidad de resolver problemas oportunamente asimismo los trabajadores lograron aumentar la productividad de la empresa.

Garcés (2011), en su investigación titulada “Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Muebles Garzón de la Ciudad de Ambato”. Presentado en la Universidad Técnica de Ambato Ecuador, se planteó como objetivo: Determinar la incidencia de la gestión del

talento humano en el desempeño laboral de la empresa Muebles Garzón de la Ciudad de Ambato. Cuya hipótesis: La aplicación de una adecuada Gestión del Talento Humano mejorará el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Muebles Garzón de la Ciudad de Ambato.

Además la muestra estuvo formada por 30 personas ya que no se utilizó ningún calculo estadístico para determinar la muestra, debido a que la población en la empresa es pequeña, los resultados señalan que para someter a contraste la hipótesis se formuló una hipótesis nula (H_0 = La gestión del talento humano no mejoraría el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Muebles Garzón de la Ciudad de Ambato) e hipótesis alterna (H_1 = La gestión del talento humano si mejoraría el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Muebles Garzón de la Ciudad de Ambato) teniendo como una nivel de significancia de 5%.

Por ende para la verificación de dicha hipótesis se contrasto con la pregunta N° 5 (¿Cómo califica su conocimientos para cumplir a cabalidad sus funciones en su puesto de trabajo?), los encuestados indican que la calificación de conocimientos para cumplir funciones el 40% indicaron que es buena y 60% indicaron que es mala y la pregunta N° 7 (¿Cómo califica en desempeño laboral de los trabajadores en la empresa?), los encuestados indican que el 66.7% el desempeño laboral de los trabajadores es bueno y el 33,3% indican que es mala.

Por lo tanto la hipótesis nula se rechaza; por consiguiente se acepta la hipótesis alterna, siendo así que la gestión del talento humano mejorará el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Muebles Garzón de la Ciudad de Ambato.

González (2011), en la investigación titulada “La gestión del talento humano y la motivación del personal en el Instituto Superior Tecnológico “Guaranda” en el primer semestre del 2011”. Presentado en la Universidad Estatal de Bolívar – Ecuador. Se planteó como objetivo general: determinar cómo afecta la gestión del talento humano a la motivación del personal, con el fin de mejorar las relaciones interinstitucionales y a su vez aumentar la motivación de los empleados. Y como hipótesis: Con la aplicación de estrategias de mejoramiento en la Gestión del Talento Humano, se elevara la motivación del personal en el Instituto Superior Tecnológico “Guaranda”. Cabe destacar, que el estudio está basado en una investigación descriptiva y un diseño de campo, para realizar un cambio y evaluar sus resultados.

La metodología de recolección de datos se efectuó a través de entrevistas dirigidas a las autoridades, personal administrativo y de servicio, encuestas al personal docente y estudiantes del Instituto Superior Tecnológico “Guaranda” y observación directa a todo el Talento Humano de la institución. Del estudio realizado se determinó que el perfil de la institución en Gestión del Talento Humano, en el aspecto positivo estaba en un 18,80 %, en nivel medio se estableció el 19,67 % y en el aspecto negativo se encontraba en un 51,52 %, lo que se determinó claramente que fue necesario aplicar las estrategias de cambio para mejorar y elevar la motivación en esta institución.

b) Nivel Nacional

Casahuilca (2016), en su investigación titulada “Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Chilca - 2015”. Presentado en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo – Perú. Se planteó como objetivo: Conocer cuál es la relación entre el mobbing y el desempeño

laboral en los trabajadores del Centro de Salud Chilca – 2015. Y como hipótesis: La relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chilca es inversa y significativa, donde a mayor presencia de mobbing o acoso laboral menor desempeño laboral y a menor presencia de mobbing o acoso laboral mayor desempeño laboral. Para llevar a cabo la investigación se consideró a la población de estudio que está constituido por 61 trabajadores del Centro de Salud Chilca de ambos sexos entre nombrados y contratados, siendo así el tipo de investigación básico, de nivel descriptivo correlacional no experimental.

Los resultados obtenidos demuestran la relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores por lo que es inversa y significativa, siendo así el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Chilca es de nivel medio, donde el nivel de productividad es medio y bajos niveles motivacionales hacia el trabajo y las formas más comunes del mobbing que se presenta en el Centro De Salud De Chilca es: horizontal manifestándose en hostigamiento entre colegas que es el más frecuente, seguido del ascendente caracterizado por el hostigamiento del personal subordinado hacia los jefes de áreas o direcciones. Finalmente el mobbing afecta al desempeño laboral donde a mayor presencia de mobbing disminuye el desempeño laboral y a menor presencia de mobbing incrementa el desempeño laboral.

Oscoco (2015), en su investigación titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas – Apurímac, 2014”. Presentado en la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú. Se planteó como objetivo: Determinar la relación existente de la gestión del talento humano

y el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Y como hipótesis: Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas – Apurímac, 2014.

El diseño de la investigación es no experimental de tipo “transeccional correlacional”, en donde los resultados obtenidos fueron que el 48.6% de los trabajadores manifiestan que la municipalidad sí realiza la planificación de personal; el 45.7% de los trabajadores menciona que sólo algunas veces se aplican los programas de personal. Las pruebas de desempeño muestran que el 34.3% de trabajadores se desempeña de forma regular. Un factor importante de ello es el apoyo y acompañamiento que realizan los jefes de área y jefe de personal a los trabajadores. El coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un valor de 0.552, determinándose por consecuencia una correlación significativa positiva débil entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral.

Inca (2015), en su investigación titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015”. Presentado en la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas - Perú. Se planteó como objetivo: determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Y como hipótesis: Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015.

En relación al instrumento de recolección de datos; se aplicó un cuestionario

para cada variable. El cuestionario de Gestión del Talento Humano estuvo compuesto por 12 ítems, con una amplitud de escala de Likert y el Desempeño Laboral, haciendo un total de 06 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas; según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0,894, para el cuestionario de Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral por tanto son fiables y consistentes.

Se aplicó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa un valor de 0,819 lo que significa que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ende, los resultados que se obtuvo es que existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

c) Nivel Local

Zela (2012), en su investigación titulada “Gestión del talento humano y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de transportes de pasajeros interdepartamental ruta Juliaca – Arequipa periodos 2010 - 2011”. Presentado en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. Se planteó como objetivo determinar la influencia de la gestión del talento humano en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transportes de pasajeros interdepartamental ruta Juliaca – Arequipa periodos 2010 – 2011. Y como hipótesis: La gestión del talento humano incide negativamente en la calidad de servicio de las empresas de transportes de pasajeros interdepartamental ruta Juliaca – Arequipa. El método de investigación es deductivo – descriptivo, teniendo como población y muestra, la población está compuesta por 11 empresas de transporte y se obtiene como muestra 3 empresas de

transportes, utilizando como técnicas la observación, encuestas.

En contrastación con la hipótesis. Según los cuadros y gráficos sobre la gestión del talento humano de las empresas de transportes, que el personal no se está gestionando de manera óptima por parte de las empresas, se ha mostrado en cuanto a los indicadores; admisión de personas, evaluación de desempeño, compensación de personas, capacitación y desarrollo del personal y mantenimiento de las personas, influyendo directamente en la calidad de servicio brindado a los usuarios; según el cuadro N° 22 se demostró que un 38% de los usuarios encuestados califico como regular la calidad de servicio, 31% califica la calidad de servicio como mala, un 3% de los encuestados califica la calidad como pésima, por lo cual la gestión del talento humano incide negativamente en la calidad de servicio, por lo tanto es aceptada la hipótesis.

Peñaloza (2016), en su investigación titulada “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Asociación Civil Giordano Liva – periodo 2014”. Presentado en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. Se planteó como objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Asociación Civil Giordano Liva – periodo 2014. Cuya hipótesis: El clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Asociación Civil Giordano Liva – periodo 2014. La investigación se realizó siguiendo la metodología descriptiva de tipo explicativo, el diseño de la investigación es no experimental y transversal. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron de manera directa mediante la técnica de la encuesta. Por ende la conclusión final a la que se arribo es que se determina que la

influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Asociación Civil Giordano Liva – periodo 2014, es directamente proporcional al desempeño laboral, ya que cuanto mejor es el clima organizacional, mayor es el rendimiento laboral en los trabajadores.

2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- a. La gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a. El desarrollo del talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno.
- b. La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se enmarca en el tipo de investigación correlacional, porque se busca medir el grado de relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno.

Sobre ello Sampieri (2014), indica que este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos variables en un contexto en particular. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación.

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En la investigación se utilizó el método hipotético - deductivo, que bajo un paradigma cuantitativo se enfatizó la relación existente entre ambas variables lo cual permitió recolectar y analizar datos, para probar hipótesis con base en el análisis estadístico.

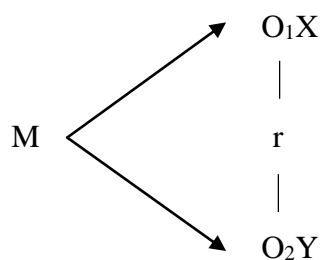
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En la investigación se utilizó el diseño no experimental de tipo transeccional o transversal correlacional.

Sobre ello Sampieri (2014), indica que el tipo de investigación es no experimental porque no se manipuló ninguna de las variables, además es transversal porque se

recogió datos solo una vez para el trabajo de investigación, luego se estableció el grado de relación que existe entre las dos variables de la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno.

El diseño se aplicó al tipo transversal correlacional. Mediante el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra de estudio.

O₁X = Observación de la variable 1: Gestión del Talento Humano.

O₂Y = Observación de la variable 2: Desempeño Laboral.

r = Indica el grado de relación entre ambas variables.

3.4. ÁMBITO O LUGAR DE ESTUDIO

La investigación se realizó en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, que se encuentra ubicado en la ciudad de Puno el sector al que pertenece es de carácter público, y esta a su vez es dependiente administrativa y funcionalmente de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional Puno y tiene relación técnica y normativa con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones está conformada por cinco órganos de línea las cuales realizan diferentes funciones como son:

- a) Dirección de Circulación Terrestre: Brinda servicios en cuanto a la expedición de licencias de conducir y la administración de servicios de transporte terrestre de pasajeros y de carga, dentro del ámbito Regional.
- b) Dirección de Caminos: Encargado de ejecutar obras de infraestructura vial en cuanto al mantenimiento de vías.
- c) Dirección de Transporte Lacustre: Inspecciones a las empresas que prestan servicios de transporte lacustre de pasajeros y turismo en el cumplimiento de sus rutas y servicios.
- d) Dirección de Telecomunicaciones: Encargado de garantizar la asignación racional y el uso eficiente del espectro radioeléctrico y otros recursos escasos, así como promover el desarrollo de las comunicaciones en la Región.
- e) Dirección de Vivienda, Construcción, Saneamiento: Impulsa la construcción de viviendas de acuerdo a la reglamentación del nivel central y disposiciones del Gobierno Regional, así como el saneamiento de servicios básicos de agua y alcantarillado, garantizando la existencia de ecosistemas saludables.

3.4.1. BASE LEGAL

Según Reglamento de Organización y Funciones (2015), las funciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno se sustentan en las siguientes normas:

- a. Constitución Política del Perú.
- b. Ley N° 27791, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- c. Ley N° 27658, Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

- d. Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- e. Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- f. Ley N° 27902, Ley que modifica la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales N° 27867.

3.4.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Según el Plan Operativo Institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno (2015), la visión y misión es el siguiente:

3.4.2.1. Visión

Al 2021, la Región Puno cuenta con una infraestructura vial adecuada, estratégica y con mantenimiento permanente que integra y articula los espacios geográficos y los corredores económicos a nivel regional, reduciendo eficazmente el costo de transporte terrestre, con servicios de calidad en la administración del sistema de transporte terrestre, lacustre y Telecomunicaciones, y con una población con viviendas adecuadas y servicios básicos y prioritarios.

3.4.2.2. Misión

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno, tiene como Misión la prestación de servicios básicos en asuntos de Infraestructura vial y la Promoción del desarrollo sostenible de los servicios de telecomunicaciones y el acceso universal a los mismos

y la administración de los servicios de transportes terrestre y lacustre de pasajeros y de carga que se ofrecen a través de las empresas concesionarias y la promoción de la vivienda para los sectores de menores recursos económicos, a través de una gestión eficiente y transparente, así como promover la inversión y ejecutar proyectos estratégicos de manera concertada.

3.4.3. OBJETIVO ESTRATÉGICO

Según el Plan Operativo Institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno (2015), los objetivos son los siguientes:

3.4.3.1. Objetivo estratégico general

- a. Integración vial y comunicativa planificada y ordenada territorialmente articulada al mundo globalizado.

3.4.3.2. Objetivos estratégicos específicos

- a. Sistema vial articulados y medios de comunicación integrados al mundo globalizado. Desarrollo Urbano y Rural planificado y ordenado territorialmente.
- b. Proveer una mejor integración y conectividad a la población, y garantizar un alto nivel de transitabilidad de la red vial departamental, reduciendo costos de transporte y tiempos de viaje, a través del mantenimiento vial.

- c. Propiciar la prestación de servicios con oportunidad, celeridad, eficiencia y eficaz en la expedición de licencias de conducir y en la administración de transporte Terrestre, Lacustre y Telecomunicaciones.

3.4.4. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Según el Plan Operativo Institucional Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno (2015), en la estructura orgánica se especifican los siguientes órganos y unidades orgánicas:

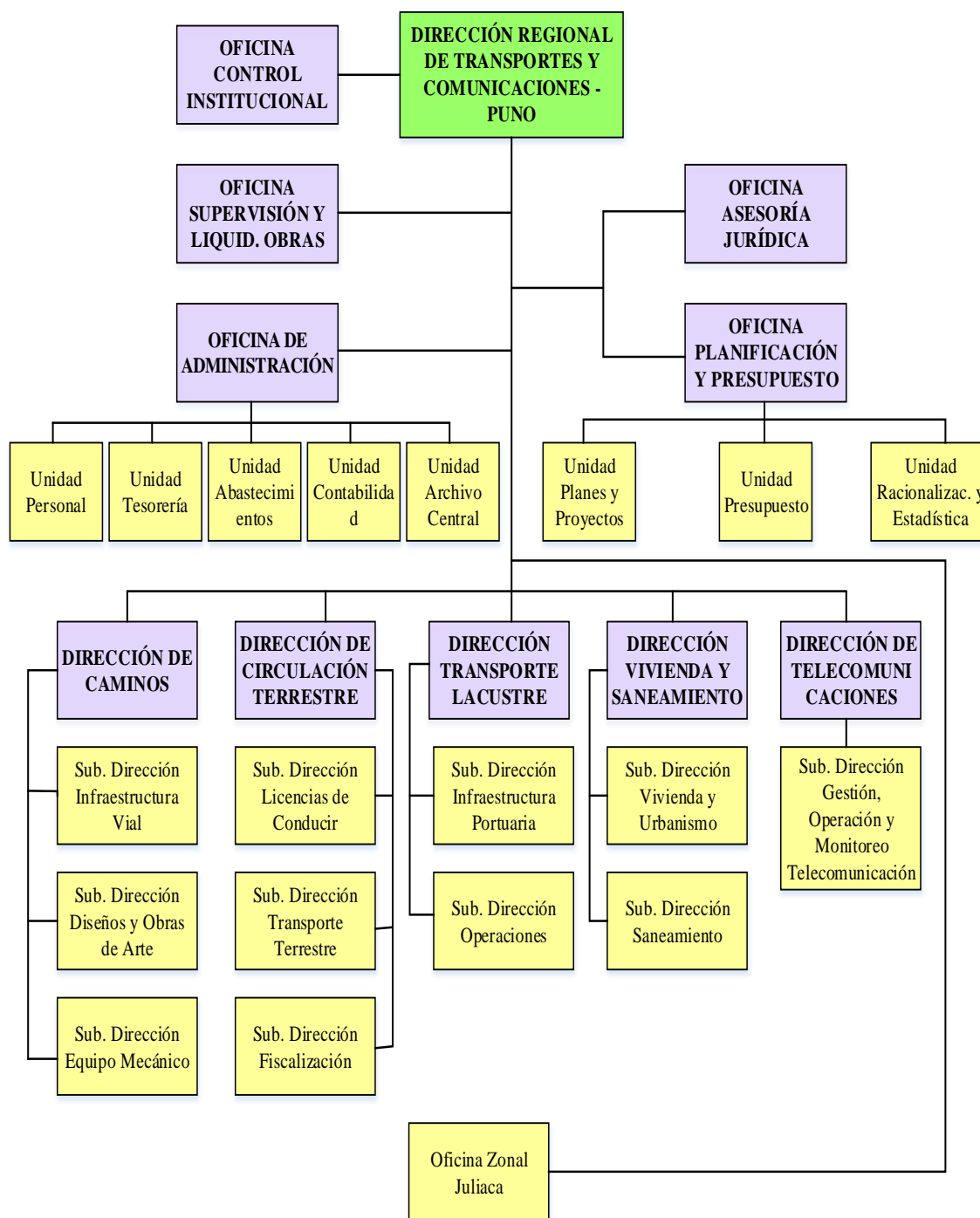
- 1. Órgano de dirección**
 - a. Dirección Regional
- 2. Órgano de control institucional**
 - a. Oficina de Control Institucional
- 3. Órganos de asesoramiento**
 - a. Oficina de Asesoría Jurídica
 - b. Oficina de Panificación y Presupuesto
- 4. Órganos de apoyo**
 - a. Oficina de Supervisión y Liquidación de Obras
 - b. Oficina de Administración
- 5. Órganos de línea**
 - a. Dirección de Caminos
 - b. Dirección de Circulación Terrestre
 - c. Dirección de Transportes Lacustre
 - d. Dirección de Telecomunicaciones
 - e. Dirección de Vivienda, Construcción y Saneamiento

6. Órgano desconcentrado

a. Oficina Zonal Juliaca

FIGURA 1

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - PUNO



Fuente: Plan Operativo Institucional

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

3.5.1. POBLACIÓN

La población de estudio con la que se trabajó, estuvo constituido por 122 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno de los cuales 100 personas son del sexo masculino y 22 del sexo femenino entre nombrados y contratados, los mismos que laboran en distintas áreas de la institución, dado que la población es bastante, según los objetivos de la investigación, se tomó la decisión de trabajar con una muestra aleatoria elegida mediante la técnica al azar.

3.4.5. MUESTRA

Para hallar el tamaño de muestra óptimo se aplicó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2(N-1) + 4P \times Q}$$

Dónde:

P: 0.95 es la proporción (conocido).

N: 122 es la población.

Q: 0.05 es la proporción (desconocido).

Z: es 1,96 (Nivel de confianza 95%).

E: 5% de error al 95% de eficacia.

$$n = \frac{1,96^2 \times 122 \times 0.95 \times 0.05}{0,05^2(122 - 1) + 4 \times 0.95 \times 0.05}$$

$$n = 46$$

Para la muestra se consideraron a 46 trabajadores. Lo cual el tipo de muestra fue el: Muestreo Aleatorio Simple y se seleccionó por muestreo probabilístico o al azar debido a que todos los trabajadores tenían la misma probabilidad a ser escogidos para la investigación.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. TÉCNICA

Para la investigación se utilizó las siguientes técnicas:

- a. **Encuesta:** Esta técnica nos permitió recopilar datos a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa que estuvo conformada por el personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno.
- b. **Revisión bibliográfica:** Se ha revisado distintas fuentes bibliográficas para apoyarse de aportes teóricos, el cual me ha permitido realizar la interpretación de los resultados y hacer un análisis.

3.6.2. INSTRUMENTOS

Para la investigación se utilizó los siguientes instrumentos:

- a. **Cuestionario:** Este instrumento fue utilizado con el propósito de obtener información del personal que labora en la entidad, que se diseñó preguntas a partir de los indicadores que provienen de las dimensiones de estudio, con la escala de Likert con 5 niveles de respuesta:

5. Siempre

4. Casi siempre

3. Algunas veces
2. Muy pocas veces
1. Nunca

b. Fichas bibliográficas: Se utilizó para la recolección y almacenamiento de información, el cual ayudó a sustentar tanto los antecedentes de la investigación como el marco teórico.

3.7. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos se analizaron teniendo en cuenta la estadística descriptiva e inferencial que fueron procesados primeramente en el programa Microsoft Excel y luego posteriormente en el programa electrónico SPSS versión 22.0; lo cual para cada variable entre estas se obtuvo la distribución de frecuencias y la prueba de hipótesis que se empleo fue la prueba de correlación de Pearson utilizado ésta para medir la relación existente entre las dos variables de estudio.

3.8. PRUEBA ESTADÍSTICA DE LA HIPÓTESIS

Para la presentación de los resultados de la investigación ha sido dividido de la siguiente forma:

a) Prueba estadística de la hipótesis general:

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.

Planteamiento de hipótesis para corroborar la relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral:

Hipótesis nula H_0 : $Y \neq f(X_1, X_2)$:

La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno.

Hipótesis alterna H_1 : $Y = f(X_1, X_2)$:

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno.

b) Nivel de significancia:

El nivel de significancia es de 95% con un error de 5% que es igual a $\alpha = 0,05$, lo que significa que los resultados de la presente investigación tienen un nivel de confianza de 95%.

c) Regla de decisión:

Para determinar el nivel de relación se utilizó la prueba de R de Pearson con el propósito de ver el nivel de relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Este coeficiente osciló entre -1 y +1. Cuanto más se aleja de 0, más fuerte es la relación entre las dos variables. El signo (positivo o negativo) de la correlación indica la dirección de la relación. Se calculó mediante la siguiente fórmula:

$$r = \frac{\frac{\sum x_i y_i}{n} - \bar{x}\bar{y}}{\sqrt{\left(\frac{\sum x_i^2}{n} - \bar{x}^2\right) \left(\frac{\sum y_i^2}{n} - \bar{y}^2\right)}}$$

Con el fin de emplear de forma práctica la magnitud de “ r ” de Pearson como un indicador del grado de correlación o asociación entre variables:

Donde:

R : Coeficiente de Pearson

Valores que se asumirán:

$R = 1$: Correlación perfecta

$0,800 < r < 1$: Correlación muy alta

$0,600 < r < 0,800$: Correlación alta

$0,400 < r < 0,600$: Correlación moderada

$0,200 < r < 0,400$: Correlación directa débil

$0 < r < 0,200$: Correlación baja

$R = 0$: Correlación nula

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se da a conocer los resultados obtenidos del trabajo de investigación, que están presentadas mediante tablas con sus respectivos datos estadísticos, lo que ha permitido describir para interpretar y analizar según sus referencias teóricas en relación a las variables de investigación, la misma que se disgrega de la siguiente manera:

4.1. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y FACTORES ACTITUDINALES

Dar la importancia al recurso humano implica invertir en planes de desarrollo de personal, a través de actividades de formación y capacitación para fortalecer sus conocimientos y capacidades, así como las actitudes que se requieren para el éxito en los roles o cargos que ocupan dentro de la organización.

a. Capacitación y creatividad

La siguiente tabla hace referencia a la capacitación del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno, por lo que la capacitación laboral es la respuesta a la necesidad que tienen las organizaciones de contar con un personal calificado y productivo, mediante conocimientos teóricos y prácticos que potenciará la productividad y desempeño del personal, a su vez la creatividad es una habilidad que forma parte de la cognición humana. A continuación, se presenta los resultados:

TABLA 1

**CAPACITACIÓN SEGÚN CREATIVIDAD DEL PERSONAL DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - PUNO**

Capacitación	Creatividad											
	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nunca	1	2.2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2.2
Muy pocas veces	2	4.3	5	10.9	1	2.2	1	2.2	1	2.2	10	21.7
Algunas veces	3	6.5	3	6.5	7	15.2	2	4.3	1	2.2	16	34.8
Casi siempre	3	6.5	1	2.2	2	4.3	1	2.2	-	-	7	15.2
Siempre	3	6.5	2	4.3	3	6.5	2	4.3	2	4.3	12	28.3
Total	12	26.1	11	23.9	13	28.3	6	13.0	4	8.7	46	10.00

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada al personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Puno - 2017.

En la tabla 1, se observa que el 15.2% de los trabajadores manifiestan que algunas veces se da las capacitaciones a los trabajadores; por consiguiente algunas veces desarrollan su creatividad. Por otro lado, el 10,9% de los trabajadores manifiestan que muy pocas veces se da las capacitaciones a los trabajadores; por consiguiente muy pocas veces desarrollan su creatividad.

Por ende, según los datos obtenidos nos indican que algunas veces se dan las capacitaciones, porque en la institución solo se programa anualmente muy pocas capacitaciones ello por la inversión económica mínima que se designa para las capacitaciones lo cual impide que se puedan programar capacitaciones constantes, si bien

es cierto es de suma importancia que se desarrollen capacitaciones en una institución ya que ello está orientado a ampliar los conocimientos, desarrollar sus habilidades y competencias, además con la capacitación a los trabajadores se podrá mejorar su desempeño laboral lo cual permitirá adaptarse a las exigencias cambiantes del entorno y con ello los trabajadores podrán desarrollar su creatividad para la resolución de problemas que se puedan presentar en su área laboral, con ideas nuevas e innovadoras.

Frente a ello Chiavenato (2006), se refiere a la capacitación como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

De la misma manera Lambert (2001), manifiesta que la creatividad es la capacidad para plantear y resolver problemas nuevos de las personas, es un pensamiento que está formado por un sin fin de una serie de ideas que se enlazan por un estímulo para un fin.

b. Reclutamiento interno e iniciativa

La siguiente tabla hace referencia al reclutamiento interno del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno, por lo que el reclutamiento interno es una práctica que puede ser de gran valor para motivar al talento humano además es el poder contar con personas que ya conocen y comparten la cultura organizacional, a su vez la iniciativa es la predisposición para emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin esperar que se lo indiquen. A continuación, se presenta los resultados:

TABLA 2

RECLUTAMIENTO INTERNO SEGÚN INICIATIVA DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - PUNO

Reclutamiento interno	Iniciativa												
	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Nunca	1	2.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2.2
Muy pocas veces	2	4.3	5	10.9	-	-	1	2.2	1	2.2	9	19.6	
Algunas veces	2	4.3	3	6.5	7	15.2	-	-	1	2.2	13	28.3	
Casi siempre	3	6.5	4	8.7	2	4.3	1	2.2	-	-	10	21.7	
Siempre	3	6.5	3	6.5	3	6.5	2	4.3	2	4.3	13	28.3	
Total	11	23.9	15	32.6	12	26.1	4	8.7	4	8.7	46	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada al personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Puno – 2017.

En la tabla 2, se observa que el 15.2% de los trabajadores manifiestan que algunas veces en la institución se realizan procesos de reclutamiento interno tomando en cuenta el potencial humano de los trabajadores de acuerdo al perfil para el cargo; por consiguiente algunas veces tienen una iniciativa propia emprendiendo sus actividades laborales sin esperar que se lo indiquen. Por otro lado, el 10.9% de los trabajadores manifiestan que muy pocas veces se realizan procesos de reclutamiento interno tomando en cuenta el potencial humano de los trabajadores de acuerdo al perfil para el cargo; por consiguiente muy pocas veces tienen una iniciativa propia emprendiendo sus actividades laborales sin esperar que se lo indiquen.

Por ende, en la institución se da cada dos años los procesos de reclutamiento interno o rotación de personal e indican que algunas veces en las rotaciones de personal se toma en cuenta el potencial humano de acuerdo al perfil para el cargo ya que se toma en cuenta otros criterios pero éste es de vital importancia en la institución porque con el reclutamiento interno se permite a los trabajadores que logren desarrollar sus capacidades profesionales e implica que los trabajadores tengan una iniciativa propia emprendiendo sus actividades laborales sin esperar que se lo indiquen.

Frente a ello, Chiavenato (2002), manifiesta que el reclutamiento interno es cuando la empresa cubre sus vacantes con sus mismos empleados, ya sea por transferencia de personal, ascenso o transferidos con ascenso lo que permite desarrollar su carrera profesional en la organización.

De la misma manera Alles (2007), indica que la iniciativa es la actitud permanente de adelantarse a los demás en su accionar. Es la predisposición de actuar de forma proactiva y no sólo pensar en lo que hay que hacer en el futuro. Implica marcar el rumbo por medio de acciones concretas, no sólo de palabras.

4.2. MOTIVACIÓN Y FACTORES OPERATIVOS

La motivación humana, se relaciona con la jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación.

a. Necesidades de seguridad y calidad de vida laboral

La siguiente tabla hace referencia a las necesidades de seguridad del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno, por lo que las necesidades de seguridad que concierne al ambiente de trabajo lo cual son condiciones que rodean a

los trabajadores y que directa e indirectamente pueden influir en el estado de salud y en la calidad de vida laboral de los trabajadores. A continuación, se presenta los resultados:

TABLA 3

**NECESIDADES DE SEGURIDAD SEGÚN CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y
COMUNICACIONES - PUNO**

Necesidades de seguridad	Calidad de vida laboral											
	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	2	4.3	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4.3
Muy pocas veces	1	2.2	6	13.0	4	8.7	2	4.3	1	2.2	14	30.4
Algunas veces	1	2.2	3	6.5	8	17.4	2	4.3	1	2.2	15	32.6
Casi siempre	-	-	-	-	2	4.3	3	6.5	2	4.3	7	15.2
Siempre	-	-	-	-	2	4.3	3	6.5	3	6.5	8	17.4
Total	4	8.7	7	15.2	18	39.1	10	21.7	7	15.2	46	100.0

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada al personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Puno – 2017.

En la tabla 3, se observa que el 17.4% de los trabajadores indican que algunas veces cuentan con un ambiente de trabajo confortable que concierne a las necesidades de seguridad; por consiguiente tienen calidad de vida de laboral algunas veces. Por otro lado, el 13.0% de los trabajadores manifiestan que muy pocas veces cuentan con un ambiente

de trabajo confortable que concierne a las necesidades de seguridad; por consiguiente tienen calidad de vida de laboral muy pocas veces.

Por ende, los trabajadores indican que algunas veces su ambiente de trabajo es inconfortable porque el área de trabajo en el cual desempeñan sus funciones es un ambiente reducido lo cual impide que se puedan movilizar adecuadamente, además los cables que conectan a computadoras u otros aparatos electrónicos están dispersados puesto que no tienen una conexión adecuada, por lo que el ambiente de trabajo es determinante en la calidad de vida laboral ello relacionado con la salud ocupacional y las condiciones de trabajo y ésta es de vital importancia para el desarrollo de sus funciones de los trabajadores ya que un confortable ambiente de trabajo ayudara a que los trabajadores puedan desempeñarse eficientemente y tendrán una mejor calidad de vida laboral sin riesgos.

Frente a ello, Maslow (1991), las necesidades de seguridad es el segundo nivel de necesidades humanas. Llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. Dentro de este eslabón esta temas como vivir en un ambiente seguro, estabilidad laboral.

De la misma manera Blanch (2003), el cual define la calidad de vida laboral como el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por los individuos en su labor y en su entorno de trabajo.

b. Necesidades de afiliación y trabajo en equipo

La siguiente tabla hace referencia a las necesidades de afiliación del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno, por lo que las necesidades de afiliación está referida a las relaciones interpersonales, el compañerismo que involucra

tener un buen trabajo en equipo para el logro de un objetivo en común. A continuación, se presenta los resultados:

TABLA 4

NECESIDADES DE AFILIACIÓN SEGÚN TRABAJO EN EQUIPO DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – PUNO

Necesidades de afiliación	Trabajo en equipo												
	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Nunca	1	2.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2.2
Muy pocas veces	2	4.3	6	13.0	-	-	1	2.2	1	2.2	10	21.7	
Algunas veces	2	4.3	3	6.5	7	15.2	-	-	1	2.2	13	28.3	
Casi siempre	3	6.5	4	8.7	2	4.3	1	2.2	-	-	10	21.7	
Siempre	2	4.3	3	6.5	3	6.5	2	4.3	2	4.3	12	26.1	
Total	10	21.7	16	34.8	12	26.1	4	8.7	4	8.7	46	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada al personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Puno - 2017.

En la tabla 4, se observa que el 15.2% de los trabajadores indican que algunas veces en la institución se fomenta el compañerismo que concierne a necesidades de afiliación; por consiguiente algunas veces se trabaja en equipo. Por otro lado, el 13.0% de los trabajadores manifiestan que muy pocas veces en la institución se fomenta el compañerismo que concierne a necesidades de afiliación; por consiguiente muy pocas veces se trabaja en equipo.

Por ende, las necesidades de afiliación se dan algunas veces porque existe inadecuadas relaciones interpersonales puesto que hay algunos roces entre compañeros y no hay una comunicación asertiva entre ellos impidiendo que puedan trabajar en equipo; por ello las relaciones interpersonales son una fuente importante de satisfacción en el trabajo lo cual lleva a que exista un mejor trabajo en equipo en aras de cumplir con los objetivos institucionales, además es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas, que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos.

Frente a ello, Maslow (1991), las necesidades de afiliación están relacionadas con la vida del individuo en sociedad. Necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad.

De la misma manera Ramírez (2010), el trabajo en equipo es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas.

4.3. LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL

La siguiente tabla hace referencia a la gestión del talento humano del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno, por lo que la gestión del talento humano es considerada como una herramienta estratégica permitiendo el desarrollo integral, tanto individual como grupal; es por ello que los trabajadores son considerados como talento humano con el que se cuenta dentro de la organización siendo de vital importancia, quienes dedican su tiempo y esfuerzo en aras de cumplir con los

objetivos institucionales, a su vez el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales. A continuación, se presenta los resultados:

TABLA 5

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGÚN DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y
COMUNICACIONES – PUNO**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESEMPEÑO LABORAL						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Nunca	4	8.7	-	-	-	-	4	8.7
Muy pocas veces	4	8.7	8	17.4	3	6.5	15	32.6
Algunas veces	1	2.2	16	34.8	3	6.5	20	43.5
Casi siempre	-	-	1	2.2	3	6.5	4	8.7
Siempre	-	-	-	-	3	6.5	3	6.5
Total	9	19.6	25	54.3	12	26.1	46	100.0

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada al personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Puno - 2017.

En la tabla 5, se observa que el 34.8% de los trabajadores indican que algunas veces existe la gestión del talento humano; por consiguiente es regular su desempeño laboral, mientras que el 17.4% de los trabajadores indican que muy pocas veces existe la gestión del talento humano; por consiguiente es regular su desempeño laboral.

Por ende; la gestión del talento humano se da algunas veces puesto que éste no es considerado como un “área” ya que solo existe el área de recursos humanos, por ello la gestión del talento humano en la actualidad se convierte en una de las mejores herramientas que permite mejorar los diferentes procesos que lleva a cabo una institución. Como también contribuye en el mejoramiento del desempeño laboral de las personas en sus determinadas funciones y obligaciones que cumplen en sus áreas de trabajo. Y por lo tanto, la función de la gestión del talento humano se vuelve esencial para el logro de objetivos institucionales. En esta nueva concepción, los trabajadores dejan de ser simples recursos humanos ya que son personas que están dotados de inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, actitud, destrezas, aspiraciones y percepciones singulares. Además con la gestión del talento humano será más efectiva; mientras más alto sea el nivel de actitud, compromiso y de motivación que tenga el trabajador, lo que constituye una tarea primordial para lograr el éxito institucional, individual y el logro de un alto desempeño laboral.

Frente a ello Chiavenato (2009), indica que “la gestión del talento humano son 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”.

De la misma manera Chiavenato (2009), señala que: “al desempeño laboral como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en

general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables”.

Es importante también considerar la prueba estadística que permite comprobar los resultados de significancia mediante el siguiente cuadro:

PRUEBA DE CORRELACIÓN DE PEARSON

		Gestión del Talento Humano	Desempeño Laboral
Gestión del Talento Humano	Correlación de Pearson	1	,528**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	46	46
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,528**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	46	46

Fuente: Elaboración en SPSS (versión 22) a partir de los datos.

La prueba de correlación de Pearson, muestra un valor de 0,528, con ello se evidencia que; la gestión del talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral, de forma directa y moderada la que se manifiesta que a mayor gestión del talento humano existe mejor desempeño laboral, con probabilidad de error de 0,000, siendo entonces una prueba significativa a un nivel de confianza del 95%, por ello se acepta la hipótesis alterna donde; la gestión del talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno.

4.4. EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL

La siguiente tabla hace referencia al desarrollo del talento humano del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno, por lo que el desarrollo del talento humano está referida a las acciones o actividades que ofrece la organización

en beneficio de sus trabajadores. Asimismo el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. A continuación, se presenta los resultados:

TABLA 6

**DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO SEGÚN DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y
COMUNICACIONES – PUNO**

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	DESEMPEÑO LABORAL						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Nunca	-	-	2	4.3	-	-	2	4.3
Muy pocas veces	2	4.3	8	17.4	1	2.2	11	23.9
Algunas veces	2	4.3	18	39.1	2	4.3	22	48.0
Casi siempre	2	4.3	2	4.3	2	4.3	6	13.0
Siempre	2	4.3	-	-	3	6.5	5	10.9
Total	8	17.4	30	65.2	8	17.4	46	100.0

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada al personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Puno - 2017.

En la tabla 6, se observa que el 39.1% de los trabajadores manifiestan que el desarrollo del talento humano existe algunas veces; por consiguiente el desempeño laboral es regular. Por otro lado, el 17.4% de los trabajadores indican que muy pocas veces se da el desarrollo del talento humano; por consiguiente su desempeño laboral es regular.

Por ende, el desarrollo del talento humano referido a las capacitaciones en la institución ya que solo se programan anualmente muy pocas capacitaciones ello solo con convenios interinstitucionales, además por la inversión económica mínima que se designa para las capacitaciones lo cual impide que se puedan hacer capacitaciones constantes ya que si bien es cierto la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo diseñado con el objeto de proporcionar a los talentos el conocimiento y las habilidades que necesitan para el buen desempeño. Además la capacitación al personal es de vital importancia dentro de la institución ya que éste es el factor principal en el desempeño de los trabajadores, por lo que es fundamental capacitar a los trabajadores de acuerdo a la necesidades que presenten los mismos para prepararlos ante cualquier circunstancia que se pueda presentar a la hora de realizar su trabajo, esto nos llevara a crear personas autosuficientes con una buena calidad de vida laboral.

Frente a ello, Dolan y col. (2007), afirma que el desarrollo del talento humano, se refiere a las acciones o actividades que ofrece la organización en beneficio de sus trabajadores. Estos son las formaciones o capacitaciones que ofrece la organización a los actuales, nuevos y potenciales empleados (empleados a ser ascendidos a puestos de mayor nivel de su actual puesto de trabajo) de la organización a fin de que se puedan desempeñar adecuadamente en sus puestos de trabajo ya sea en el presente o en un futuro. Sobre todo busca que la organización pueda llegar a cumplir de manera eficiente sus objetivos organizacionales. La formación y el desarrollo del empleado consisten en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la modificación y potenciación de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

De la misma manera Chiavenato (2009), señala al desempeño laboral como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la

organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

Es importante también considerar la prueba estadística que permite comprobar los resultados de significancia mediante el siguiente cuadro:

PRUEBA DE CORRELACIÓN DE PEARSON

		Desarrollo del Talento Humano	Desempeño Laboral
Desarrollo del Talento Humano	Correlación de Pearson	1	,632**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	46	46
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,632**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	46	46

Fuente: Elaboración en SPSS (versión 22) a partir de los datos.

La prueba de correlación de Pearson, muestra un valor de 0,632, con ello se evidencia que; el desarrollo del talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral, de forma directa y moderada la que se manifiesta que a mayor talento humano existe mejor desempeño laboral, con probabilidad de error de 0,000, siendo entonces una prueba significativa a un nivel de confianza del 95%, por ello se acepta la hipótesis alterna donde; el desarrollo del talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno.

4.5. LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL

La siguiente tabla hace referencia a la motivación del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno, por lo que la motivación está relacionada con el impulso, provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente. Por lo que el desempeño laboral es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización. A continuación, se presenta los resultados:

TABLA 7

MOTIVACIÓN SEGÚN DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – PUNO

MOTIVACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	1	2.2	-	-	-	-	1	2.2
Muy pocas veces	7	15.2	5	10.9	2	4.3	14	30.4
Algunas veces	-	-	15	32.6	3	6.5	18	39.1
Casi siempre	2	4.3	1	2.2	3	6.5	6	13.0
Siempre	3	6.5	-	-	4	8.7	7	15.2
Total	13	28.3	21	45.7	12	26.1	46	100.0

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada al personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Puno - 2017.

En la tabla 7, se observa que el 32.6% de los trabajadores indican que algunas veces se les motiva, por consiguiente es regular el desempeño laboral, mientras que el 15.2% de los trabajadores manifiestan que muy pocas veces se da la motivación y por ende existe un deficiente desempeño laboral.

Por ende, los trabajadores manifiestan que algunas veces la institución los motiva por el desempeño laboral que realizan día a día ya que no les brinda ningún reconocimiento monetario (bonificaciones) ni reconocimiento no monetario que concierne a gratificaciones, cartas de felicitación, resoluciones, etc, por lo que la motivación es de vital importancia en la institución ya que los trabajadores al estar motivados permiten canalizar su esfuerzo, energía y la conducta en general del trabajador, permitiendo un mejor desempeño laboral, ya que los trabajadores aportan su tiempo, esfuerzo y otros recursos personales. Entre los aspectos importantes en la motivación se toma en cuenta la cultura organizacional ya que mediante ello se promueve el trabajo en equipo; a su vez se debe promover un buen ambiente laboral en cuanto a condiciones de seguridad, salubridad y aptitud estructural para la realización de las actividades ya que un ambiente laboral óptimo motiva a los trabajadores al darles seguridad y comodidad; a su vez los incentivos motivan a los trabajadores a continuar o mejorar su desempeño éste se siente premiado y valorado. En definitiva sí, cuanto más motivada se encuentre una persona hacia algo, mayores esfuerzos hará para conseguirlo y por ende tendrá un mejor desempeño laboral y se harán mayores esfuerzos para hacerlo.

Frente a ello, Chiavenato (2002), indica que “la motivación laboral es el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, así como también aquellas necesidades individuales dedicando altos niveles de esfuerzos”.

De la misma manera Chiavenato (2009), señala que “al desempeño laboral como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la

organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables”.

Es importante también considerar la prueba estadística que permite comprobar los resultados de significancia mediante el siguiente cuadro:

PRUEBA DE CORRELACIÓN DE PEARSON

		Motivación	Desempeño Laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,576**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	46	46
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,576**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	46	46

Fuente: Elaboración en SPSS (versión 22) a partir de los datos.

La prueba de correlación de Pearson, muestra un valor de 0,576, con ello se evidencia que; la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral, de forma directa y moderada la que se manifiesta que a mayor talento humano existe mejor desempeño laboral, con probabilidad de error de 0,000, siendo entonces una prueba significativa a un nivel de confianza del 95%, por ello se acepta la hipótesis alterna donde; la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA.

La gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno; donde el 34.8% indica que se da algunas veces la gestión del talento humano y por ende el desempeño laboral es regular. Por ello la gestión del talento humano se convierte en una de las mejores herramientas que permite mejorar los diferentes procesos que lleva a cabo una institución contribuyendo en el mejoramiento del desempeño laboral de las personas en sus determinadas funciones y obligaciones que cumplen en su trabajo. Por ende la gestión del talento humano simboliza una correlación moderada en un $0,528^{**}$ con el desempeño laboral.

SEGUNDA.

El desarrollo del talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno, donde el 39.1% indica que el desarrollo del talento humano se da algunas veces porque no se programa anualmente capacitaciones constantes por la inversión mínima que se designa para las capacitaciones y por ende el desempeño laboral es regular, por lo que el desarrollo del talento humano está constituido a la capacitación que constituye el núcleo de un esfuerzo continuo diseñado con el objeto de proporcionar a los talentos el conocimiento y las habilidades que necesitan para un eficiente desempeño laboral. Por ende el desarrollo del talento humano simboliza una correlación moderada en un $0,632^{**}$ con el desempeño laboral.

TERCERA.

La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno; donde el 32.6% indica que

algunas veces se da la motivación y por ende el desempeño laboral es regular, por lo que la institución no brinda reconocimientos a los trabajadores y el ambiente de trabajo no es confortable por lo que para una óptima motivación es importante el ambiente de trabajo confortable por lo que la satisfacción de las necesidades básicas, las metas, el deseo de logro así como la necesidad de autorrealización y reconocimientos pueden constituirse en motivos poderosos para buscar un óptimo desempeño laboral. Por ende la motivación simboliza una correlación moderada en un 0,576** con el desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA.

Al campo de investigación, profundizar el estudio de la Gestión del Talento Humano en los trabajadores por lo que es un tema de vital importancia para el nuevo contexto laboral, puesto que los trabajadores no son considerados como recursos humanos sino como el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a una entidad.

SEGUNDA.

A la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno implementar el área de gestión de talento humano, ello basado en mejorar la capacidad de los trabajadores promoviendo la capacitación y motivación del personal para un mejor desempeño laboral; Para ello se pretende involucrar a una Trabajadora Social en la Gestión del Talento Humano pues cuando intervenimos en la atención de casos, o grupos, buscamos atender aquellas situaciones que evidentemente estén afectando el desempeño laboral por lo cual se debe velar por la calidad de vida y derechos de los trabajadores y un buen clima laboral; desarrollando los objetivos institucionales desde el desarrollo integral del capital humano implementando programas, proyectos en educación social de acuerdo a las necesidades y/o problemáticas.

TERCERA.

A la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno; para ser una institución que cuente con un talento humano eficiente debe promoverse las capacitaciones en el desarrollo socio emocional lo cual contribuirá contar con un talento humano motivado, y de esta manera lograr el desarrollo de sus actitudes de los trabajadores en cuanto a sus habilidades, conocimientos para mejorar sus capacidades y así elevar su grado de efectividad organizacional y personal.

CUARTA.

A los profesionales en Trabajo Social que laboran en el área de Recursos Humanos en las diferentes instituciones públicas y privadas se les sugiere que deben involucrarse laboralmente en el área de Gestión de Talento Humano desarrollando acciones en todos los subsistemas administrativos, puesto que el Trabajador Social facilitara la adquisición de recursos humanos calificados, que favorezca la posibilidad de una mayor productividad, calidad de vida laboral y por ende la satisfacción del personal velando por el bienestar socio laboral de los trabajadores.

VII. REFERENCIAS

- Alles, M. (2007). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica, 2° edición.
- Alles, A. (2002). *Desempeño por competencias Evaluación de 360*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales, 4(2), 132–147.
- Blanch J. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Barcelona, España: Editorial Universitat Oberta de Catalunya (UOC).
- Caballero, C. (2017). *Construcción colectiva de “actitud cooperativa” desde un escenario virtual de aprendizaje*. Revista Científica de FAREM-Esteli, 41-50. ISSN 2305-5790. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/6356/2/183-680-1-PB.pdf>. Fecha: 14 de Diciembre del 2017.
- Casahuilca, R. (2016). “*Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Chilca - 2015*”. Huancayo – Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/949> Fecha: 10 de Mayo del 2017.
- Cruz, E. (2011). “*La gestión del talento humano mejora el desempeño del personal de la empresa Master Light Cia.Ltda*”. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <https://docplayer.es/2463186-Universidad-central-del-ecuador-facultad-de-ciencias-psicologicas-carrera-de-psicologia-industrial.html>. Fecha: 10 de Mayo del 2017.
- Cruz, M. (2015). “*La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño del personal de la cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N°222-Huamachuco: 2015*”. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Cuesta, A. (2013). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá, Colombia: Ediciones ECOE.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humano*. Barcelona: Editorial Mc Graw Hill. 5ta. Edición.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. México: Editorial Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Editorial Mc Graw Hill. 3ra. Edición.
- Chiavenato, I. (2010). *Innovaciones de la Administración: tendencias y estrategias de nuevos paradigmas*. México: Editorial Mc Graw Hill. 5ta. Edición
- De Cenzo, D., & Robbins, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Limusa Wiley.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Schuler, S. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos*. España: Editorial Mc Graw Hill. 3ra edición.
- Egg, E. (1995). *Diccionario del trabajo social*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Lumen.
- Egg, E. (1981). *Diccionario de Trabajo Social*. Bogotá, Colombia: Editorial Lumen.
- Garcés, R. (2011). “*Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Muebles Garzón de la Ciudad de Ambato*”. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <https://docplayer.es/1287071-Universidad-tecnica-de-ambato.html>. Fecha: 10 de Mayo del 2017.
- García, V. (2012). “*La motivación laboral*”. España: Universidad de Valladolid.
- Gareth, J. (2008). *Teoría y diseño organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones*. México: Editorial Pearson-Prentice Hall.
- González, W. (2011). “*La gestión del talento humano y la motivación del personal en el Instituto Superior Tecnológico “Guaranda” en el primer Semestre del 2011*”. Guaranda - Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar. Recuperado de: <http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/201/3/TESIS%20MARLENE%20YA%20FINAL.pdf>. Fecha: 10 de Mayo del 2017.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to work*. Nueva York: Editorial Wiley.
- Inca, K. (2015). “*Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*”. Andahuaylas – Perú: Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE%20Inca%20AllcahuamanGertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Fecha: 10 de Mayo del 2017.

- Ibañez, M. (2009). *Administración de recursos humanos en la empresa*. Lima Perú: Editorial San Marcos.
- Lambert, M. (2001). *Como Ser más Creativo*. París. Editorial Mensajero, S.A.U.
- López M. (2006). *Lenguaje transparente. Relaciones interpersonales en la empresa*. España: Instituto de Estudios Almerienses.
- Martinez V. (2013). *Gestión del talento humano por competencias para una empresa de artes gráficas*. México. Instituto Politécnico Nacional.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A.
- Mora, C. (2007). *Rendimiento, Desempeño*, Venezuela: Alcance, 3° edición.
- Oscoco, H. (2015). “*Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas – Apurímac, 2014*”. Andahuaylas – Perú: Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de: <https://docplayer.es/48076022-Gestion-del-talento-humano-y-su-relacion-con-el-desempeno-laboral-municipalidad-distrital-de-pacucha-andahuaylas-apurimac-2014.html> Fecha: 10 de Mayo del 2017.
- Ospina H., (2004). *Disciplina, saber y existencia*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 2 (2), pp. 51-81.
- Palomo, M. (2005). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. España: Editorial ESIC.
- Peñaloza, Y. (2016). “*Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Asociación Civil Giordano Liva – periodo 2014*”. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Peña, M. (1997). *Dirección de personal*. España: Editorial Hispano Europea. 6ta. Edición.
- Ramírez, G. (2010). *Factores Psicosociales que promueven el estrés laboral y sus efectos en el desempeño y motivación laboral*. Escuela de Ciencias Psicológicas. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill. 6ta Edición.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill. 6° Edición.
- Robbins, S (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson Prentice Hall. 13° Edición.

- Rodríguez, A. (1998). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. España: Edición Pirámide. ISBN: 84-368-1194-1. P. 247 – 248.
- Sexton, W. (1977). *Teorías de la Organización*. México: Editorial Trillas, p. 162.
- Siliceo, A. (1996). *Capacitación y desarrollo del personal*. México: Editorial Limusa. 3° Edición.
- Zaldívar, D. (2003). *Relaciones interpersonales*, La Habana, Editorial ENPES.
- Zela, C. (2012). “*Gestión del talento humano y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de transportes de pasajeros interdepartamental ruta Juliaca – Arequipa periodos 2010 - 2011*”. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES PUNO – 2017.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICE
PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Desarrollo del talento humano	1. Reclutamiento interno 2. Reclutamiento externo 3. Selección de personal 4. Capacitación 5. Formación del profesional
¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones - Puno?	Determinar la relación de la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones – Puno.	La gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones – Puno.			Motivación
PREGUNTAS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DESEMPEÑO LABORAL	Factores actitudinales	1. Actitud cooperativa 2. Iniciativa 3. Disciplina 4. Responsabilidad 5. Presentación personal 6. Creatividad
a.¿En qué medida el desarrollo del talento humano se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones – Puno? b.¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones – Puno?	a. Identificar si el desarrollo del talento humano se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones – Puno. b. Determinar la relación que existe entre motivación y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones – Puno.	a. El desarrollo del talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones – Puno. b. La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones – Puno.			Factores operativos

ANEXO 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



El presente cuestionario está dirigida a todo el personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno, tiene la finalidad de recabar información sobre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral que usted percibe en esta institución. Para lo cual solicitamos que responda a las interrogantes con la veracidad posible. La información proporcionada será manejada con la más estricta confidencialidad y anonimato, agradeciéndole anticipadamente su colaboración y su tiempo disponible.

Instrucciones:

- ❖ Marque con una “X” solamente una alternativa indicando la respuesta que usted considere correcta.
- ❖ Siga el orden de las afirmaciones y por favor no se pase ninguna de ellas.

DATOS GENERALES

1. Edad:
2. Sexo: Masculino () Femenino ()
3. Condición laboral:
 Nombrado () Contrato CAS () Locación de Servicios () Confianza ()
4. Grado de Instrucción:
5. Tiempo de servicio:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nunca	Muy Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

GESTION DEL TALENTO HUMANO

Valoración	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Nunca	Muy Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1. En la rotación de personal se toma en cuenta el potencial humano de los trabajadores de acuerdo al perfil para el cargo.					
2. El ingreso a su institución es mediante un proceso de concurso.					
3. En la institución se asignan recursos económicos necesarios para la capacitación de los trabajadores.					

4. Se realizan programas de capacitación a los trabajadores.					
5. El personal participa activamente en capacitaciones.					
6. La institución brinda facilidades para continuar con estudios de maestría, diplomados o cursos de especialización.					
7. Se realiza un proceso de selección de personal para ocupar un determinado puesto de trabajo.					
8. El ambiente de trabajo es confortable para desempeñar sus funciones.					
9. La institución brinda algún incentivo por el buen desempeño en sus labores.					
10. Las relaciones con los jefes le motivan tener un mejor desempeño en su trabajo.					
11. En la institución se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.					
12. Un buen desempeño radica en sentirse motivado por reconocimientos internos y satisfacción de necesidades					

DESEMPEÑO LABORAL

Valoración	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Nunca	Muy Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1. Mantiene una comunicación eficaz con sus demás compañeros de trabajo.					
2. Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen.					
3. Cumple usted con las tareas que le son asignadas en el tiempo determinado.					
4. La puntualidad y el compromiso es importante para un rendimiento laboral óptimo.					
5. La presentación personal, distingue y representa la calidad del trabajador.					
6. La creatividad influye para la resolución de conflictos.					
7. Considera sus tareas monótonas y aburridas.					
8. Todas las jornadas laborales se desarrollan en la misma forma.					



9. La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria.					
10. El trabajo en equipo genera un ambiente armónico.					
11. El liderazgo en los equipos de trabajo está orientada a lograr una meta.					

Gracias por tu colaboración....