



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA OFICINA DE COORDINACIÓN EDUCATIVA
DESCENTRALIZADA TINGO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL LUYA, AMAZONAS - 2016.**

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA

Bach. Nelly Bardales Soplín.

ASESOR

Dr. Luis Montenegro Camacho

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control administrativo/Gestión talento humano

CHACHAPOYAS - PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

DR. MIGUEL ANGEL VASQUEZ CASTRO

PRESIDENTE

DR. CARLOS ALBERTO CENTURIÓN CABANILLAS

SECRETARIO

DR. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

VOCAL

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Nelly Bardales Soplin, estudiante del programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°. 33420478.

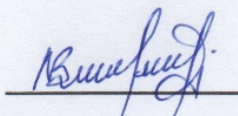
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autora de la tesis titulada: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE COORDINACIÓN EDUCATIVA DESCENTRALIZADA TINGO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL LUYA, AMAZONAS - 2016.**
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra los derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto mediante la presente asumo frente a la UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a la UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a la UNIVERSIDAD o a terceros por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las causas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse a la UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo, por lo que la universidad podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del procesamiento Administrativo General.

Chachapoyas, 09 de julio del 2017.



Nelly Bardales Soplin

DNI: 33420478

DEDICATORIA

A mi esposo Héctor y a mis hijos
Perlita y Fredy por su apoyo constante
en mi vida.

A mis estudiantes que son la razón de
carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores de la Universidad César Vallejo de la Escuela de Post Grado Sede Chachapoyas.

La autora.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Pongo a su disposición el presente trabajo de investigación titulado: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE COORDINACIÓN EDUCATIVA DESCENTRALIZADA TINGO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL LUYA, AMAZONAS - 2016; el cual se ha desarrollado siguiendo los parámetros y lineamientos que exige la Universidad César Vallejo. Así mismo la investigación ha permitido conocer mejor el proceso de la investigación científica; contribuyendo a analizar un problema que afecta a los trabajadores en la cual se desarrolló el trabajo.

Sin más preámbulo deseo que la presente investigación sea considerada para futuras mediciones de las mismas variables y que los resultados sean comparados, para beneficio de los elementos que constituyen la institución.

La autora

RESUMEN

El conocimiento de la Gestión Institucional es fundamental para los que dirigen las instituciones del estado, sobre todas las Instituciones que las supervisan como la Oficina de Coordinación educativa descentralizada Tingo de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, Amazonas – 2016, debido a que influye en la calidad educativa de los estudiantes. Por consiguiente, la medida de la gestión del talento humano y el desempeño laboral, deben de formar parte una actividad obligatoria como indicadores del servicio educativo que brinden.

El objetivo general de este trabajo, fue el determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y del Desempeño Laboral, con la finalidad de dejar precedentes y permitan en otro estudio mejorar la gestión institucional. La teorías en las que se basa el estudio son las de Desempeño Laboral de Chiavenato, además de otros autores. Tuvo como población a 12 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario, y teniendo como resultados principales que el 33,33% y 66.67% de los trabajadores tienen un nivel bajo y muy bajo respectivamente de gestión del Talento Humano, en relación a los factores como procesos, comportamiento organizacional, administración, procedimientos Internos y tecnológicos; mientras que en el desempeño laboral el 58,33% se encuentran en un nivel regular y el 41,67% se encuentra en un nivel malo, y que tiene como dimensiones la eficiencia y eficacia.

En cuanto a la relación de las dos variables ésta resultó alta y directa, implicando que mejor gestión del talento humano de los trabajadores, mejor es el desempeño laboral , lo que implicaría que se realicen correctivos para solucionar la problemática en ambas variables.

PALABRAS CLAVES: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL

ABSTRACT

The knowledge of the Institutional Management is fundamental for those who direct the institutions of the state, over all Institutions that supervise them as the Office of Decentralized Educational Coordination Tingo of the Local Education Management Unit Luya, Amazonas - 2016, because it influences in The educational quality of students. Therefore, the measure of human talent management and work performance must be a mandatory activity as indicators of the educational service they provide.

The general objective of this work was to determine the relationship between Human Talent Management and Work Performance, in order to leave precedents and allow another study to improve institutional management. The theories on which the study is based are the Work Performance of Chiavenato, in addition to other authors. It had as a population 12 workers, who were given a questionnaire, and having as main results that 33.33% and 66.67% of the workers have a low and very low respectively Human Talent management, in relation to the Factors such as processes, organizational behavior, administration, Internal and technological procedures; While in work performance, 58.33% are at a regular level and 41.67% are at a bad level, and whose dimensions are efficiency and effectiveness.

As for the relationship between the two variables, it was high and direct, implying that better management of the human talent of workers, the better the labor performance, which would imply corrective actions to solve the problem in both variables.

KEYWORDS: HUMAN TALENT MANAGEMENT AND LABOR PERFORMANCE

ÍNDICE

	pág.
Página del Jurado	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
Introducción	xi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.	14
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Justificación	16
1.4. Antecedentes	19
1.5. Objetivos	21
1.5.1. General	21
1.5.2. Específicos	21
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Marco Teórico	23
2.1.1. Gestión del talento humano	23
2.1.2. El potencial humano en las organizaciones	23
2.1.3. La comunicación, factor clave del talento humano.	24
2.1.4. Antecedentes del Talento Humano	25
2.1.5. Desempeño Laboral	27
2.1.6. Evaluación del desempeño laboral	29
2.1.7. Dimensiones del desempeño laboral	32
2.2. Marco Conceptual	35

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Tipo de estudio	39
3.2.	Diseño de estudio	39
3.3.	Hipótesis	40
3.4.	Variables	40
3.5.	Operacionalización de variables	41
3.6.	Población y muestra	43
3.7.	Métodos de investigación	43
3.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.9.	Métodos de análisis de los datos	44

IV. RESULTADOS

4.1.	Presentación y análisis de la información	46
4.2.	Discusión de los resultados	53

V. CONCLUSIONES

5.1.	Conclusiones.	55
------	---------------	----

VI. SUGERENCIAS

6.1.	Sugerencias	57
------	-------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
----------------------------	----

Anexos	63
--------	----

INTRODUCCIÓN

Hoy en día es importante que las Instituciones Educativas sobre todo las públicas se modernicen, y para lograr esto es indispensable que diagnostiquen permanentemente en factores relacionados a la calidad educativa, siendo uno de ellos la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

Es por eso que en la Oficina de Coordinación educativa descentralizada Tingo de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, Amazonas se van a estudiar estas dos variables gestión del talento humano y el desempeño laboral que son dos factores importantes que los directivos deben tener en cuenta para que se mejore la calidad educativa de las Instituciones Educativas de la UGEL. Por ello el conocimiento de gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores es importante para determinar alternativas de solución a la problemática encontrada.

El presente trabajo comprende seis capítulos; a los cuales:

— El Capítulo I se presenta la problemática del estudio, los antecedentes relacionadas con las variables y que aportaron a la investigación, también se presenta la justificación y por último se formulan los objetivos de la investigación.

— El Capítulo II se presentan las teorías de las variables, donde se detallan las características y dimensiones de la misma que harán posible la operacionalización, cuyo producto aterriza en los instrumentos de evaluación de las mismas.

— En el Capítulo III se expone la metodología empleada en el estudio: el tipo de investigación el cual fue descriptiva correlacional: la población con la que se trabajó en la oficina de coordinación educativa descentralizada tingo de la unidad de gestión educativa local luya, amazonas, así mismo se detallan los instrumentos utilizados y se explica cómo se han procesado los datos. Los métodos de investigación y las técnicas utilizadas también se detallan en el presente apartado.

— El capítulo IV presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos; los cuales se detallan primero en función en relación a la gestión del talento humano; y por último los resultados que corresponden al desempeño laboral.

— El capítulo V se presentan las conclusiones

— El capítulo VI tenemos las recomendaciones de la investigación. Y finalmente proporcionamos las referencias bibliográficas con los anexos.

I.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El talento humano encaminado a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de Coordinación Educativa Descentralizada del Tingo es de suma importancia, ya que gracias a ella se pueden detectar anomalías en las diversas áreas que conforman la institución y así mejorar el servicio educativo que ofrece. En la OCED del Tingo actualmente existe déficit en los diferentes procesos administrativos y pedagógicos, esto se debe a que el personal que labora en la institución no conoce al 100% sobre los procesos administrativos y de gestión.

Es oportuno señalar, que las entidades educativas desconcentradas del Ministerio de Educación dependen primordialmente de la productividad laboral del elemento humano, para que de esta manera tener un correcto funcionamiento y evolución; es necesario entonces que la DRE Amazonas. Rivero (2008) afirma que:

Considerarlo como su capital más importante y la correcta administración del mismo, ya que el recurso humano es el factor clave dentro de una organización o institución pública, para el logro de los objetivos estratégicos de esta. A medida que el personal que labora en una institución se desempeñe de manera efectiva, su conocimiento, destreza, actitudes y comportamiento conducirán al éxito de la institución, es necesario entonces contar con una fuerza laboral que sea capaz de aceptar el cambio y que siempre se encuentre motivada a conducir a su institución a la mejor prestación del servicio. Es necesario reconocer la importancia de realizar un buen proceso de selección, capacitación, evaluación del desempeño y el desarrollo del recurso humano como parte fundamental para el logro de las metas institucionales. (p.64)

EL encontrar talento humano será difícil y costoso en todo el mundo durante los próximos años. Guzmán (2000) afirma:

La fuerza laboral no se está contrayendo, pero tampoco está produciendo talento, igualmente señala que si el talento es escaso y valioso, las organizaciones ganan cuando son más inteligentes que su competencia, creando un atractivo entorno de trabajo, escogiendo la gente correcta y obteniendo lo mejor de ella; esto quiere decir que la ventaja competitiva le pertenece a las organizaciones que saben cómo atraer, seleccionar, establecer y desarrollar el talento productivo. (p.31)

Teniendo en cuenta, que el factor humano es el elemento esencial de las instituciones, resulta de gran importancia, que los directivos conozcan las características generales y particulares de sus trabajadores y también, en especial, el grado de satisfacción laboral que sienten. (Sabina y Salcedo, 2015. p.46)

Por las razones expuestas, el desarrollo de este proyecto de investigación es beneficioso para el sector Educación ya que se pretende proponer un Modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Coordinación Educativa Descentralizada del Tingo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Luya, en la que se necesitará al elemento humano y la tecnología de punta para perfeccionar la Gestión por competencias que se aplicará, con ello mejorar en el aspecto laboral y conseguir que el elemento humano que labora en la OCED el Tingo cumpla a cabalidad con lo encomendado, por consiguiente el tema de Investigación hace referencia a las variables que se pretende investigar.

1.2. Formulación del problema.

A través de la presente investigación se pretende realizar una propuesta que incremente la eficiencia en el desempeño laboral de servidores públicos de la Oficina de Coordinación Educativa Descentralizada del Tingo, con ello se intenta aportar con una herramienta para la gestión por competencias, que pueda servir como referencia para otras instituciones públicas, ya que permitirá crear y fomentar la cultura de eficiencia por todos los miembros de la institución y en la búsqueda de conseguir un ambiente laboral grato que aumente la productividad

personal e institucional, la satisfacción en el trabajo, agregue valor a las actividades cotidianas logrando las metas y objetivos establecidos.

La Gestión del talento humano va más allá de la Administración de las Personas y los recursos, sino que está orientada a la Gestión o Administración con las Personas. Este es el reto: lograr que las personas se sientan y actúen a favor de la Institución, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal e institucional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras.

¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño laboral del personal que labora en la oficina de Coordinación Educativa Descentralizada Tingo de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, Amazonas -2016?

1.3. Justificación

En las instituciones actuales la gestión del talento busca lograr un impacto dentro de los objetivos institucionales, de acuerdo a las necesidades, exigencias o demandas de las mismas. De esta manera que con el modelo se pretende que los esfuerzos se concentren en el desarrollo de los equipos humanos que laboran en la OCED el Tingo y en la conducción de los mismos. Es decir debe estar centrado en las personas más que sobre los objetivos y la estructura de la institución. La implementación del modelo de gestión del talento humano se concentrará esencialmente en el lado humano de la institución.

La gestión administrativa desarrollada en la OCED del Tingo por mucho tiempo ha venido dejando secuelas que inciden negativamente en el desempeño laboral. Los directivos que no desean innovar que les anima continuar con métodos tradicionales, el personal docente y administrativos conformistas han sido el tópico para no alcanzar al máximo la productividad laboral. Sin darse cuenta que esta forma de pensar y actuar han llevado a la institución a tener

como resultado un producto de deficiente calidad y el descontento de los usuarios del servicio.

Por ello se realizará la investigación en curso con el fin de conocer si se aplican o no los procesos administrativos y así saber si la gestión realizada en la institución es correcta, ya que con ello se pretende conseguir que los trabajadores y empleados en sus diversos niveles desplieguen todos sus conocimientos para lograr la ansiada productividad laboral.

Los aportes que se exteriorizaran con la investigación planteada será la relación que existe entre el talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de coordinación educativa descentralizada del Tingo, la misma que presentará alternativas de solución a los problemas detectados en la investigación.

Tecnología: El proyecto a desarrollar se beneficia con la tecnología, ya que se aplicará la gestión por competencias para crear un buen marco de referencia, en el cual el docente mejore sus capacidades en gestión organizacional y de desempeño.

Sistema social: La productividad es el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida, esta se refleja en el sistema social generando ingresos mayores a la institución y satisfacción personal al trabajador. Los resultados de la investigación se convertirán en un documento de beneficio para las entidades educativas ya que con esto aplicaran el nuevo modelo de gestión, mismo que contribuirá al logro del incremento de productividad de las personas que laboran en la institución. Con lo indicado se justifica el presente estudio, puesto que al aplicar un modelo de gestión por competencias, permitirá que se accionen los elementos de la estructura organizacional como son la planeación, organización, dirección y control, mismos que permiten tomar decisiones acertadas y de esta manera cumplir con los objetivos Institucionales.

Consciente de los múltiples esfuerzos que realizan los maestros y administradores de educación en su quehacer diario con el propósito de elevar la calidad educativa y que a pesar de este gran desafío la educación en nuestro país sigue teniendo dificultades para mejorar el desempeño laboral se pretende elaborar un modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño del personal que labora en la oficina de coordinación educativa descentralizada Tingo, para lo cual se tendrá en cuenta los criterios de gestión de conocimiento en el proceso documentario al momento del levantamiento de datos; de tal modo que se informe de manera clara y concisa a quienes harán uso posterior de dicha información. Es decir a todos los trabajadores de esta institución para fines aplicativos; el cual se enfoca en el mejoramiento de las capacidades administrativas en gestión pública educativa. Posteriormente se desarrollarán actividades enmarcadas en los indicadores de gestión de calidad, con eficacia, eficiencia y efectividad ; es decir que el personal que labora en la oficina de coordinación Educativa descentralizada Tingo pueda conocer y definir operacionalmente los requisitos de los usuarios del proceso para comparar lo que se entrega y lo que el usuario espera, asumiendo una posición reflexiva, crítica y autónoma en las diferentes dimensiones de su vida, esto implica el desarrollo de capacidades de gestión personal e institucional, con los indicadores de guiar, asesorar, monitorear y controlar el logro de estrategias organizadas atendiendo al usuario (docentes, PP.FF) en el tiempo adecuado, brindando igual oportunidades, lo que también se tiene que hacer es mantener y mejorar continuamente la gestión, revisando los objetivos, estrategias y procesos de gestión de acuerdo a las metas trazadas en el Plan Anual de Trabajo de la Oficina de Coordinación Descentralizada Tingo.

Finalmente se aplicarán los instrumentos de medición de gestión de calidad para poder constatar la mejora en cada una de los indicadores.

1.4. Antecedentes.

Antecedentes Nacionales:

El proyecto titulado “Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de MANABI”, de Marcillo (2014), quien afirma:

El propósito de esta tesis es mostrar un producto de una teorización respecto a la Gestión por Competencia del Talento Humano en organizaciones públicas ecuatorianas, partiendo del supuesto ontológico que investiga la complejidad de esta situación en una Sociedad del Conocimiento, en que la consideración de la persona como un recurso sustituible en la organización. El encuentro epistemológico de la tesis, se envuelve en un Enfoque Vivencial y el proceso metodológico apoyado en el Paradigma Cualitativo adoptando el método de la Teoría Fundamentada, aplicando para ello las técnicas de documentación, entrevistas, observación. Los resultados comprenden un conjunto de constructos teóricos que emergieron directamente de los datos aportados por los sujetos sobre las acciones y sucesos que constituyen la componenda de su realidad cotidiana. La conclusión de esta tesis doctoral, resume, que la gestión del talento humano en las organizaciones públicas ecuatorianas, está muy sensibilizada a la concepción de la persona que se maneja en ellas, a la filosofía administrativa implantada, a la tecnología empleada y al ambiente organizacional donde funcionan mismo que inciden sobre las organizaciones se vinculan entre sí produciendo formas de hacer y de pensar que concuerdan la vida laboral en las organizaciones.

Antecedentes Internacionales:

El proyecto titulado “Diseño e implementación del modelo de gestión por competencias y evaluación del personal según el modelo, para la empresa aportes en línea.” de Buitrago & Urrea (2013) afirma:

En la mencionada investigación descriptiva simple el autor formula entre otras las siguientes conclusiones:

-Competencias Organizacionales. “Se deben realizar programas de formación orientados a toda la organización con el fin de aumentar el desarrollo de estas en el comportamiento de los colaboradores a todo nivel. Especialmente en la competencia de orientación a los resultados, que es la que presenta menor nivel de desarrollo, entendiendo que el trabajo debe ser general en las tres pues, aunque su nivel no es bajo si es similar y las tres están por debajo del nivel deseado”.

-Competencias Equipo Directivo. “Ideas del trabajo ya mencionado sobre las competencias organizacionales (para este equipo se debe hacer énfasis en la competencia de orientación al cliente), con los directivos se deben desarrollar programas de capacitación fomentando las competencias de desarrollo de su equipo de trabajo y empoderamiento. Es importante que el equipo directivo trabaje en su capacidad de delegar y de dar mayor responsabilidad a sus reportes directos”.

-Competencias de Coordinadores. “Este es un nivel de la organización que tiene un desarrollo parejo en sus competencias. Su ajuste al nivel deseado en uno de los más cercanos con -0.81. En las competencias organizacionales se debe hacer énfasis en las tres aunque para priorizar se puede trabajar en orientación a los resultados”.

En las competencias específicas superan el nivel ideal, por lo que se entendería que el trabajo de formación que se haga aquí es más de mantenimiento que de desarrollo. Puede ser importante corroborar por medio de otra herramienta de medición como un Assessment Center estos resultados

-Competencias de Analistas y Auxiliares. “Para obtener una mejor información sobre los resultados de los cargos, lo mejor es ver el análisis elaborado a cada participante, pues las competencias específicas del cargo son muy diferentes entre sí, lo que dificulta hacer un análisis general de estas familias de cargo. Si embargo del análisis de las competencias organizacionales, se puede decir específicamente para estos cargos que deben trabajar en su orientación a resultados, ayudándoles a entender de una mejor forma con sus retos y metas son parte fundamental del cumplimiento de las estrategias de la organización”. (p.16)

1.5. Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Relacionar la gestión del talento humano con el desempeño del personal que labora en la Oficina de Coordinación Educativa Descentralizada Tingo, de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, Amazonas – 2016.

Objetivos específicos

OE1. Evaluar la Gestión del Talento Humano.

OE2. Evaluar el desempeño laboral.

OE3. Establecer el grado de relación entre las variables.

II.- MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco Teórico:

2.1.1 Gestión del talento humano

Una definición didáctica es la que da Kutik (2008):

“La gestión del talento se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente. La gestión del talento en este contexto, no refiere a la gestión del espectáculo”.

Otros autores nos dicen:

“El capital humano y la gestión por competencias en las organizaciones de hoy no es lo mismo, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de las organizaciones, con esto, cada componente de las instituciones deben moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios”. (Idalberto 2010, p.12)

cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; es aquí donde se llega a realizar el estudio del recurso humano como talento humano, este factor se debe considerar de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes al punto tal que se encuentre capaz de valerse por sí mismo y entregar lo mejor de su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza Se considera que la mayor fortaleza del talento humano son: el conocimiento, las habilidades, la experiencia, la calidad, los hábitos de trabajo, son importantes para desarrollar la productividad de las economías modernas, ya que esta se basa en la creación, difusión y utilización del saber. (Idalberto 2010, p.13).

2.1.2. El potencial humano en las organizaciones.

“En toda organización intervienen muchos elementos que deben estar bien coordinados para el logro de los objetivos de la misma, una organización es lo que las personas hacen de ella”. (Idalberto, 2010). El mismo autor afirma:

Los objetivos organizacionales están dados por la competitividad, nuevos mercados, la permanencia en el mercado, etc. En cambio los objetivos personales van más allá de los materiales, y son: necesidades de seguridad, sociales, físicas, de autoestima, de poder, etc. El éxito de una organización está en complementar los objetivos organizacionales y los objetivos individuales, así las personas están dispuestas a efectuar inversiones personales como: buen desempeño, creatividad, cumplimiento de normas, generar valor, a su vez la organización retribuirá con remuneración, compensaciones, capacitación, entrenamiento, reconocimientos y otros beneficios. Con el propósito de que una organización sea más eficiente y eficaz, debemos adoptar nuevos valores, buscar soluciones, administrar inculcando el liderazgo participativo y no la obediencia, diseñar organigramas más horizontales, escuchar al trabajador de los niveles operativos, hacerlo parte del proceso decisorio, tomando en cuenta que quien mejor conoce a la institución es su personal.

2.1.3. La comunicación, factor clave del talento humano.

“La comunicación es un conjunto de mensajes que se intercambian entre dos o más personas que se transmiten el mensaje y otra la que recibe el mensaje. La comunicación constituye una clave en las organizaciones representando un 75% de cada jornada laboral”. (Chang y Richard 1994, p.79)

Chang y Richard (1994), además indican: “La comunicación constituye la esencia del trabajo exitoso en equipo. La comunicación eficaz es el inicio del camino hacia el entendimiento, la interpretación y la acción. Por otro lado, la comunicación defectuosa puede conducir a la falta de comprensión mutua, los malos entendidos y eventualmente la inacción o acción inapropiada” (p.96)

2.1.3.1. Niveles de comunicación.

“En una organización coexisten diferentes niveles de comunicación: la comunicación vertical, entre diferentes niveles de jerarquías y, la comunicación horizontal, en el mismo nivel, entre pares”. (Marcillo, 2014) quien además afirma:

Y estos niveles se desarrollan a su vez siguiendo canales formales (los organigramas) a través de encuentros, reuniones, y entrevistas, e informales, a través de encuentros casuales, o no siguiendo las vías

jerárquicas formales. Una verdadera comunicación implica el proceso de escuchar, analizar y asegurarse de haber entendido. Escuchar es el proceso de dedicar toda nuestra atención, para ello es importante: Dejar hablar, ser receptivo, evitar distracciones Conectarse con el otro sin sacar conclusiones apresuradas Observar los mensajes no verbales.(gestos, rostro, cuerpo, emocionalidad) Hacer preguntas cuando no hay claridad en la información y anotar puntos importantes. Dar retroalimentación al otro acerca de lo que ha expresado Analizar es el proceso de pensar, decodificar y evaluar los mensajes que los otros nos comunican. Retroalimentar o asegurarse de haberle entendido a la otra persona. Para comprobar lo que se ha escuchado, se le puede repetir al otro lo que se ha comprendido, o bien se puede atender a los mensajes no verbales del receptor para aclarar lo mencionado. (p.94)

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”. (Atkinson 1958, p.45)

2.1.4. Antecedentes del Talento Humano

“La gestión del talento humano es un proceso que surgió en los años 90 y se continúa adoptando por las organizaciones y empresas que se dan cuenta que lo que impulsa el éxito son el talento y las habilidades de sus trabajadores”. (Atkinson 1958, p.41)

Las organizaciones que han puesto la gestión del talento en práctica lo han hecho para solucionar el problema de la variación de los empleados. Muchas organizaciones hoy en día, hacen un enorme esfuerzo por atraer trabajadores a sus instituciones, pero no aplican el proceso de retención y desarrollo. Un sistema de gestión del talento a la estrategia de competencias requiere incorporarse y ejecutarse en los procesos diarios a través de toda la institución. No puede dejarse en manos únicamente de la unidad de talento humano la labor de atraer y retener a los profesionales,

sino que debe ser practicado en todos los niveles de la organización.
(Atkinson 1958, p.40)

“La unidad de talento humano debe compartir abiertamente la información con todas las áreas para que los empleados logren el conocimiento de los objetivos de la organización en su totalidad”. (Acuña, 2002). El mismo autor afirma:

Las organizaciones que se enfocan en desarrollar su talento integran planes y procesos, dan seguimiento y administran el talento utilizando lo siguiente:

1. Buscar, atraer y reclutar empleados calificados con formación competitiva
2. Administrar y definir sueldos acorde al nivel académico y cargo.
3. Gestionar oportunidades de capacitación y desarrollo
4. Establecer procesos para fortalecer el desempeño
5. Orientar y ejecutar programas de retención
6. Administrar ascensos y traslados

“La gestión del talento humano es conocida como la gestión del capital humano, sistema de información del recurso humano o sistema gestión de recursos humanos”. (Anónimo 2014), el mismo autor afirma:

Las organizaciones que se involucran en la gestión del talento humano son estratégicas e intencionadas para buscar, atraer, seleccionar, capacitar, desarrollar, retener, promover, y movilizar a los empleados en la organización. Las investigaciones realizadas para medir el valor de sistemas como estos dentro de las organizaciones, descubren beneficios en estas áreas económicas críticas, satisfacción al cliente, calidad, productividad, costos, duración del ciclo de los procesos, y capitalización de mercado. Este abordaje del manejo del talento humano busca no solo emplear al personal más calificado y valioso, sino también enfatizar la retención. (p.5)

2.1.5. DESEMPEÑO LABORAL

Brutus & Gorriti (2005) “se han dedicado a estudiar el desempeño midiendo indicadores de eficiencia y eficacia, o considerando índices de absentismo y rotación en la organización”. (p.48)

El desempeño laboral, es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Para las organizaciones, el desempeño laboral no ha sido una novedad, debido a que el individuo ha mantenido desde hace tiempo una relación con su trabajo. De tal forma, el desempeño laboral se puede entender como el mérito que puede mejorar tanto a las organizaciones como al personal que las conforman. (Stoner, 1994, p.16)

“Se ha relacionado el desempeño laboral con dimensiones financieras, con el posicionamiento y adaptación a los cambios en el mercado, con los márgenes promedios de ganancia organizacional, con el rendimiento en base al capital empleado, con el crecimiento en las ventas etc”. (Kangis & Williams 2000,p.15)

Chiavenato I. (2000) *“El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”*. (p.48)

Otros autores como (Milkovich & Boudrem, 1994) consideran que:

Otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. Según estas definiciones, se puede afirmar que el desempeño es una apreciación por parte de los supervisores de una empresa, de la manera como un empleado logra sus metas u objetivos, así mismo, el desempeño laboral permite visualizar el punto hasta el cual un empleado puede realizar una labor; aclarando que dicho desempeño no solo incluye la producción de unidades tangibles sino también las no tangibles como lo es el pensar en forma creativa, inventar un producto nuevo, resolver un conflicto entre otros o vender un bien o servicio. (p.49)

El desempeño se considera como una medida de que tan bien ejecuta una persona su rol en el trabajo. Pritchard, (1992) afirma:

“Este rol puede medirse como un índice de resultado (productividad), y comparando las conductas de las personas frente a las expectativas de la organización (como es el caso de la evaluación del desempeño)”.(p.50)

De acuerdo con Maristany (2000) *“La evaluación del desempeño se originó a principios del siglo XX en Estados Unidos y se aplicó por primera vez a los vendedores contratados por el gobierno. De igual forma fue aplicado al ejército de ese país en 1916”*.

El autor menciona también que en 1923 se estableció en el Acta de Clasificación, la forma en que cómo debía realizarse la evaluación en todo el gobierno de ese país. Con el paso de los años la evaluación del desempeño se ha convertido en el método de apoyo para los empleados que no alcanzan los estándares de cada organización y para medir el buen funcionamiento en cada puesto del área productiva, así como también es útil para evaluar la consideración del sistema de capacitación que utiliza la organización, no olvidando que los trabajadores requieren una realimentación a partir de los resultados que obtienen ya que al conocer su nivel de eficiencia pueden sentirse seguros y tomados en cuenta por la organización en la que trabajan (Méndez Martínez, 2000).

Owen (1989), citado en Méndez Martínez, 2000 y Pontifes, (2003) afirma:

“Fueron los pioneros en utilizar el término de evaluación del desempeño a inicios del siglo XIX en Escocia. Asignaron un supervisor a cada trabajador para realizar anotaciones de su desempeño y asignar colores de acuerdo al nivel de rendimiento que reportaban en consideración con el puesto ocupado. También utilizaron métodos estadísticos para su consideración”. (p.14)

“La evaluación que una persona hace de otra, es tan antigua como la existencia del hombre. Los métodos utilizados en la evaluación de personal han ido cambiando con el paso de los años, partiendo de un procedimiento creado por Walter Hill Scout con el que calificaba a los vendedores mediante su comparación con individuos cuyo desempeño representaba

estándares de distintos niveles. Posteriormente fue adaptado por el ejército estadounidense en la Primera Guerra Mundial para evaluar a sus soldados” (Chruden y Sherman, 2002, p.10).

“Frederick Taylor a fines de ese mismo siglo propuso dar valor a las evaluaciones dependiendo del puesto y de esta manera establecer estándares de rendimiento para los ocupantes de dichos puestos en un futuro”. (Pontifes, 2003. p.75).

Las guerras y la participación del ejército militar fue inductor de la evaluación del desempeño debido a la necesidad de organizar grupos y administrar el armamento. Se destacaba a los más eficientes y de otorgaba jerarquizaciones de acuerdo al nivel alcanzado en las evaluaciones, previa instrucción y capacitación.

Mondy y Noe (2005) señalan que:

“La gestión del desempeño se refiere a cada uno de los procesos de la organización que determinan el nivel de calidad con el que los empleados y los equipos desempeñan sus funciones”. (p.20)

2.1.6. LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

“La evaluación del desempeño se originó a principios del siglo XX en Estados Unidos y se aplicó por primera vez a los vendedores contratados por el gobierno. De igual forma fue aplicado al ejército de ese país en 1916”. Maristany (2000) afirma:

El autor menciona también que en 1923 se estableció en el Acta de Clasificación, la forma en que cómo debía realizarse la evaluación en todo el gobierno de ese país. Con el paso de los años la evaluación del desempeño se ha convertido en el método de apoyo para los empleados que no alcanzan los estándares de cada organización y para medir el buen funcionamiento en cada puesto del área productiva, así como también es útil para evaluar la consideración del sistema de capacitación que utiliza la organización, no olvidando que los trabajadores requieren una realimentación a partir de los resultados que obtienen ya que al conocer su

nivel de eficiencia pueden sentirse seguros y tomados en cuenta por la organización en la que trabajan. (p.16)

Owen (1989), citado en Méndez Martínez, 2000 y Pontifes, (2003) manifiesta:

Los pioneros en utilizar el término de evaluación del desempeño a inicios del siglo XIX en Escocia. Asignaron un supervisor a cada trabajador para realizar anotaciones de su desempeño y asignar colores de acuerdo al nivel de rendimiento que reportaban en consideración con el puesto ocupado. También utilizaron métodos estadísticos para su consideración. (p.48)

La evaluación que una persona hace de otra, es tan antigua como la existencia del hombre. Méndez Martínez,(2000) afirma:

Los métodos utilizados en la evaluación de personal han ido cambiando con el paso de los años, partiendo de un procedimiento creado por Walter Hill Scout con el que calificaba a los vendedores mediante su comparación con individuos cuyo desempeño representaba estándares de distintos niveles. (p.48)

Posteriormente fue adaptado por el ejército estadounidense en la Primera Guerra Mundial para evaluar a sus soldados. (Chruden y Sherman, 2002,p.15).

Frederick Taylor a fines de ese mismo siglo propuso dar valor a las evaluaciones dependiendo del puesto y de esta manera establecer estándares de rendimiento para los ocupantes de dichos puestos en un futuro. (p.48)

“Las guerras y la participación del ejército militar fue inductor de la evaluación del desempeño debido a la necesidad de organizar grupos y administrar el armamento. Se destacaba a los más eficientes y de otorgaba jerarquizaciones de acuerdo al nivel alcanzado en las evaluaciones, previa instrucción y capacitación”. (Pontifes, 2003, p.52).

Mondy y Noe (2005) señalan que:

La gestión del desempeño se refiere a cada uno de los procesos de la organización que determinan el nivel de calidad con el que los empleados

y los equipos desempeñan sus funciones. Se basa en la apreciación sistémica de un subordinado según el trabajo cumplido, con sus actitudes y otras cualidades necesarias para una buena ejecución en su trabajo. (p.78)

Según Brunet (1992), “El éxito de un programa de evaluación, frente al alcance de sus objetivos, reside en un clima organizacional abierto y participativo. La evaluación no debe verse esencialmente como una medida de control sino más bien como un proceso que estimule al empleado para utilizar y desarrollar sus propias potencialidades”. “Las evaluaciones de desempeño serán vistas como una forma de control coercitivo, según perciba sus empleados su clima como abierto o cerrado, autoritario o participativo. Si el clima es autoritario, los empleados no se sentirán implicados en un programa así y lo verán como una nueva forma de restricción, quizá puedan aun tratar de resistir y buscar defenderse por todos los medios antes que tratar de desarrollarse y avanzar en la organización”. Del mismo modo sostiene que para poner en marcha un programa así, “es esencial, antes que cualquier cosa, establecer dentro de la organización un clima de confianza, de manera tal que la mayoría de los empleados sientan la necesidad de saber si su desempeño es satisfactorio o no, y sientan también la necesidad de recibir retroalimentación sobre sus resultados”

“La evaluación del desempeño es una política del área de recursos humanos, cuyo fin es detectar problemas en el trabajo para mejorar la eficiencia en la organización”. (Brunet, 1992). El mismo autor afirma:

La evaluación del desempeño es una práctica integrada dentro de una filosofía de comunicación entre superior y subordinado, con la que se revisan los aspectos claves del trabajo. De acuerdo a estas consideraciones, uno de los objetivos de la evaluación del desempeño es la valoración del empleado en el puesto de trabajo para conocer su actuación y su factible potencial de desarrollo. Asimismo, este proceso, estimará los valores, excelencia, cualidades y estatus de las personas. En resumidas cuentas, la evaluación del desempeño es una técnica indispensable en la administración de personal que contribuye al autodesarrollo del empleado y a su vez, puede detectar algunas situaciones relevantes en el trabajo, tales como: problemas de supervisión de personal, integración del personal a la empresa, deficiencia de

motivación, y según el problema que se detecte, puede colaborar con la implantación de políticas adecuadas a la realidad de la institución. p.78

Según Chiavenato (1998, p.15), “la evaluación del desempeño va estrictamente vinculada a los incentivos y las motivaciones personales, las correcciones de los problemas confrontados y la acción gerencial. Cuando se siguen estos pasos, la persona se siente partícipe de los objetivos de la organización, mejoran las relaciones y emplean los medios necesarios para mejorar el desempeño actual”.

2.1.7. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

“EL Instituto latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), presentó una versión resumida de un documento denominado Los indicadores de evaluación del desempeño: una herramienta para la gestión por resultados en América Latina, preparado por Juan Cristóbal Bonnefoy en el año 2003, Investigador del Área de Gestión Pública y Regulación del ILPES; en este documento”. (Brunet, 1992, p.49).

“Se presentaron las siguientes dimensiones para la evaluación del desempeño laboral: eficacia, eficiencia, calidad en la prestación de servicios e Indicadores de desempeño presupuestario”. (Chiavenato, 1998, p.13)

LA EFICACIA, “se relaciona con el cumplimiento de los objetivos predeterminados en las organizaciones públicas, y que son capaces de identificar los productos o servicios que son estratégicos para el cumplimiento de su misión, pueden acotar adecuadamente las prestaciones que se deben medir y la población objetivo que recibirá esos bienes o servicios”. (Chang & Richard 1994, p.49). El mismo autor a su vez indica:

La dimensión de eficacia puede tener los siguientes indicadores:

1. Indicadores de Cobertura: son aquellos que reflejan la relación entre la demanda total por los bienes o servicios que ofrece la institución y la cantidad efectivamente entregada. En otras palabras, el porcentaje de cobertura o porcentaje de la población objetivo atendida es una

comparación entre la situación actual y el potencial máximo que se podría entregar.

2. Indicadores de Focalización: miden el nivel de precisión con que los productos y servicios están llegando a la población objetivo que se definió inicialmente. Existen distintas formas de medir la focalización, todos ellos se centran en medir las filtraciones identificando la fuga de beneficios del programa a los usuarios no elegibles (error de inclusión), o bien en la cantidad de usuarios elegibles que no acceden a los beneficios del programa (error de exclusión).

3. Indicadores de Capacidad para Cubrir la Demanda Actual: las instituciones que procesan expedientes de diverso tipo, en ocasiones no son capaces de responder a la demanda total de los usuarios en condiciones de tiempo y calidad adecuada. En estos casos, ya sea para generar mejorías en la gestión o para evaluar procesos de optimización de tramitación de expedientes, los indicadores de capacidad permiten medir los niveles de demanda que se pueden asumir.

4. Indicadores de Resultados: como la eficacia se relaciona con el logro de los objetivos, resulta medular que los indicadores de evaluación del desempeño deban centrar su atención en el efecto final o intermedio de la intervención que se está evaluando.

LA EFICIENCIA, se relaciona con la maximización del impacto en el gasto público. Chang & Richard Y (1994) afirma:

Esta maximización se puede medir desde dos ángulos distintos: a) si se está produciendo la mayor cantidad de productos o prestaciones posibles ante el nivel de recursos de que se dispone, o b) cómo alcanzar un nivel determinado de servicios utilizando la menor cantidad de recursos posible. El indicador de eficiencia más utilizado es el **costo unitario de producción**, el que relaciona la productividad física con los costos directos e indirectos utilizados en la entrega del producto o servicio. La productividad física es relativamente simple de medir, pues se relaciona con el nivel de actividad, expresado en número de fiscalizaciones, solicitudes resueltas, personas capacitadas, usuarios atendidos, etc. Sin embargo, la medición de los costos presenta una mayor complejidad pues

los sistemas contables registran en forma agregada la utilización de recursos para todos los bienes y servicios que entrega la institución. (p.152)

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: estos indicadores están relacionados con las características de cómo está siendo provisto el producto o servicio. Chang & Richard (1994) indican:

Para lo cual busca cuantificar la capacidad de los organismos públicos para responder en forma rápida, directa y adecuada a las necesidades de los usuarios. Estos indicadores pueden ser evaluados a través del nivel de satisfacción manifestado por los beneficiarios de los servicios sobre determinados aspectos de la provisión de bienes y prestación de servicios, tales como la oportunidad (tiempo de espera o tiempo de respuesta), simplicidad de postulación o tramitación, accesibilidad, amabilidad de la atención de público, exactitud y continuidad en la provisión del servicio. (p.120)

INDICADORES DE DESEMPEÑO PRESUPUESTARIO: consiste en “la capacidad de una institución para generar y utilizar adecuadamente los recursos financieros para el cumplimiento de su misión institucional”. Chang & Richard (1994) afirman:

En esta categoría, las instituciones públicas que tienen atribuciones legales para generar ingresos propios establecen indicadores de autofinanciamiento; las organizaciones que otorgan préstamos miden su capacidad para recuperar los créditos otorgados y el manejo de cartera de pasivos; toda organización que administra fondos puede establecer una relación entre los gastos administrativos y los gastos totales, lo cual en términos agregados se puede utilizar como un proxy de las ganancias de eficiencia del sector público; relevante para este tipo de indicadores es la comparación entre los gastos ejecutados y los programados, tema sensible tanto para el gasto corriente como para el de proyectos de infraestructura que suelen terminar a valores muy superiores de la programación respectiva; por último, para medir la inversión en los recursos humanos, se

pueden establecer indicadores que relacionen los gastos en capacitación con los gastos totales. (p.95)

2.2. Marco Conceptual

Gestión

Es un conjunto de acciones para alcanzar un objetivo. En este sentido, es un concepto ambiguo con respecto a la administración, aunque con frecuencia son usados de manera distinta. En ocasiones la gestión apunta al proceso de toma de decisiones, en otras es aceptado como la concurrencia de la ejecución, el análisis y el control. En síntesis la gestión es la interface entre planeación acción, acción, control y control planeación. (Fernández 2005, p.49):

Recursos Humanos

“Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea”. (Fernández 2005, p.49):

Normas legales

“Disposiciones reglamentarias formuladas por una persona o grupo de ellas para la fundamentación de un proceso, actividad o funcionamiento de algo”. (Fernández 2005, p.50)

Gestión estratégica

“Conjunto de acciones planificadas para alcanzar las metas de la organización”. (Fernández 2005, p.51):

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” (Fernández 2005, p.52):

Gestión del conocimiento

Consiste en poner a disposición del conjunto de miembros de una organización, de un modo ordenado, práctico y eficaz, además de los conocimientos explicitados, la totalidad de los conocimientos particulares, esto es, tácito, de cada uno de los miembros de dicha institución que pueden ser útiles para el más inteligente y mejor funcionamiento de la misma y el máximo desarrollo y crecimiento de dicha institución. (Fernández 2005, p.52).

Atención de calidad: “Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio”.

Trabajadores: Servidores públicos de la GRTC-Lamb los cuales tienen contacto directo con los administrados.

Calidad de atención: “Referida a la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades”.

Capacidad de Atención: “Incluye los aspectos relacionados con el proceso de producción de bienes y servicios públicos, así como la infraestructura necesaria para el desarrollo de los procesos de atención a la ciudadanía”. (Fernández 2005, p.52):

Oficina de Coordinación Educativa Descentralizada el Tingo:

Es el órgano descentralizado de la Unidad de Gestión Educativa Local de Luya, encargada de acompañar, monitorear y hacer cumplir sus funciones a los directores, profesores de aula, auxiliares de Educación y otros en el aspecto Educativo, tratando de conseguir mejores resultados en el aprendizaje de los Estudiantes en los diferentes niveles.

También es el encargado de explicar y atender las peticiones que proponen los Padres de familia y comunidad de cada localidad.

Desempeño Laboral:

“Desempeño laboral, es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. (Stoner, 1994, p.55).

III.- METODOLOGÍA

III.- METODOLOGÍA

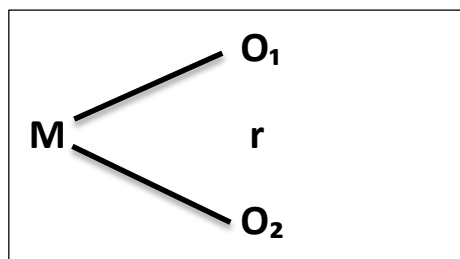
3.1. Tipo de estudio

El presente Estudio se ubica como un diseño **No Experimental**, orientado a la comprobación de la hipótesis planteada y a la determinación de las relaciones entre las variables, tal como se presenta en la realidad sin intervención del Investigador.

3.2. Diseño de estudio

El presente trabajo desarrolla un diseño correlacional por cuanto “este tipo de estudio está interesado en la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existentes entre fenómenos o eventos observados”, según explica CASTRO (1999).

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño.



Donde:

M = Muestra

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio

3.3. Hipótesis de trabajo

La gestión del talento humano se relaciona con el desempeño laboral del personal que labora en la Oficina de Coordinación Educativa Descentralizada Tingo de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, Amazonas – 2016.

3.4. Variables:

Los indicadores por variables se establecen a continuación:

- **Variable Independiente:** Gestión del talento humano.

- **Variable Dependiente:** Desempeño laboral

3.5. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
Gestión del talento humano	Es el proceso que consiste en el comportamiento organizacional de una administración que toma en consideración los procedimientos internos y tecnológicos	Procesos	Selección del personal	¿Considera que el ingreso a la institución deber ser mediante un proceso de concurso público?	Encuesta
			Competencias	¿Cree que la selección del personal debe ir de acuerdo al perfil del cargo?	
		Comportamiento organizacional	Objetivos	¿Considera importante conocer los objetivos y las competencias que tiene la OCED el Tingo?	
			Valores	¿Considera que los servidores públicos aportan con ideas innovadoras para dar soluciones a los inconvenientes que se le presentan regularmente?	
			Políticas	¿Considera que la unidad de recursos humanos de la DREA debe implementar políticas públicas adecuadas al servicio público?	
		Administración	Dirección	¿Las funciones y responsabilidades del funcionario encargado están acorde al perfil?	
			Organización	¿Cómo se encuentra organizado la OCED?	
		Procedimientos Internos	Coordinación	¿Posee la Dirección de la OCED un manual de funciones y procedimientos?	
			Manual	¿Se cumplen los debidos procesos del servicio público en la OCED?	
		Tecnológicos	Equipos	¿Se cumplen los debidos procesos del servicio público?	
			Control	¿Considera usted que la unidad de recursos humanos de la DREA debe cumplir periódicamente con un plan de seguimiento y evaluación a todo el personal de la OCED el Tingo?	

VARIABLE	DIMENSIONES	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Desempeño Laboral	1.Eficacia	Bueno Regular Malo	- Cobertura - Focalización - Capacidad para cubrir demanda actual. - Resultados.	1, 2, 3, 4, 5, 6	Cuestionario sobre Desempeño Laboral
	2.Eficiencia	Bueno Regular Malo	- Producción del mejor servicio con los recursos disponibles. - Alcanzar un alto nivel del servicio utilizando la menor cantidad de recursos.	7, 8, 9, 10	

3.6. Población y Muestra

Población.

La población lo constituyen los 12 trabajadores de la Oficina de Coordinación Educativa Descentralizada Tingo de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya- Amazonas 2016

	DRE- A
Especialistas de Educación	6
Personal Administrativo	6
Total	12

Muestra:

La muestra lo constituyen todos los trabajadores de la Oficina de Coordinación Educativa Descentralizada Tingo de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya- Amazonas 2016.

3.7. Método de investigación

Los métodos utilizados en esta investigación son los siguientes:

-Inductivo. “Nos permitirá describir y explicar la realidad poblacional en relación con la teoría y llegar a generalizar los resultados, teniendo como criterio el análisis del fenómeno de estudio desde lo particular a lo general”.

-Deductivo. “Con este método conoceremos la realidad global del problema, lo que sucede en el mundo y relacionarlo con el objeto de estudio. Se analizará el problema desde una visión holística hacia el tratamiento particular de la capacidad de resolución de conflictos”.

-Analítico. Este método nos facilitará conocer los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos, con la finalidad de identificar la problemática relacionada con el trabajo que realizan los trabajadores de la Oficina de Coordinación Educativa Descentralizada el Tingo, así como los factores que influirán en ellos a fin de proporcionar un programa basado en el fortalecimiento de una atención oportuna y eficaz al cliente.

-Sistémico. Este método encaminará los procesos y la coherencia lógica del estudio al interrelacionar los elementos, componentes y dimensiones de la investigación.

3.8. Técnicas y procedimientos de recolección de datos.

Técnicas

Fuente de información

“La fuente de información en nuestro estudio es el tener acceso inmediato para la recolección de datos en forma directa y personal desde el Área de Administrativa de la OCED el Tingo”.

Instrumento

La escala de actitudes, estará formado por ítems de naturaleza ordinal. Cada uno de estos ítems tendrá cuatro opciones de respuestas, escaladas mediante el procedimiento Likert.

La validez del instrumento se empleará una prueba piloto y la opinión de expertos; a través de una ficha, los cuales describimos:

1. Prueba piloto o técnica de ensayo en pequeños grupos, del cuestionario de los profesores (especialista de Educación)
2. Técnica de Opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos. (Docentes y Profesionales Administrativos).

3.9. Método de análisis de datos

- **Preparación de datos:**
Se elaborará un cuestionario con preguntas cerradas, por este motivo para su procesamiento estadístico se empleará el software estadístico SPSS.
- **Técnica estadística a usar:**
Para el análisis de los datos obtenidos se emplearán estadísticos como:
 - ✓ Distribución de frecuencias.
 - ✓ Media Aritmética
 - ✓ Prueba – t de Student
- **Tipo de análisis:** En esta investigación se realizará el análisis bivariado y cuantitativo.
- **Presentación de datos:** Los datos se presentaran en tablas de distribución de frecuencia.

IV.- RESULTADOS

4.1. Presentación y Análisis de la Información:

“En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de la encuesta, utilizando operativamente como instrumentos el test de la gestión de talento humano para la recolección de datos y una escala valorativa para medir las el desarrollo institucional en ambas variables”. (Hurtado 2000):

Un Test para identificar la gestión de talento humano, aplicado al personal de la UGEL

Una escala valorativa para determinar el desempeño docente, aplicado al personal de la UGEL.

Los resultados obtenidos, nos permitieron determinar las relaciones existentes entre las variables gestión de talento humano y desempeño de los trabajadores, la Oficina de Coordinación Educativa Descentralizada Tingo, de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, Amazonas – 2016.

La presentación de los resultados se hace a través de Tablas en función de Nivel de gestión de talento humano y desempeño, según baremo, y también mediante Figuras estadísticas, que a continuación se detallan con su respectivo análisis e interpretación, en el siguiente orden:

1. Gestión de talento humano que labora en la UGEL
2. Desempeño del personal que labora en la UGEL
3. Relación entre la gestión de talento humano y el desempeño del personal de la UGEL LUYA, Amazonas.

OBJETIVO N° 01:

Evaluar la Gestión de Talento Humano del personal que labora en la Oficina de Coordinación Educativa Descentralizada Tingo, de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, Amazonas – 2016.

Al personal que conforman el grupo de estudio se le aplicó el test, con el propósito de determinar el Nivel de gestión de talento humano del personal que tienen, obteniéndose los siguientes resultados específicos:

Tabla N° 03
NIVEL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DEL PERSONAL SEGÚN
CATEGORÍAS

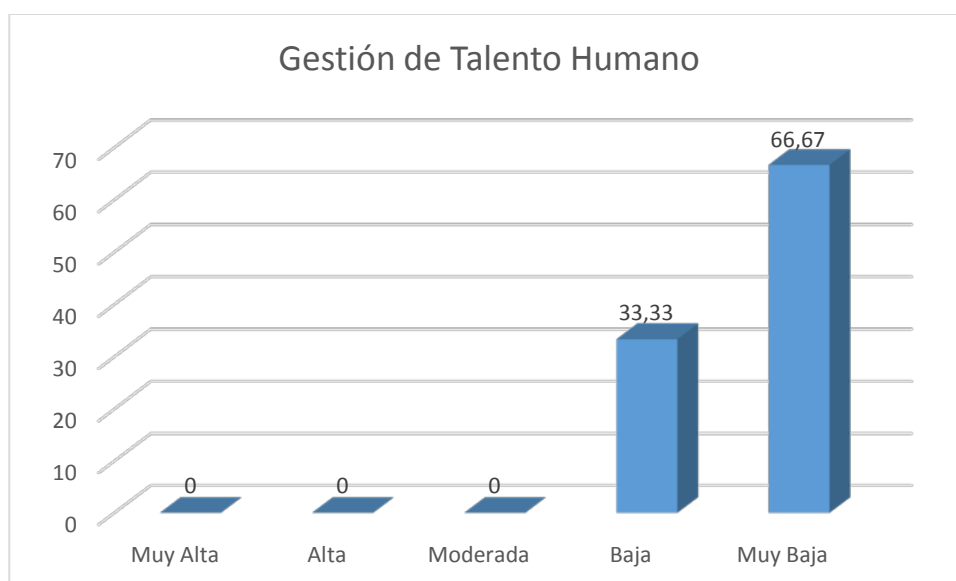
	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Muy Alto	0	0.00
Alto	0	0.00
Moderado	0	0.00
Bajo	4	33.33
Muy Bajo	8	66.67
TOTAL	12	100.00

Tabla N° 4:

Estadísticos

N	Válidos	12
	Perdidos	0
Promedio		6.667
Desvest		2.83
Varianza		42.58

Figura N° 01



FUENTE: test de gestión de talento humano del personal de la Ugel.

FECHA: Junio 2015.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar el Nivel de gestión de talento humano, según el test aplicado, se determinó lo siguiente:

En la categoría **Muy Alto, Alto y Moderado** no encontramos a nadie que manifieste tener un alto nivel de gestión de talento humano.

En la categoría **Baja**, encontramos que 4 trabajadores representado por 33.33% que manifiestan tener un nivel bajo de gestión.

En la categoría **Muy Baja**, encontramos que 8 trabajadores representado por 66.67% que manifiestan un nivel muy bajo de gestión

Así mismo se observa que:

El calificativo promedio obtenido por las personas en el nivel gestión de talento humano, 6.67 es de puntos, lo cual indica que es un calificativo Muy Bajo según escala establecida.

La desviación estándar es de 2.83 puntos, lo que indica que los datos se dispersan esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado se observa que el nivel de gestión es homogéneo con un coeficiente de variabilidad de 42.58%.

Objetivo N° 02:

Evaluar el desempeño del personal que labora en la Oficina de Coordinación Educativa Descentralizada Tingo, de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, Amazonas – 2016.

Al personal que labora en la UGEL que conformaron el grupo de estudio se les aplicó la encuesta, con el propósito de evaluar el desempeño que tienen, obteniéndose los siguientes resultados específicos:

Tabla N° 05

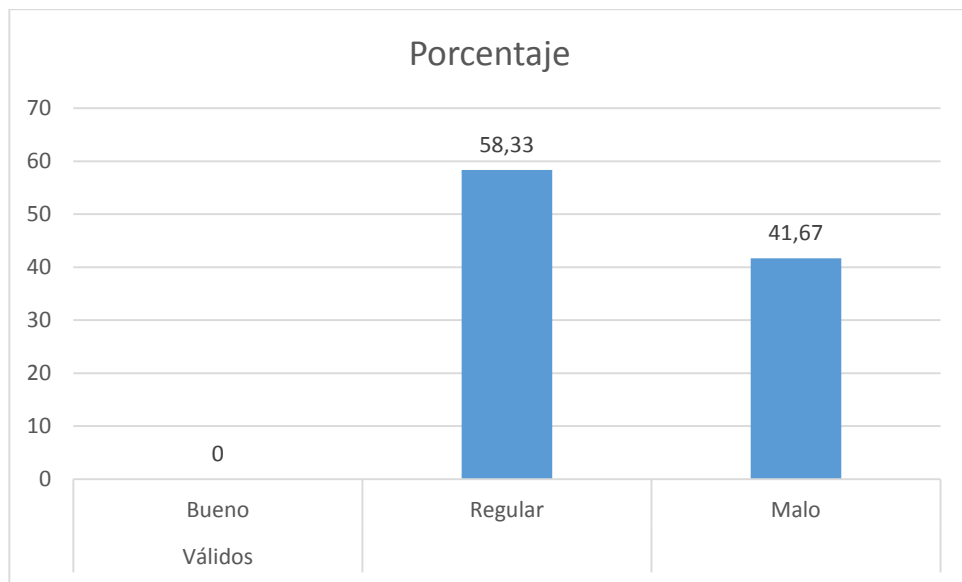
DESEMPEÑO SEGÚN CATEGORÍAS

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Bueno	0	0
Regular	7	58.33
Malo	5	41.67
TOTAL	12	100.00

Tabla N°6

N	Válidos	12
	Perdidos	0
Promedio		11
Desvest		4.37
Varianza		40.66

Figura N° 02



Fuente : Desempeño del personal.

Fecha : Julio 2016

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos para determinar el desempeño, según la encuesta aplicada al personal, se determinó lo siguiente:

En la categoría **Bueno**, no se encontró ninguna persona, lo que se manifiesta que nadie tiene un alto nivel de desempeño.

En la categoría **En Regular**, se encontró a 58.33%, representado por 7 personas que manifiestan tener un regular de desempeño.

En la categoría **Totalmente Desacuerdo** se tiene que el 41.67% del representado por 5, manifiestan que tiene un nivel de desempeño.

Así mismo se observa que:

El calificativo promedio obtenido por los trabajadores en lo concerniente a el desempeño, es de 11 puntos, lo cual indica que es un calificativo Bajo según escala establecida.

La desviación estándar es de 4.37 puntos, lo que indica que los datos se dispersan esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado se observa que el desempeño es homogéneo con un coeficiente de variabilidad del 40.66%.

Objetivo N° 3:

Establecer el grado de relación entre talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de coordinación educativa descentralizada tingo de la unidad de gestión educativa local luya, Amazonas – 2016

Establecemos la relación puntaje a puntaje y obtenemos lo siguiente:

Tabla N° 08

PUNTUACIONES OBTENIDAS SOBRE NIVEL DE TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO

Alumnos	TALENTO HUMANO	DESEMPEÑO
1	9	14
2	5	10
3	4	7
4	4	6
5	4	6
6	5	8
7	12	20
8	5	11
9	9	14
10	6	9
11	6	9
12	11	17

Fuente : Cuestionarios.

Fecha : Julio 2016

Análisis e interpretación:

Luego de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en Excel a los puntajes obtenidos en los cuestionarios a los alumnos de la IE, presentados en el Tabla 8, se obtuvo el siguiente resultado:

= COEF.DE.CORREL (Talento humano y desempeño) = 0.9665

Lo que nos indica que existe alta correlación directa entre las variables nivel de gestión de talento humano y desempeño.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Al inicio de la investigación, mediante la observación o la factoperceptibilidad se detectó al personal de la oficina de coordinación educativa descentralizada Tingo de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, Amazonas que el nivel de Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral es de un gran porcentaje regular y luego le siguen un porcentaje considerable de malo, situación que se corroboró con la aplicación de instrumentos que miden ambas variables. Situación que también se dan en algunas instituciones del estado como se muestran en el antecedente de estudio de Uceda y Marcillo (2014) que promueven un Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de MANABI, donde en primer lugar detallan en su estudio deficiencias en el rendimiento del talento humano, para luego proponer un Modelo de Gestión por Competencias para mejorar dicho rendimiento que de una o otra forma mejora también el desempeño de los trabajadores de dicha institución. Los instrumentos elaborados para medir las variables tuvieron en cuenta la teoría de la Gestión del Talento Humano que según Kutik (2008) nos “La gestión del talento se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente. La gestión del talento en este contexto, no refiere a la gestión del espectáculo”; y en cuanto al desempeño laboral, Stoner, (1994, p.16) nos dice que es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Para las organizaciones, el desempeño laboral no ha sido una novedad, debido a que el individuo ha mantenido desde hace tiempo una relación con su trabajo. De tal forma, el desempeño laboral se puede entender como el mérito que puede mejorar tanto a las organizaciones como al personal que las conforman. Y por último en la relación de las variables ésta nos salió alta y directa con un valor de 0.9665 que nos indica que al mejorar una variable, entonces se mejora la otra, resultado que implicaría la realización de otra investigación en donde se busque la mejora de la variable Gestión del Talento Humano.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

Conclusiones:

1. Los trabajadores de la Oficina de Coordinación Educativa Descentralizada Tingo de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, Amazonas, que se les aplicó un test de talento humano los resultados, nos permitió identificar que el 33.33 % indicaron que la Gestión del Talento Humano era Baja; mientras que el resto de docentes ubicaron la Gestión, en la categoría Muy Bajo con un 66.67%, evidenciando que dichas personas tienen una percepción que la Gestión del Talento Humano es inadecuada.
2. Los trabajadores de la Oficina de Coordinación Educativa Descentralizada Tingo de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, Amazonas, que se les aplicó un cuestionario de desempeño los resultados, nos permitió identificar que el 58.33 % se encontraron en la categoría Regular de Desempeño; mientras que el resto de agentes se ubicaron en la categoría bajo de desempeño con un 41.67%, evidenciando que dichos trabajadores tienen problemas en su desempeño laboral que realizan.
3. La relación que existe entre la variable talento humano y desempeño laboral es alto y directa pues nótese que al mejorar el nivel de talento humano, se incrementa el desempeño laboral.

CAPITULO VI: SUGERENCIAS

Sugerencias:

1. A nivel de la Oficina de Coordinación Educativa Descentralizada Tingo de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, Amazonas debe generalizar el uso de programas con el objeto de desarrollar la capacidad de talento humano frente al desempeño laboral.
2. A los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Amazonas y de la Unidad de Gestión Educativa Local de Amazonas se les recomienda implementar eventos de capacitación en talento humano, para que estos influyan mejor en su desempeño laboral como trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuña, Mírian (2002). Como se elabora el proyecto de investigación. Editorial Consultores Asociados.

Alés, H. (2004): "Trabajo de Diploma, Propuesta de un Sistema de Herramientas para la Gestión Empresarial de la Empresa de Servicios Informáticos GET Varadero."

Anónimo (2004) gestión de talento humano [online]

<http://gestiondeltalentounimet.blogspot.pe/2014/12/talento-humano.html>

Atkinson, J.W., (1958): A scoring manual for the achievement motive. En J.W. Atkinson (Ed.), *Motives in Fantasy, Action, and Society* (pp. 179-204). Nueva Cork, edición digital.

Bertalanffy, L. von (1981, orig. 1972). Historia y situación de la teoría general de sistemas", en Bertalanffy, L. von y otros, *Tendencias en la teoría general de sistemas*. Madrid: Alianza.

Bleger, J. (1972). *Psicología de la conducta*. Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.

Bronowski, J. (1979). *El ascenso del hombre*. Caracas: Fondo Educativo Interamericano.

Chang, M. & Richard, Y. (1994) *The American Bibliography of Slavic and East European Studies for 1994-*
<https://books.google.com.pe/books?isbn=1563247518>

- Chiavenato I. (2000) administración de recursos humanos 5 ed – <https://ingenieriapetroquimicaunefazulia.files.wordpress.com/.../administracion-3b3n-de>
- Chiavenato I. (1999): “Administración de los Recursos Humanos”. Ed. Mc. Grau Hill. México, edición digital.
- Chruden y Sherman, (2002) Conceptos de Administración de Recursos Humanos - Monografias.com- www.monografias.com › Administración y Finanzas › Recursos Humanos
- Chruden, H. J. y Sherman, y A. W. (2002). Administración de personal. México: CECSA
- Comisión de Trabajo de Grado. (2006). Instructivo para la elaboración de proyectos de trabajos de grado. Escuela de Administración. Núcleo de Sucre. Universidad de Oriente. Venezuela.
- Conocer (1998): “Análisis ocupacional y funcional del trabajo”, Ed. IBERFOP. OEI., Madrid. 1998. HTUwebmaster@cinterfor.org.uyUTH
- Cooper K.C. (2000.) Efecctive competency moldeling& reporting, New York, American Management Asociación, Pág18
- Dulewicz, V. (1989): “Performance appraisal and counseling”, en Herriot, P., Assessment and selection in organizations: methods and practices for recruitment and appraisal, John Wiley & Sons, New York, pp645-649, edición digital.
- Idalberto (2010) Administracion de recursos humanos 9na edicion – www.academia.edu/.../Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_-_Idalber.

Kangis & Williams (2000), Pediatric and Adolescent Urologic Imaging
<https://books.google.com.pe/books?isbn=1461486548>

Kutik (2008). Who First Called It 'Talent Management'. Extraído de
[http://web.archive.org/web/20120314053134/http://www.hrexecutive.com/HR
E/story.jsp?storyId=79502486](http://web.archive.org/web/20120314053134/http://www.hrexecutive.com/HR_E/story.jsp?storyId=79502486)

Maristany, J. (2000). Administración de recursos humanos. Buenos Aires:
Prentice Hall.

Méndez Martínez, (2000) LECTURAS BASICAS.pdf – iapqroo
www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/LECTURAS%20BASICAS.pdf

Milkovich & Boudrem, (1994) La gestión de recursos humanos en las
organizaciones de servicio- www.redalyc.org/pdf/761/76109902.pdf

Mondy, R. W. y Noe, R. M. (2005). Administración de recursos humanos. México:
Prentice Hall.

Moreno, J. (2001) Manual de Administración de Recursos Humanos por
competencias, Quito.

Nietzsche, F., (1973). En torno a la voluntad de poder. Barcelona: Península.

Owen (1989), citado en Méndez Martínez, 2000 y Pontifes, (2003) Gestión del
Potencial y - Repositorio Institucional de la Universidad-
repositorio.upp.edu.pe/.../monografia_gestion_potencial_Talento_humano_r
elación

Pontifes, A. (2003). La evaluación del desempeño y sus distintos enfoques en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. Ponencia presentada en el Tercer Foro Nacional Permanente de Profesionalización y Servicio Civil de Carrera, México.

Rivero .D (2008) Link de Libro de Metodología de la Investigación Editorial Shalom [online] <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/>

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE COORDINACIÓN EDUCATIVA DESCENTRALIZADA TINGO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL.

Observación, denominada “Lista de cotejo” servirá para medir el nivel de acierto de la variable independiente a través de la aplicación del modelo de Gestión de competencias, las mismas que se desarrollarán a través de la aplicación de 12 sesiones durante 03 meses consecutivos de trabajo.

Los instrumentos de evaluación serán validados por dos expertos profesionales de la zona con amplio conocimiento sobre el tema y con experticia en trabajos de investigación, los mismos que verificarán la coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems de cada instrumento.

Según Statistical Package, for social science SPSS (1997), el análisis o fiabilidad “permite estudiar las propiedades a la escala de medida y los elementos que los constituyen”.

Para la confiabilidad del instrumento se aplicará el método o modelo estadístico Alpha de Cronbach que según SPSS (1997), “es un modelo de consistencia interna basado en el promedio de correlación entre elementos”.

En este sentido, (Ruíz, 1998) señala que: “el método o estadístico de Cronbach es una variante que permite estimar la confiabilidad de consistencia interna, en los casos de medición de constructos a través de escalas, en los que no existen respuestas correctas o incorrectas”. Además de lo señalado, Ruíz concibe que los datos arrojados por la aplicación de la fórmula Alpha – Cronbach deben ubicarse dentro de los siguientes rangos y magnitudes.

RANGOS

0.81 a 1.00

0.61 a 0.80

0.41 a 0.60

0.21 a 0.40

0.01 a 0.20

MAGNITUDES

Muy alta.

Alta.

Moderada.

Baja.

Muy baja.

El valor representado a través de esta fórmula fue 0.7466 siendo este resultado altamente confiable.

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Responda teniendo en cuenta las columnas:

0 Nunca**1 A veces****2 Casi Siempre****3 Siempre**

ITEMS	0	1	2	3
¿Considera que el ingreso a la institución deber ser mediante un proceso de concurso público?				
¿Cree que la selección del personal debe ir de acuerdo al perfil del cargo?				
¿Considera importante conocer los objetivos y las competencias que tiene la OCED el Tingo?				
¿Considera que los servidores públicos aportan con ideas innovadoras para dar soluciones a los inconvenientes que se le presentan regularmente?				
¿Considera que la unidad de recursos humanos de la DREA debe implementar políticas públicas adecuadas al servicio público?				
¿Las funciones y responsabilidades del funcionario encargado están acorde al perfil?				
¿Cómo se encuentra organizado la OCED?				
¿Posee la Dirección de la OCED un manual de funciones y procedimientos?				
¿Se cumplen los debidos procesos del servicio público en la OCED?				
¿Se cumplen los debidos procesos del servicio público?				
¿Considera usted que la unidad de recursos humanos de la DREA debe cumplir periódicamente con un plan de seguimiento y evaluación a todo el personal de la OCED el Tingo?				

ANEXO 02
CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Fecha de Aplicación: / / 2016

La presente encuesta forma parte de un proyecto de investigación sobre Desempeño Laboral, tiene por finalidad conocer su opinión para determinar si éste influye en el Clima Organizacional de la UGEL Luya. La información que usted proporcione es confidencial y sólo será tratada para fines académicos.

INSTRUCCIONES

- ❖ Lea cuidadosamente cada una de las proposiciones.
- ❖ Seleccione y marque con una (X) la respuesta que mejor se ajuste a su criterio.

¡GRACIAS POR SU COLABORACION

ENUNCIADO DESEMPEÑO LABORAL	DIMENSION	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1. Cumple con atender oportunamente el servicio que ofrece la institución, en el marco de sus funciones asignadas.	1					
2. Percibe que los usuarios internos y externos se encuentran satisfechos con su trabajo.	1					
3. Cree que los procesos de tramitación de expedientes son los adecuados.	1					
4. Cree que se atiende las peticiones de los usuarios en condiciones de tiempo y calidad.	1					
5. Cree que se cumple con los objetivos establecidos en el Plan Operativo Institucional.	1					
6. Posee la capacidad para ordenar e integrar diferentes aspectos del trabajo de acuerdo a los objetivos y prioridades.	1					
7. Los recursos disponibles en la institución permiten producir servicios de calidad.	2					
8. Cree que cumple con sus labores cotidianas utilizando la menor cantidad de recursos.	2					

9. Tiene la capacidad para transmitir información de manera oral o escrita, de forma tal que puedan ser entendidas por los usuarios.	2					
10. Posee la capacidad para analizar situaciones complejas de trabajo y proponer las soluciones adecuadas.	2					

VALORACION DEL CUESTIONARIO

Escala	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

ESCALAS VALORATIVAS POR CATEGORÍA SEGÚN DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL.

Categoría	Desempeño Laboral		
	Eficacia	Eficiencia	TOTAL
Malo	≤ 14	≤ 9	≤ 23
Regular	$<14 - 22]$	$< 9 - 15]$	$<23 - 37]$
Bueno	> 22	> 15	> 37
Min	6	4	10
Max	30	20	50
Total ítems	6	4	10

INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento humano y del desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de coordinación Educativa descentralizada Tingo de la Unidad de Gestión Educativa local Luya, Amazonas - 2016

AUTOR (A): Nelly Bardales Soplín

TÍTULO DE INSTRUMENTO

Gestión del Talento Humano

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	C		C		C		C				
2	C		C		C		C				
3	C		C		C		C				
4	C		C		C		C				
5	C		C		C		C				

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	C		C		C		C				
7	C		C		C		C				
8	C		C		C		C				
9	C		C		C		C				
10	C		C		C		C				
11	C		C		C		C				

Fecha: Agosto 2016

EVALUADOR:

Apellidos y Nombres : Alarcón Díaz Daysi Soledad
Profesión : Docente Post Grado
Centro Laboral : UCV
Especialista en el área de : Investigación Educativa

OBSERVACIONES:

Instrumento elaborado de acuerdo a la operacionalización
de variables

SUGERENCIAS:

Procede la aplicación

FIRMA DEL EVALUADOR


Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz
ESPECIALISTA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA
DNI 418737

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de coordinación Educativa Descentralizada Tingo de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, Amazonas - 2016

AUTOR (A): Nelly Bardales Soplin

TÍTULO DE INSTRUMENTO

Desempeño Laboral

CRITERIOS:

(C): CORRECTO - (I): INCORRECTO - (D): DEJAR - (M): MODIFICAR - E: ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D - M - E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	e		c		c		c				
2	c		c		c		c				
3	c		c		c		c				
4	c		c		c		c				
5	c		c		c		c				

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
7	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
8	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
9	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
10	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				

Fecha: Agosto 2016


EVALUADOR:

Apellidos y Nombres : Alarcón Díaz Daysi Soledad
Profesión : Docente Post Grado
Centro Laboral : UCV
Especialista en el área de : Investigación Educativa

OBSERVACIONES: Instrumento Elaborado de acuerdo a la operacionalización de variables

SUGERENCIAS: Procede la aplicación

FIRMA DEL EVALUADOR


Dña. Daysi Soledad Alarcón Díaz
CONSULTORA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA
DNI 410737

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Coordinación Educativa descentralizada Tinajo de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, Amazonas - 2016

AUTOR (A): Nelly Bardales Soplin

TÍTULO DE INSTRUMENTO

Gestión del Talento Humano

CRITERIOS:

(C): CORRECTO - (I): INCORRECTO - (D): DEJAR - (M): MODIFICAR - (E): ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D - M - E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	C		C		C		C				
2	C		C		C		C				
3	C		C		C		C				
4	C		C		C		C				
5	C		C		C		C				

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	C		C		C		C				
7	C		C		C		C				
8	C		C		C		C				
9	C		C		C		C				
10	C		C		C		C				
11	C		C		C		C				

Fecha: Agosto 2016

EVALUADOR:

Apellidos y Nombres : Caján Alcántara John William

Profesión : Docente Post Grado

Centro Laboral : UCV

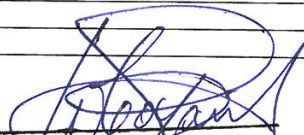
Especialista en el área de : Administración Educativa

OBSERVACIONES:

Fustramento elaborado de acuerdo a operacionalización de Variables

SUGERENCIAS:

Procede de aplicación



Dr. John William Caján Alcántara

CIP. N° 192264 - CPP. N° 278925

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Coordinación Educativa Descentralizada Tingo de la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, Amazonas - 2016.

AUTOR (A): Nelly Bardales Soptin

TITULO DE INSTRUMENTO

Desempeño Laboral.

CRITERIOS:

(C): CORRECTO - (I): INCORRECTO - (D): DEJAR - (M): MODIFICAR - E: ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D - M - E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	C		C		C		C				
2	C		C		C		C				
3	C		C		C		C				
4	C		C		C		C				
5	C		C		C		C				

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	C		C		C		C				
7	C		C		C		C				
8	C		C		C		C				
9	C		C		C		C				
10	C		C		C		C				

Fecha: Agosto 2016

EVALUADOR:

Apellidos y Nombres : Caján Alcántara John William

Profesión : Docente Post Grado

Centro Laboral : UCV

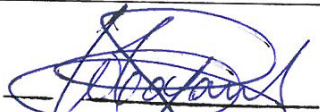
Especialista en el área de : Administración Educativa

OBSERVACIONES:

Instrumento elaborado de acuerdo a operacionalización de variables

SUGERENCIAS:

Procede aplicación.



John William Caján Alcántara

19764 - CPP. N° 278925

FIRMA DEL EVALUADOR