



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión del talento humano en el Servicio de Administración
Tributaria de Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Altamirano Cardozo, Iris Yanet (ORCID: ID0000-0002-8402-1102)

ASESORA:

Dra. Hernandez Fernandez, Bertila (ORCID: 0000-0002-4433-5019)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres por haberme forjado y dejarme como la más valiosa herencia que es mis estudios, formándome en valores, y en especial a mi única hija Anapaula, quien es mi motivación e inspiración.

Agradecimiento

A Nuestro Padre Celestial, por bendecirme y conocer a aquellas personas que me apoyaron de forma constante e incondicional, entre ellas mi asesora Dra. Bertila Hernández Fernández y a los docentes de la UCV quienes nos impartieron sus conocimientos

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.3. variables	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
VIII.PROPUESTA.....	30
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensión: Integración de personas	15
Tabla 2. Abastecer de personas	16
Tabla 3. Dimensión: Recompensa.....	17
Tabla 4. Dimensión: Desarrollo personal	18
Tabla 5. Dimensión; Retener a las personas	19
Tabla 6. Dimensión: Auditar a las personas	20

Índice de figuras

Figura 1.- Los colaboradores del SATCH tienen el perfil adecuado	15
Figura 2.- En SATCH han participado un estricto proceso de reclutamiento ...	16
Figura 3. Dimensión Recompensa	17
Figura 4. Dimensión Desarrollo personal	18
Figura 5. Dimensión Retener a las personas	19
Figura 4. Dimensión Auditar a las personas	20

Resumen

La investigación de naturaleza pre experimental, “Gestión del talento humano en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo”; tuvo como objetivo general: Proponer un modelo de gestión del talento humano en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo

Con la respuesta del diagnóstico de la gestión se propone un programa de gestión del talento humano con la finalidad de mejorar las deficiencias en cada una de las dimensiones evaluadas

La muestra de estudio estuvo constituida por 30 trabajadores Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, de acuerdo al juicio del investigador, los datos fueron recogidos mediante una encuesta, previa evaluación de expertos. El procesamiento de dichos instrumentos se realizó a través de la aplicación del programa SPSS en su versión 21,

Palabras clave: Gestión, talento humano, competencias.

Abstract

Pre-experimental research, "Management of human talent in the Tax Administration Service of Chiclayo", had as general objective. Propose a human talent management model in the Tax Administration Service of Chiclayo.

With the response of the management diagnosis a human talent management program is proposed in order to improve the deficiencies in each of the dimensions evaluated.

The study sample consisted of 30 workers from the Tax Administration Service of Chiclayo, according to the researcher's judgment, the data was collected through a survey, after evaluation by experts. The processing of these instruments was carried out through the application of the SPSS program in its version 21.

Keywords: Management, human talent, skills

I. INTRODUCCIÓN

Zarazúa, J. L. (2019) señala que en México es relevante destacar la visión compartida de rechazo hacia la capacitación que tienen los directivos hacia los trabajadores, siendo de gran importancia gestionar el conocimiento, habilidades y actitudes del recurso humano en una empresa, así como también Vergara, A., Márquez, F., Sorhegui, R., & Olalla, A. (2021), manifiesta que la autosugestión de dirección de la organización, los proyectos y los trabajadores sin habilidades básicas y elementales, la sostenibilidad en la institución sigue siendo puramente evento de marketing y no de aportes a logro de metas y al éxito del mismo.

Según Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020), señalan que la mayoría de las empresas, prefieren plantear estrategias centradas en el servicio, no importándoles el talento humano que cumple un rol fundamental para que la institución logre el éxito deseado, manifestando que la organización tiene que invertir en el proceso de las evaluaciones de desempeño, capacitaciones, entre otros servicios, como el control psicológico y salud, sumándose a este problema los escasos implementos que cuentan para ejercer con eficacia su rutina de trabajo.

En el Perú los investigadores Arostegui, A., & Churata, L. E. (2021), señalan que la presencia de quiebre de las empresas, afectan directamente a la actividad laboral, encontrándose que el impacto es negativo para la estabilidad laboral y crecimiento de la economía peruana, asimismo Anzualdo, V. I. T. (2020), señala que la generación de trabajo en el Perú, es todavía insuficiente y desigual, con la intención de tener en cuenta la necesidad de mejorar en forma significativa y potenciar las capacidades y habilidades del capital humano, para hacer frente al requerimiento económico actual. En el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH, se observa que el capital humano bajo los diferentes regímenes de contrato laboral, no se encuentran preparados al 100% para enfrentar la problemática actual de la sociedad y de acuerdo al organigrama institucional y Manual de Perfil de Puestos, aprobados con documentos de gestión del SATCH, existe en la actualidad bajo porcentaje del recurso humano, que se encuentre capacitado profesionalmente y a la vez estén fortalecidos, para dirigir y/o jefaturar las diferentes unidades orgánicas y/o departamentos existentes según los puestos claves descritos en el organigrama de la entidad, situación que repercute y no permite cumplir con el logro de los objetivos específicos

institucionales, la cual conlleve a una gestión óptima y se brinde atención y servicio de calidad, asimismo, a la fecha existe personal que actualmente no se encuentra laborando en su puesto de trabajo de origen, conforme a su potencial, competencias y habilidades adquiridas en el tiempo de experiencia que lleva laborando para la entidad.

Ante la situación puesta de manifiesto anteriormente, surge la siguiente interrogante ¿Cuál sería el modelo de gestión del talento humano, que sirva aplicar en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCH?

La búsqueda se justifica teóricamente, en la medida que se vaya proponiendo ideas, como base teórica de la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), sostiene además un programa de gestión del capital humano, que se fundamenta en las teorías relacionadas a la variable, lo cual constituirá un gran aporte a la entidad conocida, como Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, de ahora en adelante se reconocera como SATCH, sintetizando teóricamente modelo de gestión, con la finalidad de potenciar las capacidades y habilidades laborales del talento humano.

Desde la perspectiva metodológica, una investigación se estará justificando en la medida que se proponga diversas alternativas de solución a la problemática existente de una determinada empresa. (Baena 2017), en tal sentido, el modelo que sirva de guía en gestión del capital humano, será de impacto en el crecimiento laboral de los trabajadores, así como el incremento económico del SATCH.

Desde la perspectiva social, Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) sostienen que una investigación probablemente, ayuda a resolver y mitigar problemas que afectan a un grupo social, por lo que, el presente estudio es importante a razón que plantea un modelo de mejora, respecto a la gestión del capital humano, y cuyos resultados obtenidos se verán reflejados en atención a las necesidades de la población al brindar calidad de servicio.

La finalidad general del trabajo de investigación, queda redactado de la siguiente manera: Proponer un modelo base de la gestión e importancia del talento humano en el SATCH, el cual se concretará a través de los objetivos específicos: Diagnosticar el nivel de gestión del talento humano, diseñar la propuesta de gestión del talento humano y validar la propuesta de gestión del talento humano en el SATCH.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se consideran los siguientes trabajos previos:

Vergara, Márquez, Sorhegui & Olalla, (2021), en su artículo "Human Capital: A Core Participant in Organizational Sustainability", su objetivo es poner a prueba la teoría del capital humano. El método utilizado es analizar los artículos básicos de las revistas indexadas más influyentes: Scopus y Web Science ha llevado a una Reflexión sostenible sobre las teorías administrativas y de gestión del capital humano. Siendo el resultado además de analizar las capacidades básicas de los trabajadores, es importante mejorar una comprensión integral de la sostenibilidad. Concluimos que la integración de los empleados, gestión de la capacitación y la dirección de todas las unidades orgánicas, así como las funciones de la organización de manera sustentable, es necesaria y vital para lograr la visión esperada de la empresa, a través de una estrategia moderna de impacto.

Díaz & Quintana (2021). Referido autor hace alusión a la importancia que se debe dar a la gestión del talento humano y su influencia en la producción, con acceso a la tecnología avanzada, el talento humano ha ido evolucionando, a través de un proceso de transformación y evolución académica permanente. Tal es así que, anteriormente las funciones asignadas a los trabajadores en las diferentes empresas, estas eran específicas y generaban sensación de monotonía y desgano en el personal, debido a la repetición cotidiana de las actividades diarias a realizar. No obstante es de precisarse que, hoy en la actualidad las empresas en los diferentes sectores, reconocen que el talento humano, abarca mucho más que concentración de personal o la rutinaria asignación de tareas, por cuanto, lo que se busca es desarrollar actividades y labores que se encuentren distribuidas por especialidad, función específica y la habilidad de cada trabajador, para obtener mejores resultados, con entera satisfacción por la calidad del producto obtenido dentro de las expectativas de calidad solicitados por la industria y competencia de mercado y aprobación del empleador y consumidor .

Entonces, es de suma importancia contar con personal altamente calificado para cada puesto de trabajo específico, los cuáles se encuentren identificados, en cumplimiento de los objetivos trazados por las empresas, aplicando diversas estrategias y técnicas para cada caso.

Barrios, Olivero y Figueroa (2020) en su artículo: condiciones de la gestión del talento humano, repercute y favorece el análisis y desarrollo de las capacidades dinámicas, sosteniendo que todas las empresas deben ir incorporando procesos dinámicos y novedosos, respecto del conocimiento del talento humano, además de fomentar transformación, cambio y garantizando un ambiente agradable y apropiado entre las personas y el entorno de trabajo, respondiendo de una manera óptima.

Por ello, de acuerdo a la literatura se concluye que, para el desarrollo y aplicación de las habilidades dinámicas, requiriéndose primordialmente la gestión del talento humano, y responder a las condiciones del ambiente que se desarrollan las actividades de cada empresa. Todo ello, con la finalidad que se aprovechen y reconozcan las oportunidades del medio, entablándose relaciones efectivas y positivas con actores externos. Por lo tanto, la habilidad y desempeño de cada trabajador, así como la motivación de los trabajadores, juega un papel muy preponderante en el desempeño y desarrollo de las capacidades dinámicas, requiriendo la formación de grupos en equipos de trabajo, con un estilo de liderazgo. En ese sentido, todo el proceso desarrollado involucra la colaboración y participación de todo el equipo de trabajo y las personas externas, facilitando la capacidad de relacionarse entre sí.

Ramírez, Espindola, Ruíz y Hugueth (2019), en sus investigaciones: La estrategia de la gestión del talento humano, desde una perspectiva y enfoque estratégico, es moderadamente óptimo, acondicionándose cada vez más, a nuevas necesidades del entorno conceptual y creativo, donde todas las estrategias responderán de acuerdo a la demanda requerida por el mercado, creando valor en los trabajadores, de acuerdo a sus competencias y habilidades, como factor diferenciador e ir compitiendo en la nueva economía de la oferta y la demanda requerida por cada sociedad, desarrollándose técnicas y prácticas de gestión sustentables, que garanticen la rentabilidad y permanencia de la empresa en el mundo, las cuales se encuentran adecuadas a las dinámicas de la naturaleza de cada sector.

Los indicados actores antes mencionados, concluyen que en el campo de la minería, vale decir, en el sector minero, por ejemplo el país de Venezuela, Colombia y Chile, suelen dar prioridad a la organización como estrategia desde un punto de vista organizacional, siendo fortalecido por indicadores de socialización de actividades

laborales, permitiendo armar sistemáticamente las acciones medidas por sus objetivos, para consolidarlas; además, se encontró que entre los aspectos analizados, y son determinantes para la gestión del talento humano, desde el enfoque estratégico principalmente: fueron la identidad de la gente en correspondencia a su cultura organizacional, así como la ejecución de las funciones para el cumplimiento de metas; donde el impacto de la prueba de medidas serán analizados, viéndose influenciadas por las teorías, escuelas de tendencias administrativas, modelos del comportamiento organizacional y época, de acuerdo a los diversos enfoques que asume el talento humano.

Vélez, Arboleda, Chalapud, Giraldo, & Jaramillo (2021), en su trabajo de investigación “Formación del talento humano en la carrera profesional de enfermería en el país de Colombia”, su propósito fue determinar la relación existente entre docencia y servicio, para la formación del talento humano, señalando que metodológicamente es una investigación descriptiva, para lo cual aplicó una encuesta virtual a 53 organizaciones de educación superior y algunas de ellas con carreras de enfermería, obteniendo como resultado la participación de 48 programas de salud privados (60,4 %) y públicas (39,6 %). El 62,5 % no tienen un ambiente apropiado para desarrollar sus prácticas de salud por falta de recursos económicos, los mismos que se capacitan desarrollando sus habilidades en el talento humano, concluyendo que existe una diferencia entre la docencia del sector público y privado, ambas con una misión de preparar al personal de salud (talento humano) para brindar un servicio de calidad.

Agudelo (2019) en su artículo: Formación del talento humano y la estrategia organizacional en el país de Colombia, su propósito fue conocer cuáles eran los procesos de relación con la formación del talento humano, así como los lineamientos estratégicos de la institución, indicando que fue una investigación cuantitativa, y aplicando una encuesta a 97 trabajadores agrupados en equipos, abordando creación y alineación de la cultura en los negocios y gestión del talento humano. La descripción analítica, centrada en empresas con planeamiento estratégico, en el cual su visión es potenciar las habilidades de sus trabajadores y como estudio inferencial, se evidenció que las organizaciones que desarrollan el liderazgo, capacitan a sus trabajadores en favorecer sus habilidades directivas, por ende, mejora la calidad de capacitación del talento humano.

Las teorías que fundamentan el talento humano son:

Teoría de recursos y capacidades, desde un enfoque amplio, donde cada empresa tiene y controla una variedad de recursos y talentos humanos, que son la base de sus actividades productivas. Estos recursos contienen diferentes niveles o grados de eficiencia, conocimiento, siendo algunos superiores a otros recursos, por lo que, las empresas con recursos superiores, están en una posición más elevada que otras, para producir en mayor cantidad y con mayor eficiencia y brindar un servicio de calidad al cliente, siendo la atención eficaz y oportuna. Peteraf (1993). Precisa que el valor de estos activos, es facilitar y permitir que las empresas, implementen estrategias y/o métodos que conduzcan y guíen a una ventaja competitiva sostenida (Barney, 1991). Por tanto, nos interesa identificar este tipo de recursos.

Wernerfelt (1984) los llama "recursos críticos" y cree que, si una empresa posee o controla recursos de esta naturaleza, podrá ganar una posición fuerte en el mercado, a un costo menor que sus competidores. Para Barney (1986a), son los "factores estratégicos" necesarios para implementar la estrategia de la empresa. Finalmente, Amit y Shoemaker (1993: 36) los definen como "un conjunto de recursos y capacidades escasos, que se pueden apropiar indebidamente y especializados que son difíciles de negociar e imitar, y estos recursos y capacidades dan a una empresa una ventaja competitiva". La definición incluye Cinco Características: Estos recursos deben cumplirse.

La teoría de los recursos y capacidades, ha ido evolucionado en los últimos tiempos, principalmente en base a tres direcciones: métodos basados en el conocimiento intelectual, métodos basados en relaciones interpersonales y métodos basados en el capital humano intelectual. Sin embargo, existen otras tendencias que no presentan un límite completamente claro, porque están asociadas a otras múltiples tendencias modernas, como es el caso del método de la capacidad dinámica, que se manifiesta como un vínculo entre la teoría de recursos y capacidades y los métodos básicos. En conocimiento (Acedo et al., 2006).

Dimensiones del talento humano

Integración de personas

Rábago (2014), las fases de integrar a los seres humanos a una empresa o institución, es un proceso complejo conceptualizado y de extensa discusión, tanto en el entorno de políticas públicas, como lo cognitivo. Es así que, el análisis de la integración ha

pasado por alto, por cuanto, no han tomado en cuenta desde un inicio a la sociedad de origen, así como el vínculo que los seres humanos conservan con éstas, centrándose únicamente en la sociedad receptora como lugar de integración.

Abastecer de personas

Para tal efecto, respecto de proveer personas se tendrá en cuenta dos aspectos importantes siendo:

La Contratación del talento humano, dentro de este escenario se relacionan todos los procesos de contratación, desde el ingreso del talento a la empresa correspondiente, comenzando por el reclutamiento, selección e inducción de personas. No obstante, la selección, es la práctica inicial que garantizará la correcta utilización de técnicas rigurosas y específicas por parte de las empresas, las cuales favorecerán su adecuación respecto de los nuevos trabajadores, dentro de una cultura organizacional establecida, así como, teniendo en cuenta la capacidad del talento humano para desarrollar las políticas ya establecidas por la organización empresarial. Así tenemos que, Torres (2005) señala que, las empresas que son catalogadas como responsables y serias, obtienen mayor beneficio a través de su personal, quienes harán los esfuerzos necesarios para asegurarse que contratarán al personal adecuado e idóneo. Que por otro lado, Pfeffer (1998). Señala que hay ocasiones que, desde un principio, lo que falla en una empresa, es el proceso de selección y contratación del talento a conseguir. Por ello, se requiere establecer procesos, donde el candidato y/o postulante encaje con el perfil y características del puesto solicitado; con la finalidad que la retención del talento a futuro sea posible. Es así que, se debe tener una visión clara a largo y mediano plazo, para seleccionar nuevos talentos y/o empleados. Asimismo, las empresas lo que necesitan es evaluar con precisión, a quienes contratan o eligen, e ir viendo cómo van a encajar los referidos seleccionados con la organización, política de trabajo y su cultura. A razón que, muchos aspectos a futuro en una organización son impredecibles, por lo que, es importante reclutar y/o seleccionar personal que sea capaz de evolucionar con la organización, de desaprender y aprender nuevas competencias y asumir nuevos retos y metas impuestas. Las empresas lo que necesitan es conocer claramente cuáles son las habilidades necesarias y condiciones del talento humano, para dirigir un cargo, lo cual facilitará requerimientos de capacitaciones necesarias que deben contar los solicitantes de un puesto. Asimismo, las empresas deben deberán ser tan específicas como les sea posible, en lo que respecta la definición de los atributos y talentos que

buscan, para los puestos claves, los cuales deben de estar en concordancia con los requisitos específicos, desde un enfoque de mercado competitivo, identificando claramente los atributos primordiales que son difíciles de cambiar a través de la formación, es así que, la gestión de la retención comienza incluso antes de la llegada del nuevo empleado. La empresa no solamente reclutará a personas cuyo perfil corresponda a su cultura, y aquellos colaboradores del equipo ya existente, sino que también informará al candidato postulante, sobre lo que puede esperar de manera realista de su nuevo empleador” (Hirschfeld, 2006: p. 20).

Recompensa

Generalmente la recompensa, es un obsequio, premio tangible, físico que todo Gerente en representación de una empresa o Equipo Ejecutivo, otorga a ciertos empleadores elegidos, motivo de celebrar algo que lograron durante la jornada de trabajo diario.

Cabe precisar que, las recompensas están relacionadas en su totalidad a objetivos cumplidos y logros obtenidos por un grupo de trabajadores.

Es así que, por lo general todas las empresas, organizaciones, suelen establecer un sistema, en donde los empleados logren cumplir objetivos para obtener una recompensa, por ejemplo, recibe un boleto de viaje para vacacionar, etc.

En ese sentido, tenemos que las recompensas a largo plazo, pueden ser una excelente forma de alentar y animar a los empleados a cumplir los objetivos; teniendo cuidado de que las empresas, no generen una cultura habitual, en el cual los trabajadores ganadores sientan que es un derecho constante a recibir cada año, por objetivos cumplidos. Sino que las recompensas deben reservarse para trabajos cumplidos y objetivos excepcionales.

Asimismo, la recompensa es un conjunto de incentivos, que se encuentran a disposición de las empresas u organizaciones empresariales, que les sirve como medio de motivación hacia el talento humano y mejorar la satisfacción del mismo, reconociendo su excelente desempeño. Así tenemos que, el sistema de recompensas consta de dos subsistemas, extrínsecas e intrínsecas y cada uno de ellos incluye variables que podrían ser también subsistemas.

Las recompensas se pueden resumir de la siguiente manera:

- 1) Mi salario.
- 2) El reconocimiento que yo creo merecer.
- 3) Además, yo hago lo que me gusta hacer.
- 4) Yo me siento complacido por el hecho de que puedo dominar y controlar algo que yo puedo hacer.
- 5) Creo en mi misión.

Otra forma de clasificar los sistemas de recompensas son las recompensas formales e informales.

Desarrollo personal

El desarrollo continuo de las personas y/o trabajadores, les permite mejorar su condición económica, y por ende, la condición de todo un estado, por lo tanto, los empleadores deberían observar a sus talentos, e identificar los lugares y puestos de trabajo, donde cada trabajador de la institución o empresa, se desenvuelvan de manera más efectiva y adecuada, en el cual desarrollen sus habilidades y potencialicen y apliquen su profesionalismo, todo ello, a partir de sus capacidades creativas, críticas constructivas, respecto de sus metas impuestas, y de esta manera ir asegurando al talento humano, en relación a su calidad de vida, la de su familia y sociedad donde se desenvuelve cada día. Para Llontop, Oscoco, Melgar, Príncipe, & Figueroa, (2020). Refieren que es necesario y muy acertado admitir que, dentro de las organizaciones empresariales, es común encontrar entre su personal, un determinado perfil de talento, que deben prestar atención especial. Es aquel empleado que posiblemente tiene todas las intenciones de migrar o retirarse, ya sea en unos meses o quizás a futuro próximo, a otra empresa, con la finalidad de buscar mejores oportunidades y condiciones de trabajo, por lo que, se encuentra constantemente indagando las ofertas de empleo, e incluso presentando su file personal en todas las empresas que le sea posible, a razón que visiona un futuro mejor, encontrándose para entonces a la espera mejora oportunidad laboral. Es posible considerar que este tipo de talento humano, no se encuentran motivados por parte de sus empleadores, y hasta por ellos mismo, sintiendo que no son suficientemente valorados, ni tampoco se identifican con sus actuales empresas, Del Campo (2011).

En las instituciones y/o empresas, existen empleados muy valiosos, responsables con muchas virtudes, y que dan valor extra a la organización, demostrando además ser sumamente competentes en donde se desenvuelven. El talento con vocación de

servicio, son quiénes tendrán mayores beneficios, por cuanto, demuestran ser eficientes en el desempeño de su trabajo, demostrando su capacidad para desarrollar habilidades, fortalezas y ponen en práctica mejoras continuas.

Motivado a mejorar su rendimiento y lograr los objetivos comunes trazados en la institución o empresa, pasando hacer empleados reconocidos, satisfechos y recompensados por su esfuerzo y dedicación en su trabajo, demostrando al máximo su talento humano.

Situación expuesta ayudará a mejorar la calidad de atención hacia el cliente, reflejando un cambio en el servicio de atención que brinda la empresa.

Asimismo, se fortalece la cultura institucional y la filosofía de la misma.

Personal actualizado y preparado para hacer frente a los cambios constantes.

Todas estas condiciones, nos conllevan a mejorar la estabilidad del personal talentoso satisfecho, con rendimiento elevado en el logro de metas y cumplimiento de objetivos claros.

Cómo se debe retener el talento humano en una empresa y/o institución.

Cabe precisar que, las empresas han de procurar, que los trabajadores que suelen marcar la diferencia con su desempeño laboral, permanezcan en la organización el mayor tiempo les sea posible. ¿Cómo?

En ese sentido, el salario deberá ser el adecuado, acorde a su labor y desempeño, cuyo factor económico, entre otros, es el primordial en toda prestación de trabajo, el cual llega a ser muy importante en la vida cotidiana del talento, por cuanto, le sirve de motivación y, a seguir dando lo mejor de sí; por otro lado, la designación de tareas en un puesto de trabajo, deben ser acordes a las capacidades, habilidades y conocimientos profesionales y/o técnicos que tenga el talento humano, lo cual será de gran beneficio en el cumplimiento de metas y objetivos de las empresa.

En lo que corresponde a la conciliación, los trabajadores hoy en día, tienen la posibilidad de ser más valorados y tener facilidades de trabajar con horarios flexibles o con posibilidad de realizar trabajo de forma remota, y así poder equilibrar la vida laboral.

En relación al Buen clima laboral, se precisa que la conformación de grupos de trabajo, en aquellos, donde no prima un buen clima y ambiente laboral, tienden a desintegrarse, ocasionando poca empatía y fracturas imposibles de arreglar en el grupo. Es así que, por ejemplo, un trabajador talentoso, no se encuentra con el entorno de trabajo deseado, por consiguiente, acabará con desánimo en el cumplimiento de metas, y terminará abandonando la empresa, por cuanto, no será productivo en el desempeño de sus funciones y no será útil para las empresas.

Las oportunidades de crecimiento, es aquí donde, el talento humano al no sentirse valorados, no sólo se traduce en la parte económica, sino también, cuando los empleados constatan, que no existe posibilidades de desarrollo profesional y oportunidades en las empresas, buscarán otras oportunidades fuera de la empresa, donde puedan desarrollarse plenamente de acuerdo a sus habilidades.

La Marca Empleadora (**Employer branding**), señala que la imagen que suele proyectar las empresas, son oportunidades de crecimiento, siendo la principal estrategia de captación y retención de talento humano, por cuanto, dependiendo de cuánta reputación y reconocimiento obtenga las empresas a través de su imagen, dependerá su éxito, asimismo, permitirá que los trabajadores talentosos decidan continuar o no trabajando.

Programas de inmersión, cabe precisar que, es muy importante fomentar y cultivar en las empresas el sentimiento de pertenencia y hacer que cada trabajador, sienta el compromiso de elegir continuar trabajando y quedarse en la empresa, promoviendo todos los aspectos antes descritos.

Planes de recompensa, es reconocer el esfuerzo y dedicación que realiza el talento humano, por cuanto, las empresas deberían elogiar a los trabajadores por el cumplimiento de metas logradas, lo que permitirá es reforzar la confianza entre empleador y empleados.

No obstante, debemos precisar que, existen muchas maneras de conseguir que un determinado trabajador con valor adicional a sus capacidades, se sienta motivado y comprometido al 100% con la empresa, siendo un factor muy importante que no se

debe descuidar, porque es la única manera de retener el talento humano dentro de la empresa.

Auditar a las personas para el proceso, es necesario tener presente lo siguientes pasos:

Selección de personal, George (1972), consiste en reconocer e identificar a los candidatos postulantes, que cumplen con el perfil profesional requerido, para cubrir los puestos de trabajos convocados. Es así que, el proceso de reclutamiento, se da inicio con la búsqueda del talento humano idóneo, para cada vacante específica y se termina con la elección del personal requerido.

La Selección de Personal, comienza a partir de la comunicación del requerimiento promocionado, precisándose las necesidades y habilidades que tendría que tener el talento humano, las cuales conllevan a efectuar un proceso riguroso, con la investigación y búsqueda de las fuentes capaces de ofrecer a la organización un número suficiente de personas, las cuales probablemente serán seleccionadas acorde a las necesidades de requerimiento de la organización (Pág. 156).

El requerimiento, se incluirá tanto a las necesidades del cargo, así como las características que debe contar las personas que desempeñarán los puestos de trabajo, y serán detalladas a través de la descripción del cargo a dirigir, con el objetivo de determinar el Perfil idóneo del postulante a la plaza convocada. Asimismo, siempre que resulte necesario, se debería solicitar información adicional de cada postulante, teniendo en cuenta con la unidad orgánica que solicitó dicho requerimiento de personal.

Fuentes de reclutamiento, siendo uno de los principios básicos de la selección de personal, en lo que respecta a ubicar las fuentes de reclutamiento, es de suma importante en primer lugar identificar cual será el perfil que se busca reclutar, por lo que será necesario diagnosticar el mercado, en el cual se podrá localizar a los potenciales candidatos.

A través de lo mencionado, se podrá lograr aumentar el rendimiento del talento humano, en el proceso de selección al incrementar la proporción entre postulantes que se pre seleccionen y los candidatos existentes, empleados escogidos, etc.; asimismo, se disminuirá el tiempo en el desarrollo del proceso de reclutamiento y reducirá los costos operacionales.

Reclutamiento interno, se eligen candidatos dentro de la organización para cubrir una vacante.

De lo antes vertido, Mozos J. (2007), señala que las principales ventajas radican, que es un método más seguro, debido a conocer mejor a la persona y/o talento humano, y contando con la información adicional que se tenga, tendrá más valor el proceso de reclutamiento; lo que permitirá aumentar la motivación de los trabajadores, al visualizar que existe la posibilidad de desarrollarse profesionalmente y ascender según escalas en una determinada organización, y con mejor escala remunerativa.

Por el contrario, algunas de las desventajas del referido proceso es, no contar con una estructura orgánica, en la cual se les permita generar oportunidad de promoción o ascenso laboral a su personal, con el objetivo de fomentar cargos de mayor nivel jerárquico, los cuales traen consecuencias diversas como la falta de empatía entre el grupo, el desinterés, o aún, la desvinculación de la organización, para utilizar al máximo las oportunidades que se brinden en el exterior; de modo que, los intereses contrapuestos entre las jefaturas y subordinados, en lo que respecta a los últimos años, es que la empresa cuente con una estructura organizacional bien definida y distribuida; alto nivel de rendimiento y exigencias en los requerimientos del cargo a ocupar, a razón que existe un universo amplio de postulantes, siendo los puestos de trabajo escasos y esporádicos.

Reclutamiento, se utilizará cuando no exista personal adecuado dentro de la organización para ocupar un cargo específico, y entonces se recurrirá a fuentes externas para su reclutamiento.

Evaluación curricular:

Con la cual se medirá el grado de instrucción del postulante, relacionado con su capacidad profesional, habilidad para el desempeño de la función, formación educativa, así como la experiencia laboral adquirida y relacionada con el cargo al que postula.

Examen de conocimientos:

En lo que corresponde al SATCH, el grado de conocimientos académicos, se medirá teniendo en cuenta la función y el cargo que postula, por ejemplo, para algunos casos, se solicitará tener conocimiento en temas de tributación específicamente en materia municipal, así como en materia administrativa y de cultura general; evaluando sus toda su habilidad, destreza, etc. El examen será elaborado por la comisión de la convocatoria, y luego será guardado en sobre cerrado y lacrado, el mismo que será

abierto al momento de rendirse el examen en presencia de los postulantes, quienes deberán responder en un tiempo máximo de sesenta (60) minutos.

Entrevista personal, el talento que postula deberá presentarse, portando su identificación y los documentos en original que sustenten su file personal; siendo en este rubro, en el cual se consideran los siguientes aspectos: Capacidad para resolver problemas diversos: se le planteará al postulante algunos de los casos hipotéticos, en temas relacionados al cargo que se está postulando, siendo resuelto y expuesto en forma oral.

Habilidades Comunicacionales: en esta fase, se calificarán principalmente la forma de expresar las ideas, con coherencia, claridad y precisión al responder las diversas preguntas efectuadas.

En la Presentación: en este punto, se evaluará el grado de desenvolvimiento del postulante, observándose sus condiciones psico-sociales, para realizar trabajos en equipo, así como teniendo en cuenta la visión de futuro, entre otros aspectos.

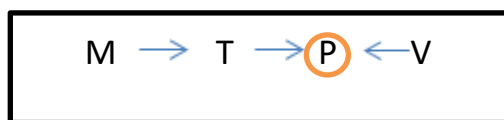
III. METODOLOGÍA

3.1. Clases y diseño de investigación:

El diseño de la investigación es descriptivo - propositivo, su propósito es describir las características específicas de la muestra de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), así como propicia el saber de las actitudes y los procesos sobresalientes al análisis concerniente en el estudio (Sáez, 2017).

El enfoque de la investigación es no experimental-transversal, porque recoge la información de un solo espacio de sus elementos, con el objetivo de especificar las variables (Ruiz, 2016), que sirva de sustento para el diseño del plan o modelo.

El diseño se grafica de la siguiente manera:



- M : Muestra
- T : Teoría
- P : Propuesta.
- V : validar la propuesta

3.2. Variable:

Talento humano

Torres & Torres (2017) menciona que el talento humano y otros elementos activos inteligentes, sustentan que el ser humano tiene un horizonte de sus ideales que los equipos u organizaciones de personas sellan la diferencia en su desempeño. En este sentido marca la esencia del perfeccionamiento del talento humano, conocido también como administración del talenyo humanos.

3.3.población y muestra

La muestra está conformada por un total de cuarenta 40 trabajadores, que se encuentran bajo la modalidad contractual Decreto Legislativo N° 728, es decir, a plazo indeterminado, que conformar como parte integrante del SATCH.

3.4. Instrumentos de recolección de datos.

Dado que se necesitaba describir las características de la población de la muestra, siendo el objetivo principal en la investigación, se obtuvieron los datos de forma sistemática y estandarizada con el método de la encuesta, es así que se realizaron preguntas estructuradas previamente, asimismo, la encuesta fue de corte seccional, porque, consistió en obtener información relevante de la muestra preparada anticipadamente, siendo en un solo tiempo la recolección de la información, vale decir, fue en una sola ocasión, Quispe Limaylla, A. (2014).

Instrumentos

Definiendo la gestión del talento humano: como la fuerza principal, así como al conjunto de prácticas necesarias, que conllevan al cumplimiento de los objetivos en las empresas, en el cual se incluye eficientemente los talentos y habilidades de la fuerza laboral (Chiavenato, 2009); siendo el instrumento que se propone para la investigación y consta de las dimensiones. a) integración de personas donde se admite los procedimientos de los perfiles, para las necesidades de recursos humanos, b) abastecer de personas, donde se diseñan actividades y desempeño de los trabajadores, que se adecua al reclutamiento, c) recompensa, que es el incentivo a través de los logros de los trabajadores, d) desarrollo personal elevar a través de la capacitación el desarrollo del trabajador, e) retener a las personas, que es la creación de ambientes agradables para el desarrollo de actividades, f) auditar a las personas, donde se controla los recursos humanos en el cumplimiento de sus funciones exigiendo medidas si es necesario (Monteza, I. 2020).

La herramienta de Gestión de talento humano, en el personal judicial tiene una fiabilidad de 0.886 (Monteza, I. 2020), en el personal municipal, cuenta con una fiabilidad de 0.904 (Cortez, F. 2020).

La herramienta de Gestión de talento humano, es adecuado utilizando escala tipo Likert con cinco dimensiones que es una calificación para determinar juicios o afirmaciones de los participantes (Quispe Limaylla, A. 2014).

Equipos y Materiales de Recolección de Datos

Coincidiendo con Alvira Martín, F. (2011), al señalar que con la evolución de las tecnologías, el procedimiento de campo ha evolucionado, y con la utilización de las redes, se puede realizar la encuesta a través de la página de internet, con la ventaja de obtener información con rapidez, versatilidad y escaso costo, al generar la encuesta por este medio, es así que, se elige el archivo donde estará ubicado el cuestionario, en un sitio web (google forms), y dada la investigación, siendo una población cautiva, es decir, trabajadores que pueden acceder a internet, se aplica el criterio de cuestionario auto administrado; asimismo, para los trabajadores que no puedan tener acceso conforme a los criterios expuestos anteriormente, se realizará la encuesta mediante entrevista personal, contactando con el entrevistado y así lograr que acceda a la entrevista siguiendo las instrucciones de la misma.

3.5. Procedimientos

El procedimiento utilizado para recoger la información, consistió en realizarlo por etapas:

1ra. Etapa, referida a generar y elaborar el cuestionario, considerando los fundamentos teóricos y la operacionalización de la variable con sus respectivas dimensiones .

2da. etapa correspondía al proceso de validación (juicio), la cual fue realizada por expertos en el tema, con la finalidad de verificar y dar consistencia a los items.

3ra. etapa se realizó las coordinaciones, con jefatura de la unidad de recursos humanos del SATCH, para la aplicación del instrumento, a través de WhatsApp, a quien se le informó sobre el proceso de aplicación del instrumento y su importancia. Posteriormente se elaboró el plan de Talento Humano para los trabajadores del SATCH.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información recogida, fue organizada con una base de datos, lo cual permitió ordenar técnicamente la información obtenida, utilizándose la herramienta de trabajo Microsoft Excel. Además, se hizo uso del Software estadístico llamado SPSS, que

consistió en crear un registro de datos de manera estructurada en tablas y analizadas con diversas técnicas estadísticas.

3.7 Aspectos Éticos

Los aspectos éticos, que se ha tenido en cuenta en el trabajo de investigación, fue respeto a las personas que interrelacionan entre si, en la aplicación de las encuestas, se les preciso que sus respuestas, son de mucha importancia y que a su vez, serán tratadas confidencialmente y, sólo se utilizaran en el presente trabajo de investigación. En lo que corresponde a la confidencialidad, se tuvo mucho cuidado en mantener en reserva la protección de la identidad de los trabajadores participantes del SATCH.

Veracidad, en lo que concierne a la investigación, por su naturaleza se presentó rigurosidad ética y científica, por lo que, la presente investigación, se ampara en los criterios de veracidad en la información, que garantice y cuente con respaldo teórico y práctico para la academia.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Dimensión integración de personas: Los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, SATCH, tienen el perfil adecuado para el puesto en el que se desempeñan.

Calificación	colaboradores	%
Total, Desacuerdo	6	15,0
Desacuerdo	18	45,0
Indiferente	14	35,0
Acuerdo	0	0,0
Total Acuerdo	2	5,0
Total	40	100,0

Interpretación:

Los colaboradores del SATCH, con el 45% se encuentran en desacuerdo, que cuentan con el perfil adecuado para el puesto que desempeñan actualmente.

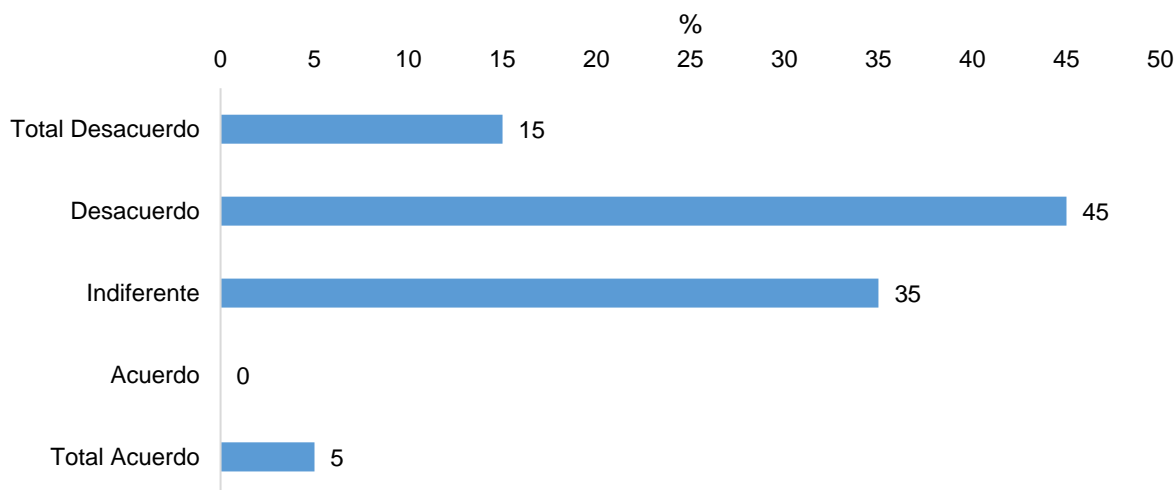


Figura 1.- Los colaboradores del Servicio Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH tienen el perfil adecuado.

Tabla 2

Abastecer de personas: En el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH, participaron en un estricto proceso de reclutamiento y selección de personal.

Calificación	colaboradores	%
Total Desacuerdo	10	25,0
Desacuerdo	26	65,0
Indiferente	2	5,0
Acuerdo	0	0,0
Total Acuerdo	2	5,0
Total	40	100,0

Interpretación:

Los colaboradores se encuentran en desacuerdo en un 65%, que el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCH, participaron en un estricto proceso de reclutamiento y selección de personal

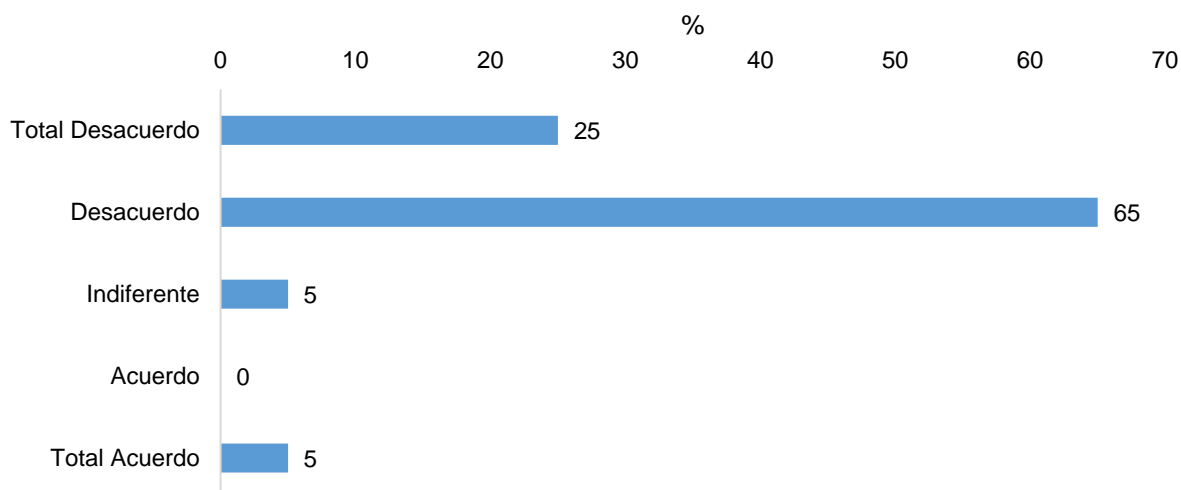


Figura 2.- En el Servicio Administración Tributaria de Chiclayo -SATCH han participado un estricto proceso de reclutamiento

Tabla 3

Dimensión Recompensa: El Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, cuenta con un plan motivacional, para los colaboradores y reconoce públicamente los logros de sus colaboradores, así como es de premiar sus mejores colaboradores.

Dimensión Recompensa	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Cuenta con un Plan Motivacional para los colaboradores	18	45.0	8	20.0	12	30.0	2	5.0	0
Reconoce públicamente los logros de sus colaboradores	6	15.0	24	60.0	10	25.0	0	0.0	0	0.0
Premia sus mejores colaboradores.	10	25.0	10	25.0	14	35.0	6	15.0	0	0.0

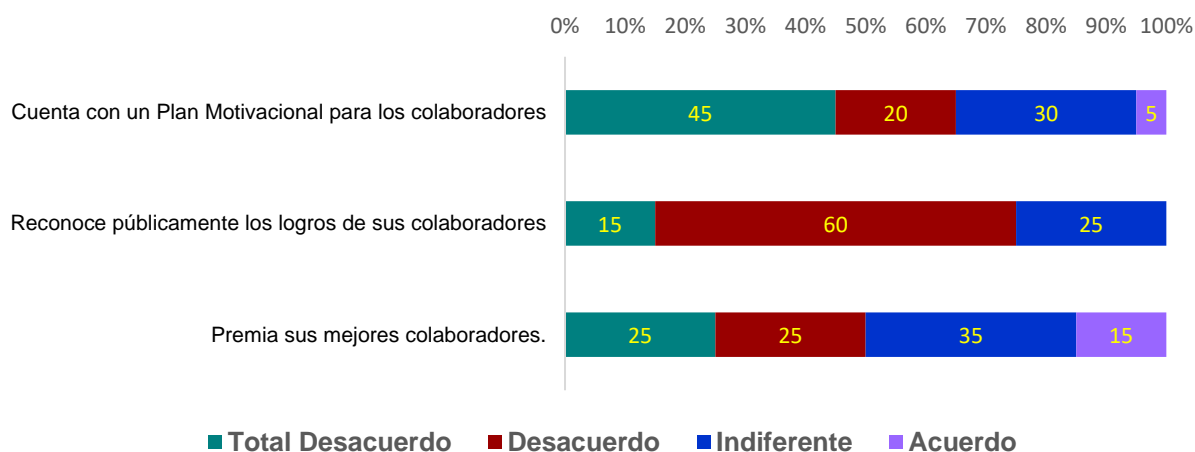


Figura 3. Dimensión Recompensa

Interpretación

Los colaboradores en un 60% están en desacuerdo que se reconoce públicamente los logros de sus colaboradores, y un 35% es indiferente que si la entidad premia a sus mejores colaboradores.

Tabla 4

Dimensión Desarrollo personal: tenemos que la experiencia profesional de los colaboradores de Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo –SATCH, es tomada en cuenta para el desarrollo de estrategias empresariales, el SATCH cumple con brindar un programa de capacitaciones para sus colaboradores.

Desarrollo personal:	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
La experiencia profesional de los colaboradores de SATCH es tomada en cuenta para el desarrollo de estrategias empresariales	4	10.0	12	30.0	22	55.0	0	0.0	2	5.0
El SATCH cumple con brindar un programa de capacitaciones para sus colaboradores	2	5.0	18	45.0	16	40.0	4	10.0	0	0.0
Los colaboradores del SATCH participan en su totalidad en capacitaciones	4	10.0	20	50.0	16	40.0	0	0.0	0	0.0

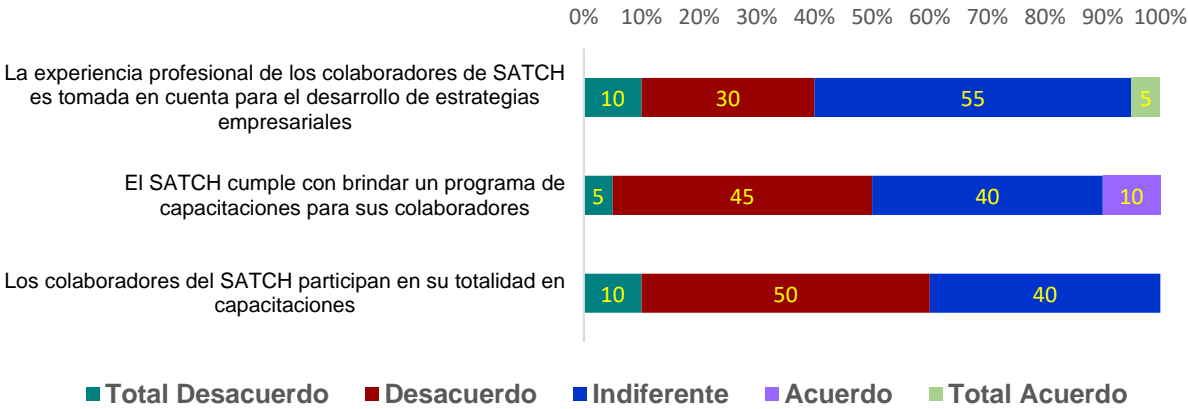


Figura 4. Dimensión Desarrollo personal

Interpretación

Los colaboradores en un 50% están en desacuerdo que participan en su totalidad en capacitaciones, además un 55% es indiferente si la experiencia profesional de los colaboradores de SATCH, es tomada en cuenta para el desarrollo de estrategias empresariales.

Tabla 5

Dimensión Retener a las personas: El nivel de conocimiento adquirido en el transcurso del tiempo, es considerado para la evaluación de los colaboradores, el SATCH, cumple con brindar un programa de capacitaciones para sus colaboradores, existen dentro del área programas para fidelizar a los colaboradores del SATCH, se emplea alguna estrategia para retener a los mejores talentos en el SATCH.

Retener a las personas:	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	El nivel de conocimiento adquirido en el transcurso del tiempo es considerado para la evaluación de los colaboradores	4	10.0	10	25.0	24	60.0	0	0.0	2
El SATCH cumple con brindar un programa de capacitaciones para sus colaboradores	4	10.0	6	15.0	26	65.0	4	10.0	0	0.0
Existen dentro del área programas para fidelizar a los colaboradores del SATCH	12	30.0	10	25.0	16	40.0	2	5.0	0	0.0
Se emplean alguna estrategia para retener a los mejores talentos del SATCH	14	35.0	10	25.0	16	40.0	0	0.0	0	0.0

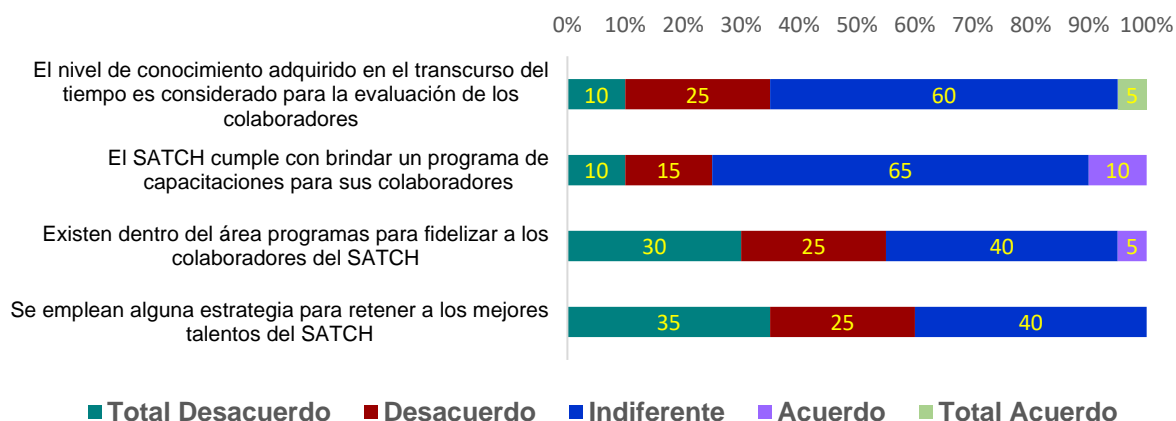


Figura 5. Dimensión Retener a las personas

Interpretación

Los colaboradores el SATCH en un 65% le es indiferente que, la entidad cumple con brindar un programa de capacitaciones para sus colaboradores

Tabla 6

Dimensión Auditar a las personas: Se cuenta con un programa para controlar el avance efectivo de las actividades de los colaboradores del SATCH, se considera un programa de establecimiento de metas o logros del SATCH.

Auditar personas:	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Se cuenta con un programa para controlar el avance efectivo de las actividades de los colaboradores del SATCH.	6	15.0	18	45.0	14	35.0	0	0.0	2
Se considera un programa de establecimiento de metas o logros del SATCH.	2	5.0	12	30.0	14	35.0	5	25.0	1	5.0

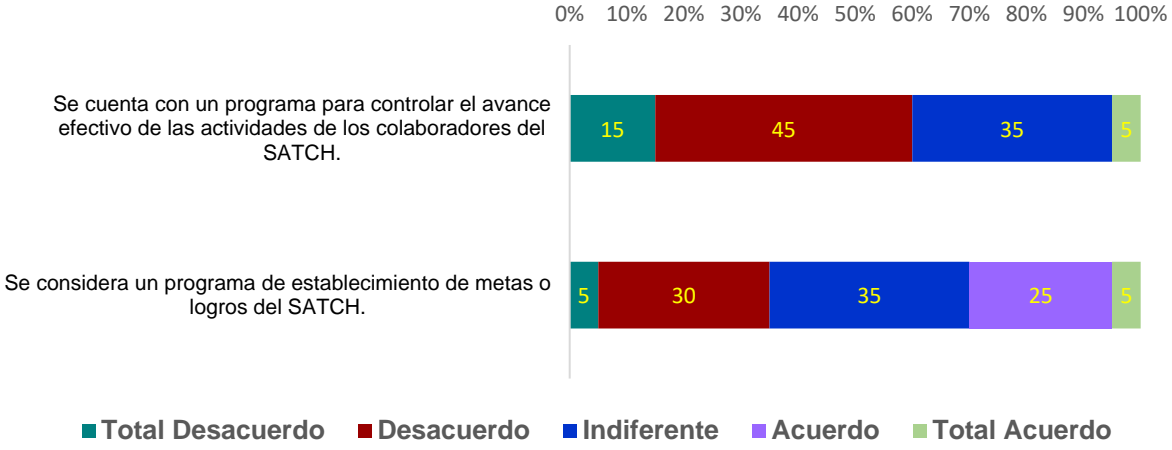


Figura 6. Dimensión Auditar a las personas

Interpretación

Los colaboradores del SATCH, en un 45% están en desacuerdo que se cuenta con un programa para controlar el avance efectivo de las actividades de los colaboradores.

V. DISCUSIÓN

Cabe precisar que, en la discusión se puede apreciar que con el total de los resultados alcanzados, se dividió la investigación, encontrando las afirmaciones de la muestra en relación a los entrevistados, en cuanto a la dimensión integración de personas en donde los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH, se observó que están en desacuerdo en un 45% equivalente a 18 colaboradores, del personal de la muestra de contar con el perfil adecuado, en el puesto que se encuentran desempeñando actualmente; asimismo, en conjunto con la dimensión desarrollo personal, los colaboradores de la referida entidad, en un 50% manifestaron estar en desacuerdo, de participar en su totalidad en capacitaciones profesionales dadas por la entidad, además de en un 55% son indiferentes, respecto si la experiencia profesional de los colaboradores de SATCH, es considerada para el desarrollo y aplicación de estrategias empresariales, las cuales concuerdan con Anzualdo, V. I. T.(2020), en el cual señala que la generación del trabajo en el Perú, es todavía aún insuficiente y desigual, con la intención de tener en cuenta la necesidad de mejorar en forma significativa y potenciar las habilidades del capital humano. Para la dimensión Abastecer de personas, los colaboradores en un 65% están en desacuerdo que en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, han participado en un estricto proceso de reclutamiento y selección de personal, se asemeja a los descrito por Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020), el cual señala que la mayoría de las empresas y/o entidades, prefieren plantear estrategias generales centradas en el servicio, mas no importándoles potenciar y fortalecer la capacidad del talento humano, el cual cumple un rol fundamental en el cumplimiento tanto de la visión y misión de una institución y/o empresa.

En lo que respecta a la dimensión recompensa, los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, en un 60% están en desacuerdo que los directivos de la entidad, reconocen públicamente los logros de sus colaboradores, sin embargo, en un 35% para los colaboradores le es indiferente saber, si en la entidad se premia y/o reconoce a los mejores colaboradores, por su esfuerzo y metas cumplidas; en cuanto, la dimensión retener a las personas, los colaboradores dieron a conocer que les es indiferente en un 65% que el SATCH, no cumple con brindar un programa de capacitaciones especializadas para sus colaboradores, siendo de vital importancia que el personal vaya adquiriendo nuevos conocimientos e ir a la

vanguardia también de la tecnología, situación que concuerda con la mención que hace Sorhegui, R., & Olalla, A. (2021), al manifestar que la autosugestión de dirección de la organización, los proyectos, así como de aquellos trabajadores que no se les repotencia y refuerza en sus habilidades básicas y que son elementales, para el buen desempeño y función asignada a cada colaborador, lo cual tiene que ir cambiando y mejorando con el transcurso del tiempo, en beneficio del desarrollo y progreso institucional; en lo que concierne a la dimensión auditar a las personas, los colaboradores del SATCH, en un 45% están en desacuerdo, que la entidad cuente con un programa específico y establecido, en para que la unidad orgánica correspondiente, se encargue de controlar el avance efectivo de las actividades desarrolladas y/o ejecutadas de los colaboradores del SATCH, el cual se ubica próximo a lo acordado con Arostegui, A., & Churata, L. E. (2021), señalándose que actualmente la situación de quiebre de un porcentaje de empresas, en los diferentes sectores, en los últimos tiempos, afectan directamente a la producción y desarrollo de la actividad laboral, por ende, al crecimiento de la economía del país.

Por otro lado, se puede observar que desde el punto de vista de un enfoque general, tenemos que actualmente las empresas de diverso rubros, las cuales aún continúan vigentes y en actividad, están tomando conciencia y poniendo más énfasis, brindando atención y prioridad a sus trabajadores, es decir, se encuentran dispuestos en potenciar la capacidad, habilidades y destrezas de su personal, brindándoles igualdad de oportunidades, tales como superación profesional, tiempos razonable y horarios manejable, para ello, dotándoles de todos los implementos necesarios y/o requeridos para el desarrollo y ejecución de sus labores diarias encomendadas, brindando reconocimiento oportuno, al talento humano por el cumplimiento de metas logradas, generando motivación, asimismo, se está priorizando contar con un ambiente adecuado, agradable y seguro, lo que conlleva a fortalecer y brindar un servicio de atención oportuno y de calidad en la entidad.

Cabe precisar que, a lo largo de los procesos de implementación de estrategias, ya sea interna o externa, los beneficios adquiridos serán mayores, así como el crecimiento de la organización empresarial, traduciéndose directamente en un impacto favorable y positivo dentro de la cultura organizacional, más aun cuando los colaboradores se encuentran comprometidos con la misión y visión de la organización, la comunicación será cada vez más positiva y como resultado, las interacciones con los clientes serán aún mejores, por ende, brindando un servicio de calidad.

En ese sentido, se concluye que para que las empresas y/o entidades, sean exitosas y perduren en su actividad económica, es necesario contar con colaboradores talentosos que se encentren enfocados en los objetivos de la empresa, lo cual impulsaran el crecimiento empresarial.

Finalmente, el talento humano es el que permite que las empresas obtengan mejores resultados y cumplan todas sus metas de una manera más sencilla señalándose que, es de suma importancia que se identifique al talento idóneo para cada puesto clave y específico, teniendo en cuenta el perfil del trabajador requerido y aprovechar al máximo las virtudes, capacidad y habilidad del talento humano.

VI. CONCLUSIONES

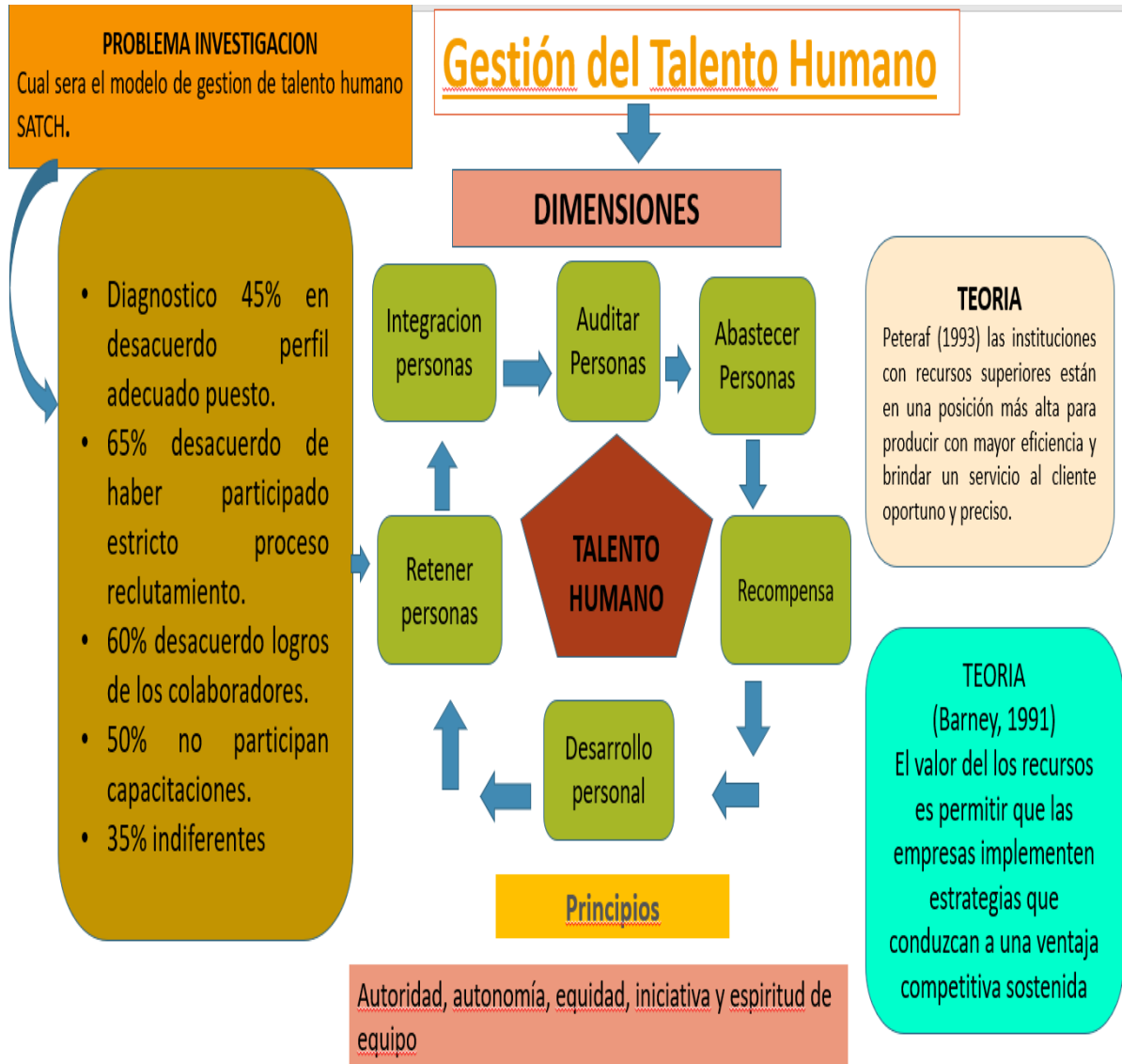
1. Se diagnosticó que, los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, están en desacuerdo en un 45% con el perfil adecuado para el puesto de trabajo, 65% están en desacuerdo en haber participado con un estricto proceso de reclutamiento y selección de personal, el 60% está en desacuerdo logros de sus colaboradores, mientras que el 35% es indiferente, el 50% están en desacuerdo en participar en capacitaciones, el 65% cumple con brindar un programa de capacitaciones y el 45% están en desacuerdo con que se cuenta con un programa para controlar el avance diario de las actividades realizadas por los trabajadores.
2. Se diseñó la propuesta de gestión del talento humano, considerando las dimensiones como: Integración de personas, abastecer de personas, recompensa, desarrollo personal, retener personas y auditar personas fundamentado en el marco teórico.
3. La propuesta fue validada por expertos, aceptando sus sugerencias para mejorar la gestión del talento humano, siendo necesario en las instituciones para su crecimiento.

VII. SUGERENCIAS

1. A los funcionarios y directivos del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, se les sugiere elaborar un plan de evaluación y realizar el diagnóstico del personal en forma permanente en todas las unidades orgánicas, para identificar el talento humano idóneo para realizar las funciones necesarias y requeridas según perfil para cada puesto clave de trabajo.
2. Desarrollar la propuesta del talento humano en el personal de la institución con el fin de mejorar sus condiciones laborales, vale decir, ambiente seguro acogedor, en el cual se logren interrelacionarse con los demás de manera empática, saludable y adecuada.
3. Mejorar la competencia e incentivar al personal que trabaja en la institución a seguir capacitándose profesionalmente e ir especializándose y fortaleciendo sus habilidades y talento, según puesto de trabajo.

VIII. PROPUESTA

Gestión del talento Humano



Gestión del talento humano

Presentación

La propuesta de gestión del talento humano en los trabajadores SACH de la Municipalidad de Chiclayo, se plantea con la finalidad de promover una cultura adecuada de integrar personas, auditar, abastecer, recompensar, desarrollo personal y detener personas con perfil ideal, competente y preste un servicio de calidad para darle mayor sostenibilidad a la propuesta se ha considerado algunos principios necesarios dentro de nuestra organización, autoridad, autonomía, equidad, iniciativa y espíritu de equipo

La propuesta posiciona la mejora en la gestión del Talento, factor determinante en consecución de las nuevas estrategias adoptadas con transparencia, decisión que requiere de personas motivadas, con conocimiento, capacitadas y alineadas con la cultura de selección y ubicación del personal con un proceso carácter de evaluación y retroalimentación de manera permanente

Objetivo.

Propuesta de mejorar el proceso de la gestión del Talento humano en los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo

Principios

Autoridad, es el representante legal de la institución, encargado de hacer cumplir los asuntos de la Ley con transparencia y democracia para impulsar un mejor desarrollo en la institución y por ende en la sociedad López (2018).

Autonomía, se busca que los miembros de la organización profesen un actuar reflexivo con participación efectiva en la sociedad.

Equidad, conocida como una virtud de las instituciones donde se aplica la justicia en todos los procesos, en el caso particular de la gestión del talento humano en la organización para actuar con democracia.

Iniciativa, desarrollada por el grado de confianza y cooperación existente en el entorno institucional.

Espíritu de equipo, encaminadas a tener resultados de excelencia con la transformación y evolución del propio talento humano y el mejoramiento cualitativo del quehacer profesional en la institución.

Proceso de la gestión del talento humano en la institución

Proceso	Descripción
Integración de personas	Selección de las personas para integrarse a la institución con un perfil coherente con el puesto que va asumir
Abastecer de personas	Contratación del personal idóneo acorde con su talento Reclutamiento del personal Selección según indicadores de evaluación Inducción brindada por la institución para un buen desempeño Demuestra capacidad de desarrollo en la organización
Recompensa	Reconocimiento por los logros, innovaciones realizados y sobresalientes en la institución
Desarrollo personal	Mejorar condiciones económicas del personal de acuerdo al rendimiento Desempeño adecuado y saludable Desarrollo de habilidades y potencialidades
Retener a las personas	Considerar un salario adecuado, buen clima, enfoque centrado en la persona, soporte socioemocional. Estrategias como oportunidad de crecimiento Capacitación actualizada y permanente.
Auditar a las personas	Selección de personal Fuentes de reclutamiento Entrevista personal Habilidades comunicativas

REFERENCIAS

- Agudelo-Orrego, B. E. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Revista Entramado*, 15(1), 116–137.
- Anaya Gamarra, L. D. R., & Paredes Rivera, J. M. (2015). Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano.
- Anaya Gamarra, L. D. R., & Paredes Rivera, J. M. (2015). Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano.
- Alvira Martín, F. (2011). *La Encuesta: una perspectiva general metodológica general metodológica* (2da.ed.). Madrid, España: CIS-Centro de Investigaciones Sociológicas
- Anzualdo, V. I. T.(2020). Desarrollo y Capital Humano en el Perú. *Éxegesis*, 12(1), 1-1
- Arostegui Aira, A., & Churata Mercado, L. E. (2021). El papel del capital humano y empresarial en el crecimiento económico del Perú, periodo 1987-2017.
- Blanco, C. (2009). *Encuesta y estadística: métodos de investigación cuantitativa en ciencias sociales y comunicación*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Castoriadis, C. (1992). *Poder, política, autonomía*. Fundació Rafael Campalans.
- Costamagna, P. (2000). *La articulación y las interacciones entre instituciones: la iniciativa de desarrollo económico local de Rafaela, Argentina*.
- Díaz Muñoz, G. A., & Quintana Lombeida, M. D. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven*, 22(1), 29–48.
- Enriquez Oviedo, A. B. (2013). *Desarrollo de liderazgo, espíritu de equipo y propósito de vida en los colaboradores de la administración provincial marista de Colombia* (Bachelor's thesis, Universidad de La Sabana).
- Barreto (2011), Tesis denominada “Contratos Laborales Determinados Sujetos a Modalidad en el Ámbito de la Región Lambayeque”, Perú

- Barrios-Hernández, K. del C., Olivero-Vega, E., & Figueroa-Saumet, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información Tecnológica*, 31(2), 55–62.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. (G. E. Patria. (ed.); 3ta ed.). Grupo Editorial Patria
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Chiavenato (1998), *Administración de Recursos Humanos*, Perú, Editorial Atlas S.A.
- Chiavenato (1990), *Políticas de Recursos Humanos*, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Perú, Editorial Atlas S.A., 1990.
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del Talento Humano*. Tercera Edición. México: Mc Graw Hill.
- Cortez, F. (2020). *Gestión del Talento Humano y la Productividad Laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa*, 2020. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Recuperada de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53855/Cortez_LF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Del Campo, J.L. (2011). 5 Motivos por los cuales el talento se va de las organizaciones (#infografía). Disponible en: <http://delcampovillares.com/5-motivos-por-los-cualesel-talento-se-va-de-las-organizaciones-infografia/> 49
- Hernández, R. y Mendoza, D. (2018) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Landoff de Reizin S. (2002), *La Selección de Personal*, Chile, Editorial Universitaria 1967, Universidad de Chile
- Llontop, R. R., Oscco, F. G., Melgar, Á. S., Príncipe, K. M. J., & Figueroa, A. C. M. (2020). Programa de desarrollo personal para el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes de secundaria. *PsiqueMag*, 9(1), 102-117.

- Monteza, J. (2020). Gestión del talento humano, para mejorar el desempeño laboral del personal del área del nuevo código procesal penal, del poder judicial - Chiclayo. 2019. (Tesis de título). Universidad Señor de Sipán. Recuperada de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7652/Monteza%20Fuentes%20Juan%20Carlos.pdf?sequence=1>
- Nelson, B. (1997). "1001 Formas de recompensar a los empleados". Editorial norma. Bogotá, Colombia.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cualitativa – cualitativa y redacción de tesis* (4ta ed.). Ediciones de la U.
- Piña Lopez, M. (2018). Conociendo el rol que cumple nuestra autoridad local.
- Quispe Limaylla, A. (2014). El uso de la encuesta en las ciencias sociales. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Rábago, Y. G. (2014). Los procesos de integración de personas inmigrantes: límites y nuevas aportaciones para un estudio más integral. *Athenea Digital: revista de pensamiento e investigación social*, 14(1), 195-220.
- Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información Tecnológica*, 30(6), 167–175.
- Rawls, J. (2003). Justicia como equidad. *Revista española de control externo*, 5(13), 129-158.
- Sáez, L. J. (2017). Investigación educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos. Madrid: Epud.
- Schultz, T. (1973). Teoría del capital humano. *El debate social en torno a la educación, enfoques predominantes*.
- Silva Adriano, L. E., Niama Rivera, L. M., Carrera Silva, K. A., Rodríguez Solarte, Á. E., & Villalva Heredia, C. I. (2018). Aproximación al estado actual de la implementación de un modelo de gestión de talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Riobamba. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1), 1–18.

Soto (2010), Tesis Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal en el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo, Chile

Torres Hernández, Z., & Torres Martínez, A. (2017). *Desarrollo del talento humano*. Grupo Editorial Patria.

Mozos (2007), Técnica Moderna de las Entrevistas y la Selección, Lima, Editorial

Vergara Romero, A., Márquez Sánchez, F., Sorhegui Ortega, R., & Olalla-Hernández, A. (2021). Capital humano: Actor central para la sostenibilidad organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(93), 297-307.

Velez-Álvarez, C., Arboleda-Isaza, V., Chalapud-Vivas, C.-J., Giraldo-Osorio, A., & Jaramillo-Ángel, C.-P. (2021). Formación del talento humano en enfermería en Colombia

Zarazúa Vilchis, J. L. (2019). Administración de recursos humanos vs. Gestión del capital humano. Diferencias, coincidencias y contradicciones. *Gestión y Estrategia*, 56, 37–50.

ANEXOS

Anexo 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definition Conceptual	Definition Operational	Dimensions	Indicadores	Escala de Medición
Gestión del talento humano	La gestión del talento humano está orientada a las actividades operativas administrativas, dotando a la empresa de colaboradores con competencias genéricas y técnicas transversales. Ramírez, Espindola, Ruíz, & Hugueth, (2019).	Son las percepciones que tienen los jefes respecto a cómo se realiza la gestión del capital humano en sus dimensiones, planeación, organización, dirección y control, esto será evaluado con un cuestionario Coherente con el marco teórico	Integración de personas	Unir a las personas a una institución. Perfil adecuado al puesto de trabajo	Ordinal propuesta
			Abastecer de personas	Contratación acorde con su talento Reclutamiento Selección Inducción Capacidad de desarrollo	
			Recompensa	Reconocimiento Elogios Resoluciones	
			Desarrollo personal	Mejorar condiciones económicas Desempeño adecuado y saludable Desarrollo de habilidades y potencialidades	
			Retener a las personas	Salario adecuado Conciliación Buen clima Oportunidades de Crecimiento Employer branding Programas de inmersión Planes de recompensa	
			Auditar a las personas	Selección de personal Fuentes de reclutamiento Entrevista personal Habilidades comunicativas	

Cuestionario “Gestión de talento humano”

Presentación

El presente Cuestionario se aplica para Proponer un modelo de gestión del talento humano en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo- SATCH.

Indicaciones:

Proceda a encuestar a los trabajadores y funcionarios de la muestra.

La Gestión de talento humano en la percepción de los encuestados se medirá de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

Total Desacuerdo (1), Desacuerdo (2), Indiferente (3), Acuerdo (4), Total Acuerdo (5)				
TD	D	I	A	TA

	TD	D	I	A	TA
Los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo tienen el perfil adecuado para el puesto en el que se desempeñan					
En el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo han participado un estricto proceso de reclutamiento y selección de personal.					
El Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo cuenta con un Plan Motivacional para los colaboradores					
El Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo reconoce públicamente los logros de sus colaboradores					
El Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo premia sus mejores colaboradores.					
La experiencia profesional de los colaboradores de Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo es tomada en cuenta para el desarrollo de estrategias empresariales					
El Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo cumple con brindar un programa de capacitaciones para sus colaboradores					
Los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo participan en su totalidad en capacitaciones					
El nivel de conocimiento adquirido en el transcurso del tiempo es considerado para la evaluación de los colaboradores					

El Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo cumple con brindar un programa de capacitaciones para sus colaboradores					
Existen dentro del área programas para fidelizar a los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo					
Se emplean alguna estrategia para retener a los mejores talentos del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo					
Se cuenta con un programa para controlar el avance efectivo de las actividades de los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.					
Se considera un programa de establecimiento de metas o logros del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.					

Gracias por su colaboración

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: Aguilar Calderón, Carlos Manuel

1.2. Especialidad del Validador: Magister en Gestión Pública

1.3. Cargo e Institución donde labora: Especialista - Ministerio del Interior

1.4. Nombre del Instrumento motivo de la Investigación: Encuesta - Gestión del Talento Humano

1.5. Autor del Instrumento: Iris Yanet Altamirano Cardozo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																			X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la gestión pedagógica																			X	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
COHERENCIA	Entre variables e indicadores																			X	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																			X	
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

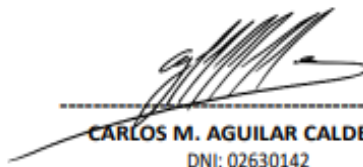
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

c) Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **Muy Buena**

Lugar y fecha: Chiclayo 04 de mayo 2022


CARLOS M. AGUILAR CALDERÓN
DNI: 02630142



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **AGUILAR CALDERON**
Nombres **CARLOS MANUEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **02630142**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**
Fecha de Expedición **25/05/15**
Resolución/Acta **0279-2015-UCV**
Diploma **UCV08943**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000760898

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2022 08:40:08-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: MESTANZA RIVASPLATA CÉSAR

1.2. Institución donde labora; UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

1.3. Título de la investigación: Gestión del talento humano

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Ésta formulado con lenguaje apropiado																		X		
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		X		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		X		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la gestión pedagógica																		X		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
COHERENCIA	Entre variables e indicadores																		X		
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																		X		
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular b) Buena c) Muy buena X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: Muy Buena

Lugar y fecha: Lima 1 de junio de 2022

MBA. César Mestanza Rivasplata



DNI 16699103



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MESTANZA RIVASPLATA**
Nombres **CESAR**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16699103**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MBA**
Fecha de Expedición **10/03/2014**
Resolución/Acta **0273-2014-UCV**
Diploma **A1654500**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000760697



JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 01/06/2022 23:30:28-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: De la Cruz Medina, Jorge Luis Gregorio

1.2. Institución donde labora Corte Superior

1.3. Título de la investigación: Gestión del talento humano

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Ésta formulado con lenguaje apropiado																	X			
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		X		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		X		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la gestión pedagógica																		X		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
COHERENCIA	Entre variables e indicadores																		X		
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																		X		
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) Regular b) Buena c) Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN: Muy Buena



Firma



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DE LA CRUZ MEDINA**
Nombres **JORGE LUIS GREGORIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **43808293**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD DE JAÉN**
País de Procedencia **ESPAÑA**

INFORMACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Título profesional y/o Grado Académico **MÁSTER PROPIO EN DERECHO PÚBLICO Y TUTELA DE DERECHOS**
Resolución N° **RESOLUCIÓN N° 3403-2019-SUNEDU-02-15-02**
Fecha de Resolución **23/05/2019**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000761901


JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2022 13:22:25-0600

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 04 de mayo de 2022

Sra:

Abg. Iris Yanet Altamirano Cardozo

Presente. -

Asunto: Autorización de trabajo de investigación
Referencia: Documento Simple N° 07.3- 007
00000004/202-2022

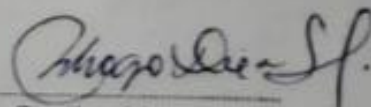
De mi mayor consideración:

Me dirijo a Usted, a través del presente, con la finalidad de saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia mediante el cual usted, dada su condición de egresada de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, solicita permiso para realizar el trabajo de investigación en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo denominado "Gestión del Talento Humano en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo".

Al respecto, se indica que en atención al Proveído N° 101-2022 emitido por la Gerencia General, se AUTORIZA realizar el trabajo de investigación en mención.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Lic. Sandra Idrogo Diez
Jefa (e) de Unidad Recursos Humanos
SATCH | SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE CHICLAYO