



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS EN LOS
COLABORADORES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO - UNAP DE LA
CIUDAD DE IQUITOS, 2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA (O) EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

JESSICA JANINA ROMERO FLORES

MANUEL LÓPEZ TABOADA

ASESOR:

Lic. Adm. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA, Mg.

IQUITOS, PERÚ

2019



UNAP

Universidad Nacional de la Amazonía Peruana

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N° 010-CGT-FACEN-UNAP-2019

En Iquitos, en el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios, a los 21 días del mes de Noviembre del año 2019, a horas: 1:00 P.M., se dio inicio a la sustentación pública de la Tesis titulada: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS EN LOS COLABORADORES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO – UNAP DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2018" aprobado con R.D N° 1727.....-2019-FACEN-UNAP, presentado por los Bachilleres en Ciencia Administrativas: **JESSICA JANINA ROMERO FLORES y MANUEL LOPEZ TABOADA**, para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado calificador y dictaminador designado mediante R.D N°1246-2019-FACEN-UNAP (15/08/19), está integrado por:

- | | |
|--|------------|
| LIC. ADM. HEDMER ANTONIO PASQUEL CHONG | Presidente |
| LIC. CC.SS. JAVIER ROBERTO NALVARTE GAMERO, Mgr. | Miembro |
| LIC. ADM. JORGE LUIS MERA RAMÍREZ, Mgr. | Miembro |

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: en forma aceptable.

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, llegó a las siguientes conclusiones:

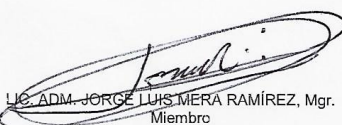
La Sustentación Pública y la Tesis han sido: Aprobado con la calificación: por Mayra

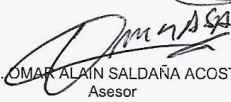
Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración.

Siendo las 1:00 P.M., se dio por terminado el acto Público.


LIC. ADM. HEDMER ANTONIO PASQUEL CHONG
Presidente


LIC. CC.SS. JAVIER ROBERTO NALVARTE GAMERO, Mgr.
Miembro


LIC. ADM. JORGE LUIS MERA RAMÍREZ, Mgr.
Miembro


LIC. ADM. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA, Mgr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe - #065-234364 / 065-243644 - Decena 7 del febrero de 2019 042 / 944670264



JURADO Y ASESOR



LIC.ADM. HEDMER ANTONIO PASQUEL CHONG
Miembro
CLAD-01957



LIC.CC.SS. JAVIER ROBERTO NALVARTE GAMERO, Mgr.
Miembro
Registro N°12-0137



LIC.ADM. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Mgr.
Miembro
CLAD-01950



LIC.ADM. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA
Asesor
CLAD- 04187

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida, la salud, las bendiciones y sobre todo las oportunidades de poder llegar a nuestras metas y cumplir con los objetivos propuestos.

A nuestros padres por ser nuestros faros de guías en el camino; por formarnos y educarnos.

AGRADECIMIENTO

A nuestros catedráticos por enseñarnos a través de sus saberes y experiencias como debemos ser grandes profesionales mediante nuestras actitudes y ejemplo para la sociedad.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESÚMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1 Antecedentes	5
1.2 Bases teóricas	14
1.3 Definición de términos básicos	23
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
2.1 Formulación de la hipótesis	26

2.2 Operacionalización de las variables	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	28
3.1 Tipo y diseño	28
3.2 Diseño muestral	28
3.3 Procedimiento de recolección de datos	29
3.4 Procesamiento y análisis de los datos	29
3.5 Aspectos éticos	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	31
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	45
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	48
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	50
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	51
ANEXOS	
01: Matriz de Consistencia	
02: Tabla de operacionalización de las variables	
03: Instrumentos de recolección de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Sexo de los Trabajadores	31
Tabla 02: Edad de los trabajadores	31
Tabla 03: Ocupación de los trabajadores	32
Tabla 04: Experiencia para ser Eficaz	33
Tabla 05: Aceptación de nuevos retos	34
Tabla 06: Autoconfianza para el trabajo en equipo.	34
Tabla 07: Capacidad suficiente para el desarrollo de sus tareas	36
Tabla 08: Disponibilidad a laborar más horas	37
Tabla 09: Reconocimiento como motivación para alcanzar tus propios objetivos	37
Tabla 10: aplicación de sus destrezas y capacidades	39
Tabla 11: Oportunidad de crecimiento para ser más eficiente y productivo	40
Tabla 12: Condiciones necesarias	40
Tabla 13: Solidaridad y apoyo de sus compañeros	42
Tabla 14: Evaluaciones de desempeño laboral para desarrollar tus habilidades	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Sexo de los Trabajadores	31
Figura 02: Edad	32
Figura 03: Ocupación de los trabajadores	32
Figura 04: Experiencia para ser Eficaz	33
Figura 05: Aceptación de nuevos retos	34
Figura 06: Autoconfianza para el trabajo en equipo	35
Figura 07: Capacidad suficiente para el desarrollo de sus tareas	36
Figura 08: Disponibilidad a laborar más horas	37
Figura 09: Reconocimiento como motivación para alcanzar tus propios objetivos.	38
Figura 10: Destrezas y capacidades	39
Figura 11: Oportunidad de crecimiento para ser más eficiente y productivo	40
Figura 12: Condiciones necesarias	41
Figura 13: Solidaridad y apoyo de sus compañeros	42
Gráfico 14: Evaluaciones de desempeño laboral para desarrollar tus habilidades	43

RESÚMEN

Conocer las características que presenta la gestión del talento humano por competencias en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos.

El objetivo general del presente trabajo fue Determinar las características que presenta la gestión del talento humano por competencias en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018; teniendo como objetivos específicos: Identificar el conocimiento, detallar las habilidades, precisar la motivación e identificar la actitud que se da en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.

La presente investigación se realizó durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2018; la población en estudio fue de 20 trabajadores, donde se consideró el 100% de la población, encuestando que actualmente están trabajando.

Los principales resultados nos señalan que los trabajadores muestran alto grado de conocimiento y tienen aceptación a nuevos retos, alto grado de habilidades y están dispuesto a brindarlo en beneficio de la institución y alto grado de motivación para alcanzar sus objetivos cuando la institución reconoce sus méritos.

Palabras clave: gestión del talento, conocimiento, habilidades, motivación, actitudes.

ABSTRACT

To know the characteristics of the management of human talent by competencies in the workers at the UNAP Graduate College on Iquitos city.

The general objective of this work was to determine the characteristics of human talent management by competencies in the workers at the UNAP Graduate College on Iquitos city in 2018. Having as specific objectives: Identify the knowledge, detail the skills, specify the motivation and identify the attitude that occurs in the workers at the UNAP Graduate College on Iquitos city in 2018.

This research was carried out during the months of October, November and December of the year 2018; the population under study was 20 workers, considering 100% of them for the survey.

The main results indicate that the workers show a high degree of knowledge and are willing of new challenges, a high degree of skills and are willing to offer it for the benefit of the institution and a high degree of motivation to achieve its objectives when the institution recognizes their merits.

Keywords: Talent management, knowledge, skills, motivation, attitudes

INTRODUCCIÓN

En la revisión de este tema se han encontrado definiciones como: “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones, en contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes”. Chiavenato (2002, p.6).

En otras palabras la gestión del talento humano por competencias es una parte muy importante en una organización, su funcionamiento depende de una correcta aplicación de las actividades que se desarrolle el compromiso laboral como doble vía entre organización y colaborador a través de su aporte personal de cada uno en cuanto a actitudes, aptitudes, habilidades y costumbres para alcanzar objetivos en común, teniendo en cuenta que a la organización le conviene el compromiso del colaborador y a este ser convenientemente retribuido por ello.

Hoy en día estudiar al talento humano con la intención de enfocarlos a que se comprometan con los objetivos de la organización requiere de tiempo, dedicación, persistencia y sensibilidad expresada en los valores éticos de cada uno de ellos, porque son parte del éxito de la organización, considerando que el talento humano es lo más valioso dentro de una organización; muchas veces los colaboradores se sienten insatisfechos debido a que no los hacen participar como es debido dentro de la organización y estos resultados generan preocupación en la alta gerencia, considerando que de ellos

dependen las buenas o malas decisiones que se toman dentro de una organización.

Por tanto, en la Escuela de Postgrado-Unap deben preocuparse por implementar políticas y prácticas de gestión del talento humano por competencias sobre el ciclo de vida laboral que los colaboradores tienen en la institución, que se deben desarrollar sobre las fases del reclutamiento, selección, formación, desarrollo profesional, capacitación y remuneración laboral. Para evitar que funcionarios ineptos o con conocimientos a base de experiencia ocupen dicha jefatura sin haber cumplido con los requisitos establecidos de acuerdo a ley. Es necesario hoy en día, que la Escuela de Postgrado-Unap aplique la gestión del talento humano por competencias en sus colaboradores, para lograr el compromiso laboral esperado y que dé como resultado brindar mejor calidad de servicio y así ayudar a cambiar la forma de actuar en la sociedad.

El trabajo de investigación se justifica porque permitirá a los colaboradores a través de la gestión de los funcionarios del área, desarrollar habilidades directivas y organizacionales que contribuirán a optimizar las actividades que implica la gestión del talento humano por competencias en la Escuela de Postgrado-Unap.

Por lo cual, la finalidad de esta investigación es determinar cómo la gestión del talento humano por competencias en la Escuela de Postgrado-Unap aplica estrategias para los nuevos desafíos que nos presenta la globalización; es decir, poder impulsar la excelencia, el desarrollo y la administración de las habilidades de cada persona para mejorar la calidad de servicios que brinda

el área, con ello buscar la fidelización hacia la institución para conseguir los objetivos trazados a través de un trabajo en equipo.

La presente investigación realiza un estudio de la administración de recursos humanos, como un sistema compuesto por sus diferentes procesos como son: la planificación del talento humano, el cual es un documento donde se detallan los requerimientos de personal necesarios tanto presentes como futuros; la integración que comprende las actividades de reclutar el personal, seleccionar al más idóneo de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la institución; así como el desarrollo de personal referido a la capacitación y formación que requieren.

Todos estos aspectos son esenciales para llevar a cabo una buena gestión de personal. Por ello las universidades deben de procurar de llevarlas de la mejor forma posible, ya que también éstas están dentro del marco de las leyes como el D.L. 276, sus reglamentos, así como también el D.L.1057 Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios (C.A.S.) y sus reglamentos. Esta última que viene siendo impulsado e implementada por el Estado en las diferentes instituciones públicas. Esta Ley pretende mejorar la gestión del servicio civil, a través del principio de meritocracia, unificando la gran cantidad de leyes y normas en cuanto se refiere al servicio civil peruano.

Al conocer la realidad y la situación de la forma cómo se da y aplica la gestión de personal en las instituciones, se podrá plantear políticas y programas de gestión de personal, que permitan mejorar el desempeño laboral del personal, pero sobre todo se podrá mejorar los servicios que brindan como entes del estado.

Los resultados podrán ser utilizados como una fuente de consulta sobre la relación que tiene la gestión del Talento Humano con el desempeño laboral del personal, de tal forma se pueda comprender su importancia y sus diferentes implicancias. Así como servir de base para desarrollar y proponer modelos y programas de gestión del talento humano.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

En la presente investigación se mostrará los antecedentes sobre la gestión del talento humano por competencias, ya que ello nos permitirá conocer con mayor profundidad el propósito de la investigación y de las cosas, de esta manera podremos comprender y entender de la mejor forma posible, nuestro presente y gracias a ello se podrá tomar las decisiones correctas, que determinarán el futuro de las organizaciones. A continuación, tenemos los siguientes autores:

A nivel internacional, Alarcón (2015) realizó la investigación titulada “La gestión del talento humano por competencias y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi” utilizando un modelo cuantitativo. Tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Charchi., la población estuvo conformada por 4604 personas trabajando en este ámbito, en toda la provincia del Carchi. Las técnicas que se utilizaron para la recolección de información en esta investigación son dos, la entrevista y la encuesta y como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista. La investigación determinó que en las instituciones públicas existe una insuficiente gestión del talento humano por competencias, lo cual afecta directamente en el nivel del desempeño laboral de las personas. No se usan los resultados de evaluación de desempeño como insumo para el desarrollo de los empleados, lo cual limita que sea un recurso de gran ayuda para diferentes actividades de mejoramiento del

personal (p. 28). El trabajo concluyó que el uso de la variable gestión del talento humano por competencias no solo se refiere a ver el aspecto de conocimiento en los colaboradores sino ver la forma de explotar al máximo las habilidades, actitudes, aptitudes, virtudes y compromiso que poseen las personas a pesar que muchos tienen limitaciones físicas que muchas veces son vulneradas por la sociedad, sin tener en cuenta que están perdiendo un gran talento humano y no les dan la oportunidad de demostrar sus capacidades poniéndolos a laborar en los puestos correctos y así permitirles comprometerse profesionalmente en los objetivos de la institución.

Consideramos también el trabajo de Blanco, Cartagena, & Rivera (2014), quienes realizaron la investigación de tipo descriptivo titulada “Modelo de gestión del talento humano por competencias para mejorar el desempeño de los empleados de la asociación cooperativa de ahorro y crédito de profesionales salvadoreños de responsabilidad limitada (Coopas de R. L.), ubicado en San Salvador”. Tuvo como objetivo definir una base sólida de información teórica que sirva de guía para el desarrollo del modelo de gestión del talento humano. La población de estudio estuvo conformada por los empleados del centro financiero, ejecutivos y jefes de Coopas de R.L, y sus sucursales, para efectos del estudio se realizó un censo el cual consiste en la toma de la totalidad de la población de empleados que conforman la asociación cooperativa, (52 personas) esto con el fin de obtener representatividad y credibilidad de la investigación. Los instrumentos que se aplicaron en la investigación son las siguientes: Guía de entrevista, cuestionario. La técnica que se utilizó fue la encuesta y la entrevista. El trabajo concluyó que se observa la ausencia de un área específica encargada del

talento humano en la institución, ya que esto genera un desgaste en las jefaturas que deben realizar estas funciones, sin un esquema ideal o parámetros a seguir. (p. 56). El aporte de esta tesis nos ayudó a enfocarnos en la problemática en que ocurre en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap, ya que no hay una evaluación correcta de los funcionarios referente a la división de trabajo, las elecciones muchas veces son a dedo y no porque cumplen con el perfil para dicho puesto, esa es la razón que no hay mejora en la calidad de servicio que brindan a los usuarios, el área de recursos humanos no está cumpliendo con su rol de evaluar correctamente a los servidores públicos, tanto así que les permitirá al personal comprometerse laboralmente para obtener resultados eficientes de los recursos con un manejo eficaz de forma personal de cada uno de ellos.

Por su parte, Cevallos (2013) en la tesis de investigación descriptiva titulada "Gestión del talento humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral dirección provincial agropecuaria de Santa Elena, 2013". Tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión de la unidad de talento humano en el desempeño laboral, mediante un estudio que involucre a directivos, personal administrativo y técnico orientado al diseño de un modelo de gestión para fortalecimiento del desempeño laboral de los servidores públicos de la dirección provincial agropecuaria de Santa Elena. La población estuvo conformada por los 58 colaboradores de la dirección provincial agropecuaria de Santa Elena. En el instrumento se utilizó la guía de entrevista y el cuestionario, la técnica fue la encuesta y la guía de entrevista. La investigación determinó que la gestión del talento humano por competencias se constituye en una herramienta que guía la aplicación de los

lineamientos pertinentes que permitan sistematizar las funciones del cargo. El modelo planteado, permitirá planificar, programar y detallar indicadores específicos e integrales que contribuyan a mejorar los procesos cotidianos laborales, siendo parte del cumplimiento de objetivos estratégicos a nivel institucional, para alcanzar los niveles de calidad acorde a las exigencias de competitividad en función de las áreas de competencia (p. 24). El trabajo concluyó que forma la gestión del talento humano fortalece el compromiso laboral en los colaboradores, mediante un buen manejo de los directivos o personal administrativo que están involucrados en el tema de selección y evaluación de personal según los perfiles de puesto que se requiere en este caso de los servidores públicos de la Escuela de Postgrado-Unap, que permita a larga motivarlos para realizar un buen trabajo comprometiéndose al máximo en el servicio a los usuarios y cambiar la imagen ante la sociedad de dicha institución.

Así mismo, Aldana (2013) en su tesis de tipo cuantitativa, descriptiva, de campo, transversal y explicativa, titulada “Compromiso Laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo, 2013”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de Compromiso Laboral de un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria de la Ciudad de Guatemala, según sexo. El estudio se realizó con una muestra representativa del área central de la institución bancaria con 70 sujetos, conformados por 35 hombres y 35 mujeres que fueron escogidos por los superiores de la organización. El instrumento utilizado fue el cuestionario compuesto por 32 ítems en modalidad de Likert que incluye 6 indicadores cada uno con su respectiva ponderación. La

investigación determinó que las personas encuestadas demostraron un alto compromiso organizacional con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres en ninguno de los indicadores presentados (p. 38). El trabajo concluyó que el compromiso laboral va más allá de la lealtad ya que la clave del éxito de una organización son las personas que la integran, sean estas colaboradores, clientes, socios o proveedores, de esta forma se busca que los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap logren identificarse y trabajen en equipo para brindar un mejor servicio a los usuarios.

En el ámbito nacional, Utrilla (2015) realizó la investigación de diseño no experimental, es de corte transversal y descriptivo correlacional, titulada "Gestión del talento humano y su mejora en el desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa "Santa Teresita" de la ciudad de Trujillo, 2015". Tuvo como objetivo conocer la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa "Santa Teresita" de la ciudad de Trujillo. En la población estuvo compuesta por 40 trabajadores de la institución educativa "Santa Teresita". Con respecto al instrumento se utilizó el cuestionario y la observación directa. La investigación determinó que la institución educativa no cuenta con un debido proceso de gestión del talento humano por competencias, es decir no realiza prácticas como la inducción, motivación, capacitación y desarrollo personal. La elaboración un plan de capacitación de acuerdo con las necesidades de la Institución Educativa contribuye al desarrollo y satisfacción del talento humano, necesario para el mejoramiento del desempeño laboral (p. 41). El trabajo concluyó que se debe tener en cuenta sobre la realidad de

muchos colaboradores del porqué se sienten insatisfechos en el área que se desenvuelven, ya que no pasaron una evaluación adecuada y sin capacitación alguna para desempeñarse en una determinada encargatura porque no tienen una adecuada información respecto a lo requiere cada perfil específico y de esa forma no habrá una buena comunicación, si este tema se toma con mayor responsabilidad habrá un buen manejo de la gestión del talento humano por competencias y al mismo tiempo como resultado obtendremos un buen manejo del compromiso laboral dentro de la Escuela de Postgrado de la Unap.

También Inca (2015) realizó la investigación de tipo transaccional correlacional titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015”. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. La población de esta investigación ha estado conformada por todo el personal que presta servicios a la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Solo en la parte administrativa de la municipalidad. La técnica de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario, la cual, mediante preguntas adecuadamente formuladas, fueron aplicadas a los sujetos materia de investigación, es decir a los trabajadores administrativos y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. La investigación determinó que las prácticas de recursos humanos orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen

de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundará en mayor satisfacción y desempeño. El apoyo organizacional muestra su potencial para aumentar la satisfacción por su carácter discrecional y de reconocimiento (p. 26). El trabajo concluyó que la manera cómo se maneja la Gestión del Talento Humano por competencias en las instituciones públicas y la forma en que podemos mejorar el uso de esta variable para brindar un mejor servicio a los usuarios y en qué medida los beneficia al personal para que de esta forma incrementen su compromiso laboral con la institución dando como resultado el óptimo manejo de los recursos y así permitir un mejor desarrollo en este desafiante mundo globalizado que nos obliga a dar lo mejor de sí mismo.

Así mismo, Gonzáles (2015) en su tesis de tipo cuantitativa, descriptiva, de campo, transversal y explicativa, titulada "Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y Asociados, 2015". Tuvo como objetivo adaptar los instrumentos requeridos para evaluar la percepción del grado de calidad del clima organizacional, la percepción del grado de reconocimiento laboral y la autopercepción del grado de compromiso laboral los empleados de Vizcarra y Asociados, en Lima, Perú. En cuanto a la metodología, La población estuvo compuesta por 109 empleados de los cuales se tomó una muestra de 93, equivalente al 85.3%. Para la recolección de los datos se adaptaron tres instrumentos: de clima organizacional percibido, conformado por 20 ítems y una confiabilidad de 0.929; de reconocimiento laboral auto percibido, conformado por 25 ítems y una confiabilidad de 0.985; y de compromiso laboral auto percibido, conformado por 19 ítems y una confiabilidad de 0.930. Así mismo a través del cuestionario elaborado específicamente, se recogieron los siguientes datos: género, edad,

nivel académico alcanzado, puesto de trabajo que ocupa, área de trabajo al que pertenece, tiempo de servicio y antigüedad en el puesto. La investigación determinó que los administradores deben realizar esfuerzos permanentes para mantener un excelente clima organizacional y reconocer en todas las formas posibles el desempeño de sus empleados para lograr y mantener un compromiso laboral que permita el logro de todos los objetivos institucionales (p. 29). El trabajo concluyó qué forma la gestión del talento humano tiene una relación estrecha con el compromiso laboral en los colaboradores, asimismo nos permite estudiar más a fondo los factores influyentes que generan el funcionamiento de un clima laboral saludable, para poder evaluar el comportamiento, las actitudes, valores y relaciones de los servidores públicos de la Escuela de Postgrado - Unap. De esta forma saber cuánto valor le dan al compromiso laboral dentro de la Unidad de Mantenimiento.

También Hilario y Rondón (2017) en la investigación de tipo descriptiva, transaccional y No experimental, titulada “Factores motivacionales que influyen en el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa ferretera Gamboa S.R.L. Trujillo, 2017”. Tuvo como objetivo determinar qué factores motivacionales influyen en el compromiso laboral de los trabajadores de la Empresa Ferretera Gamboa S.R.L. Trujillo 2017. La población estuvo compuesta por 30 trabajadores. El instrumento que se utilizó para los datos se recogió a través del cuestionario (Válido por experto estadístico), la tabulación se realizara mediante el sistema SPSS para luego organizar en tablas y figuras según los indicadores establecidos, para determinar la confiabilidad del instrumento y los resultados fueron sometidos a la prueba Alfa de Cronbach, obteniéndose el 0.825 considerándose aceptable. La

investigación determinó que los factores que tienen más incidencia en el compromiso laboral de los trabajadores de la Ferretería Gamboa SRL., son: el salario, la relación con los compañeros de trabajo, la relación con el supervisor y las condiciones de trabajo donde los empleados están en desacuerdo (p. 52). El trabajo concluyó que forma la Gestión del Talento Humano tiene que manejar la rotación del personal y el ausentismo laboral con una buena aplicación de la inteligencia emocional y los incentivos económicos de esta forma poder lograr la estabilidad, permanencia, desarrollo y posicionamiento de la empresa, ya que cuanto más grande es una organización se necesitará la forma de motivar a los servidores públicos para que sean óptimos en la producción y se identifiquen con la institución.

Finalmente, a nivel local, Armas y Panduro (2017), utilizando una investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, titulada “Estudio del diagnóstico de clima laboral y su relación con el talento humano en proyecto especial Datem del Marañon - Alto Amazonas - Loreto - Condorcanqui, 2017”. Tuvo como objetivo conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral proyecto especial Datem del Marañon - Alto Amazonas – Loreto - Condorcanqui en el año 2017, la población estuvo conformada por 25 trabajadores. Con respecto al instrumento se utilizó el cuestionario. La investigación determinó que el personal refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización y la motivación, estando los resultados estadísticos por debajo de la media con un 12% en un sistema colegiado y la motivación se ve seriamente afectada, reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral (p. 57). El trabajo concluyó

que el talento humano se relaciona con el compromiso laboral de los trabajadores, permitiendo tener mayor satisfacción dentro del ámbito laboral, el cual motiva a la persona a realizar ciertas acciones y mantener su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos propuestos dentro de la institución.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Gestión del talento humano por competencias

En la revisión de la literatura se ha encontrado que algunos autores lo definen de la siguiente manera:

La Gestión del Talento Humano por Competencias es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio, es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas de lo que saben hacer o podrían hacer. (Mora, ¿Qué es la Gestión del Talento Humano por Competencias?, 2012).

Lledo (cómo se citó en Barboza, 2014), afirma que la Gestión del Talento Humano por Competencias “Es el pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos”.

Asimismo “Es una actividad que implica tomar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador” (Lalangui, 2014).

A continuación, (Chiavenato, 2002, pág. 155) presenta una serie de definiciones enfocándose en la gestión del talento humano que son abordadas en el presente marco teórico:

- Es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionadas con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño.
- Es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados.
- Es un conjunto de decisiones integradas sobre las relaciones de empleo que influyen en la eficacia de los empleados y las organizaciones.
- Es una función de la organización relacionada con la provisión, el entrenamiento, el desarrollo, la motivación y el mantenimiento de los empleados.

La moderna gestión del talento humano por competencias surge de la antigua administración de recursos humanos (ADH), como un cambio en el manejo del recurso humano para mejorar la rentabilidad de las empresas y la del talento humano que conforman la organización. La visión corta de denominar administración de recursos humanos incluso se sigue utilizando en la mayoría de empresas de la región. Pero debido al cambio y evolución que ha traído el bum de la tecnología que ha facilitado el aprendizaje y por ende el desarrollo de la sociedad seguir denominando administración de recurso humano al manejo del personal es un error y se debe cambiar y evolucionar a la nueva visión de gestión del talento humano por competencias.

Las organizaciones son de una variedad increíble, pueden ser industrial, comercios, bancos, universidades, tiendas, entidades de servicios, pueden ser grandes, medianas, pequeñas en cuanto a su tamaño y pueden ser públicas o privadas. Casi todo lo que la sociedad necesita se produce en las organizaciones, vivimos en una sociedad de organizaciones pues nacemos en ellas, aprendemos en ellas, nos servimos de ellas, trabajamos en ellas y pasamos la mayor parte de nuestras vidas en ellas. En este contexto surge la gestión del talento humano por competencias, que hasta hace poco tiempo la relación entre las personas y las organizaciones se consideraba antagónica y conflictiva, pues se creía que los objetivos de las organizaciones (productividad, lucro, eficacia, reducción de costos y otros), eran incompatibles con los objetivos de las personas.

Chiavenato (cómo se citó en Utrillo, 2015, p. 35), indica que se ha comprobado que si las organizaciones quieren alcanzar sus objetivos de la mejor manera posible deben saber canalizar de las personas para que estas también alcancen sus objetivos individuales y de ese modo se beneficien ambas partes, en este es el contexto donde se sitúa la gestión del talento humano por competencias está representado por las personas y las organizaciones.

1.2.2 Aspectos del talento humano por competencias

Según Cerna (2004), la gestión de talento humano por competencias se basa en tres aspectos fundamentales:

- Son seres humanos: Están dotados de personalidad propia profundamente diferente entre sí, tienen historias distintas y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades

indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales.

- Activadores inteligentes de los recursos organizacionales: Elementos impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizaje indispensables en su constante renovación y competitividad en un mundo de cambios y desafíos. Las personas son fuentes de impulso propio que dinamiza la organización, y no agentes pasivos, inertes y estáticos.
- Socios de la organización: Son capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como socias, las personas invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromisos, riesgos y otros.

1.2.3 Principios de la gestión del talento humano por competencias

En el estudio de Campo y Palechor (2011), se menciona los principios fundamentales de la gestión del talento humano por competencias:

- Seres dotados de personalidad propia, de diferentes destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales.
- Generadoras de los recursos organizacionales, inteligentes, creativos, que aprenden y crean valor para la organización.
- Socias de la organización, invierten esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, tiempo, riesgos, entre otros, estando en condiciones de llevar a la organización hacia la excelencia y el éxito.

1.2.4 Importancia de la gestión del talento humano por competencias

Durante muchos años existió la creencia generalizada de que el obstáculo para el desarrollo de la industria era el capital, sin embargo, la capacidad de una empresa para reclutar y mantener una buena fuerza laboral es el principal obstáculo para la producción.

Utrilla (2015, p. 13), menciona que la gestión del talento humano por competencias toma importancia ya que a través de ella con la visión moderna que propone se puede mantener y motivar al capital humano de la organización y además mantenerlo para evitar la rotación. Todos estos cambios organizacionales hacen que las empresas logren sus objetivos y además el éxito propuesto, pero no solo las organizacionales también sus socios en este caso el talento humano que es principal actor que contribuye directamente. El autor también menciona los objetivos de la gestión del talento humano por competencias:

- Proporcionar competitividad a la organización: Esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral, la función de la gestión del talento humano por Competencias es lograr que los esfuerzos de las personas sean más productivos para beneficiar a los clientes, socios y empleados.
- Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: Cuando un ejecutivo afirma que el propósito de la gestión del talento humano por Competencias es construir y proteger el más valioso patrimonio de la empresa: las personas.

- Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo: Antes se hacía énfasis en las necesidades de la organización, ahora, a pesar de las computadoras y los balances contables, los empleados deben sentir que el trabajo es adecuado a sus capacidades y que se les trate de manera equitativa.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo: Calidad de vida en el trabajo es un concepto que se refiere a los aspectos de la experiencia de trabajo, como estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas y tareas significativas.
- Administrar el cambio: En las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.
- Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables: Toda actividad de gestión de talento humano debe ser abierta, confiable y ética. Los principios éticos deben aplicarse a todas las actividades de la administración de recursos humanos tanto las personas como las organizaciones deben seguir patrones éticos y de responsabilidad social.

1.2.5 Procesos de la gestión del talento humano por competencias

Según Prieto (2013, p. 56), la gestión del talento humano por competencias está relacionada con estas funciones del administrador pues se refiere a las políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de las personas.

- **Análisis y descripción de cargos:** Tienen que ver directamente con la productividad y competitividad de las empresas, ya que implican una relación directa con el recurso humano que en definitiva es la base para el desarrollo de cualquier organización. Son herramientas que permiten la eficiencia de la administración de personal, en cuanto que son la base para la misma.
- **Análisis de cargos:** Tiene que ver con los aspectos extrínsecos, es decir, con los requisitos que el cargo exige a su ocupante. Pretende estudiar y determinar todos los requisitos, las responsabilidades comprendidas y las condiciones que el cargo exige para poder desempeñarlo de manera adecuada, este análisis es la base para la evaluación y la clasificación que se harán de los cargos para efectos de comparación.
- **Descripción de cargos:** Es una fuente de información básica para toda la planeación de recursos humanos, es necesaria para la selección, el adiestramiento, la carga de trabajo, los incentivos y la administración salarial. Las descripciones de cargos son útiles, aunque se pueden permitir desviaciones individuales, un empleado nuevo querrá saber qué se espera de él y cuando el supervisor se percata de problemas de coordinación entre empleados tendrá que saber cuáles son las funciones que corresponden a cada uno.
- **Diseño de cargos:** Lo que exige la organización: La especialización, el proceso de trabajo y los métodos de trabajo. Lo que presenta el ambiente: Experiencia, conocimiento, habilidades, empleados potenciales en la zona y esperanzas de las gentes. Lo que quieren

las personas: Autonomía o responsabilidad, variedad por uso de habilidades, identidad de las tareas, información sobre rendimientos. Trabajador capaz + motivación + cargo bien diseñado = máxima productividad.

- Reclutamiento y selección de personal: Es un proceso por el cual las empresas contratan al personal adecuado para ocupar un puesto. Tener un personal apto para nuestra operación es el punto clave ya que en estos momentos es más importante tener un capital humano fuerte para poder así ser competitivos en un mercado que cada vez se vuelve más exigentes.

El proceso de selección de personal consta de 4 etapas: análisis de necesidades de empleo, reclutamiento, selección e incorporación a la organización. Para poder realizar este proceso debemos hacer una planeación y como principio de esta planeación es determinar el análisis y valoración de puesto ya que no podemos realizar una correcta selección de personal si no sabemos hacia dónde vamos dirigidos, es decir que características son las que requiere el puesto.

- Contratación de cantidades seleccionadas: Es de forma verbal y contrato escrito (Término indefinido, termino fijo, por labores contratadas y destajo).
- Administración de cargos y salarios: Son los procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, orientar y acompañar su desempeño, incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño.

- Comunicación con los empleados: La buena comunicación es de suma importancia para el mejoramiento del ambiente de trabajo de una organización, una empresa es un equipo y por lo tanto sus miembros necesitan saber lo que hace la gente para poder trabajar mejor.
- Capacitación y desarrollo de personal: Toda capacitación es muy importante durante la vida laboral y profesional, ya que de esta depende el funcionamiento que debe tener el trabajador o grupo asociado, la capacitación es el punto fuerte para que haya un desarrollo exitoso.
- Desarrollo organizacional: Es la organización como sistema total y se compromete a mejorar la eficacia de la empresa a largo plazo mediante intervenciones constructivas en los procesos y en la estructura de las organizaciones.

1.2.6 Dimensiones de la gestión del talento humano por competencias

(Corral, 2014), menciona a algunas dimensiones esenciales para conseguir la gestión del talento humano por competencias. Estos son: Conocimiento, Habilidades, Motivaciones y Actitudes (p. 56), las cuales se exponen a continuación:

- Conocimientos: Constituye un conjunto de experiencias, valores, información e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, conocimientos y experiencias.
- Habilidades: Es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo, aquí cada persona aporta ciertas

capacidades a la organización, puestos que ellas inciden en el desempeño laboral, constituyen así un indicador de importancia de la dimensión interna de la Gestión del Talento Humano por Competencias por Competencias.

- **Motivaciones:** Es el impulso que inicia, orienta y sostiene la forma de actuar, el comportamiento del personal, en relación a las metas y los objetivos de la empresa. Las motivaciones se enfocan en la satisfacción de las necesidades de las personas para estas puedan alcanzar sus metas, mantener el comportamiento esperado en el trabajo y sobre todo mostrar buenas actitudes en las tareas que ejecutan.
- **Actitudes:** Un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas. Las actitudes influyen en el comportamiento en el trabajo.

1.3 Definición de términos básicos

1. **Actividades:** Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo (Celis, 2013).

2. Ambiente agradable: “Es el ambiente en el que trabajamos ya que es clave para sentirnos útiles, a gusto, motivados y con ganas de superarnos” (Ríos, 2017).
3. Capacidad: “Conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea” (Dávila, 2008).
4. Comportamiento: “Es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven” (Ucha, Definición de Comportamiento, 2011).
5. Disciplina: “Es la capacidad de las personas para poner en práctica una serie de principios relativos al orden y la constancia, tanto para la ejecución de tareas y actividades cotidianas como en sus vidas en general” (Barrios, 2016).
6. Experiencias: Se designa con el término de Experiencia a aquella forma de conocimiento o habilidad, la cual puede provenir de la observación, de la vivencia de un evento o bien de cualquier otra cosa que nos suceda en la vida y que es plausible de dejarnos una marca, por su importancia o por su trascendencia (Ucha, 2009)
7. Inteligencia Emocional: Se refiere al conocimiento de nuestros propios sentimientos y emociones y cómo nos influyen. Es importante reconocer la manera en que nuestro estado anímico afecta a nuestro comportamiento, cuáles son nuestras capacidades y cuáles son nuestros puntos débiles. Mucha gente se sorprende de lo poco que se conocen a ellos mismos (Regader, 2016).

8. Perseverancia: Se conoce como perseverancia a aquel valor que disponen algunos seres humanos en su actuar y que implica la constancia, la firmeza y la tesón en la consecución de algo, ya sea una meta propuesta, como ser la de graduarse en la carrera de estudios que haya escogido, formar una familia o en el logro de algún trabajo que quiere conseguir si o si por los réditos económicos y profesionales que le puede dar (Navarro, 2009).
9. Salario: “Es el pago que recibe periódicamente un trabajador por la realización de sus tareas” (Del Águila, 2015).
10. Satisfacción: “Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio” (Gardey & Pérez, 2011).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

Se observa alto grado de la gestión del talento humano por competencias en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.

2.1.2 Hipótesis específicas

1. Se observa alto grado de conocimiento en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.
2. Se observa alto grado de habilidad en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.
3. Se observa alto grado de motivación en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.
4. Se observa alto grado de actitud proactiva en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.

2.2 Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicador	Escala de medición	Categoría	Valores de las categorías	Medio de verificación
Gestión del Talento Humano por Competencias	Es el proceso que realiza la Escuela de Postgrado-Unap para que los colaboradores recepcionen mensajes estratégicos a través de técnicas y herramientas para desarrollar sus habilidades y a la vez retener personas talentosas con la finalidad de crear un ambiente laboral agradable el cuales permita comprometerse y desarrollar su potencial al cien por ciento.	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos • Habilidades • Motivaciones • Actitudes 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia • Capacidad • Satisfacción • Comportamiento 	(1).Definitivamente No (2).Probablemente No (3).Indeciso (4).Probablemente Si (5).Definitivamente Si	Cuestionario estructurado por 11 (once) preguntas adecuadamente formuladas

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño

Corresponderá al método del tipo cuantitativo, que se centraliza en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utilizará la metodología empírica analítica y se servirá de pruebas estadísticas para el análisis de datos.

El tipo de investigación que se realizará será no experimental, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. “Se utiliza el tipo descriptivo cuando se tiene como propósito conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (Baptista, Fernández y Hernández, 2003 como se citó en Paiva y Rivas, 2017, p. 48).

El diseño será no experimental de tipo descriptivo simple, cuyo esquema es el siguiente:

$$M \rightarrow O$$

Donde:

M: muestra de estudio

O: observaciones de la muestra

3.2 Diseño muestral

La población del presente estudio estará conformada por los 20 colaboradores que laboran actualmente en la Escuela de Postgrado-Unap. Por ser una población finita, la muestra será extraída del 100% de la población, se considerará a los 20 colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap.

3.3 Procedimiento de recolección de datos

La recolección de los datos necesarios para el estudio, se realizará a través de la encuesta, lo cual perseguirá indagar la opinión que tienen los 20 colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap con respecto a la gestión del talento humano por competencias.

Para la investigación se utilizará el cuestionario con once (11) preguntas estructuradas, será elaborado teniendo en cuenta la Escala de Tipo Likert con el único objetivo de recopilar las manifestaciones de los 20 colaboradores ya que se tendrá en cuenta todos los elementos de estudio relacionado a la gestión del talento humano por competencias.

3.4 Procesamiento y análisis de los datos

En la presente investigación se utilizará para analizar los datos, el Software Estadístico SPSS en la versión 25, el mismo que nos permite ordenar los datos, obtener los resultados mediante estadística inferencial y presentarlos en forma de tablas y gráficos.

3.5 Aspectos éticos

El Comité de Ética debe tener conocimiento que si existe consentimiento oral por parte de los encuestados para los estudios prospectivos, los nombres de los encuestados se mantendrán en reserva, el público solo los conocerá con el nombre de "Encuestado 1,2,3,...,20".

Los nombres de los encuestados solo serán puestos a conocimiento de los Jurado Evaluador en caso soliciten para verificar la fidelidad de los datos. Los nombres y apellidos de los encuestados nunca serán de conocimiento abierto

al público. La presente investigación guarda respeto por los colaboradores y la institución objeto de estudio.

Finalmente, es importante mencionar que no se modificaron los datos para obtener unos resultados esperados, por lo que el mismo puede ser replicado por otro investigador interesado en el tema.

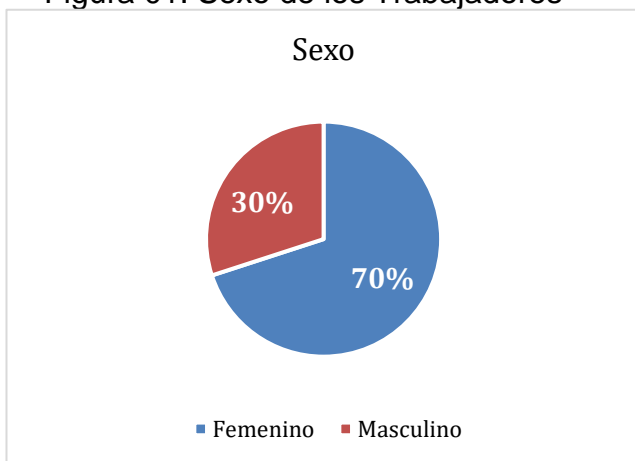
CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 01: Sexo de los Trabajadores

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	14	70%
Masculino	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta

Figura 01: Sexo de los Trabajadores



Fuente: Encuesta

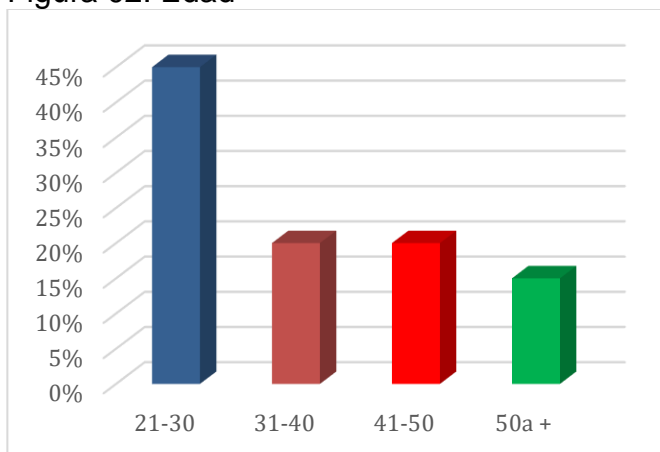
De los trabajadores encuestados, se observa que el 70% son mujeres, y el 30% varones, determinando que la mayor cantidad de encuestados son mujeres.

Tabla 02: Edad de los trabajadores

Edad	Frecuencia	Porcentaje
21-30	9	45%
31-40	4	20%
41-50	4	20%
50a +	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta

Figura 02: Edad



Fuente: Encuesta

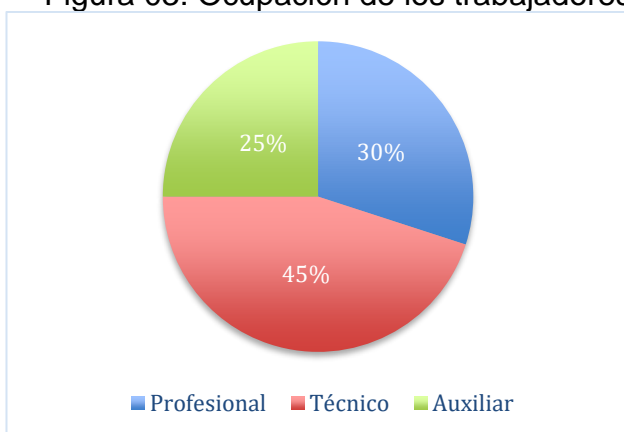
De los trabajadores encuestados, se observa que el 45%, tienen entre 21 a 30 años, así mismo la tabla nos muestra que el menor porcentaje 15%, tienen más de 50 años.

Tabla 03: Ocupación de los trabajadores

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Profesional	6	30%
Técnico	9	45%
Auxiliar	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta

Figura 03: Ocupación de los trabajadores



Fuente: Encuesta

De los trabajadores encuestados, el 45%, son técnicos, y el 5% auxiliares, quedando demostrado que solo el 30% son profesionales.

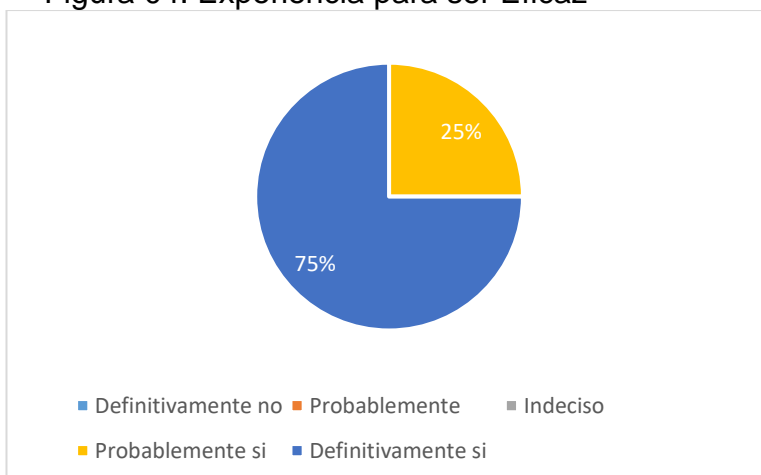
4.1 Conocimiento

Tabla 04: Experiencia para ser Eficaz

Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente	0	0%
Indeciso	0	0%
Probablemente si	5	25%
Definitivamente si	15	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta

Figura 04: Experiencia para ser Eficaz



Fuente: Encuesta

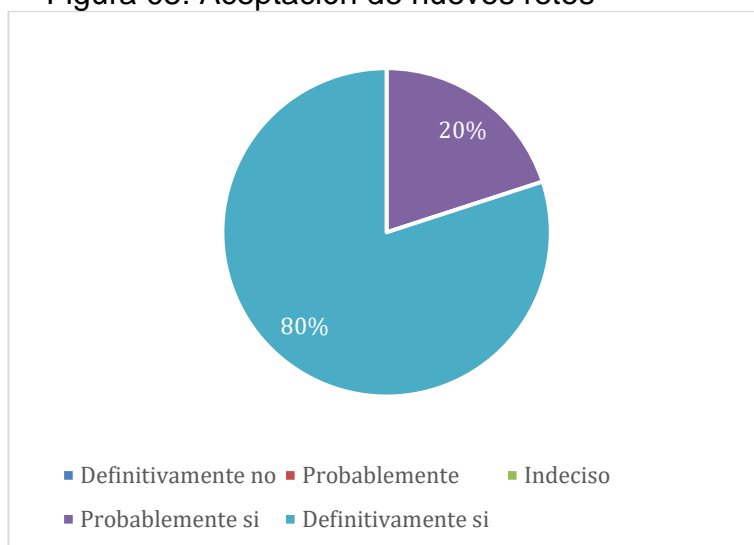
De los trabajadores encuestados el 75% señala que definitivamente si tiene experiencia suficiente para ser eficaz en su puesto, mientras que el 25% restante, respondió que probablemente si tiene la experiencia suficiente para ser eficaz en su puesto.

Tabla 05: Aceptación de nuevos retos

Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente	0	0%
Indeciso	0	0%
Probablemente si	4	20%
Definitivamente si	16	80%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta

Figura 05: Aceptación de nuevos retos



Fuente: Encuesta

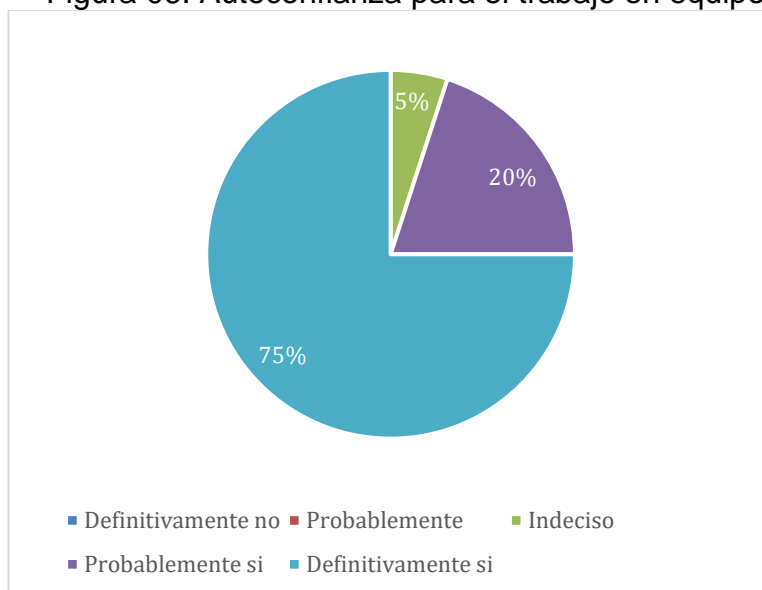
De los trabajadores encuestados, el mayor porcentaje, el 80%, respondió que definitivamente si aceptaría fácilmente los nuevos retos, si la empresa realiza cambios en su sistema organizacional, mientras que el 20% respondió probablemente sí. Por lo tanto, podemos observar que los trabajadores muestran aceptación de nuevos retos.

Tabla 06: Autoconfianza para el trabajo en equipo.

Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente	0	0%
Indeciso	1	5%
Probablemente si	4	20%
Definitivamente si	15	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta

Figura 06: Autoconfianza para el trabajo en equipo



Fuente: Encuesta

De los trabajadores encuestados, se observa que el 75%, definitivamente sí, dependen de su autoconfianza para desarrollar un buen trabajo en equipo, mientras que el 20% respondió probablemente sí; un mínimo porcentaje de 5% se muestra indeciso.

Con respecto a la Hipótesis específica 1: *Se observa alto grado de conocimiento en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.*

Se acepta la hipótesis específica porque de los 20 trabajadores encuestados: el 75% señala que definitivamente sí tiene experiencia suficiente para ser eficaz en su puesto, el 80% respondió que definitivamente sí aceptaría fácilmente los nuevos retos, si la empresa realiza cambios en su sistema organizacional, y, el 75% definitivamente sí depende de su autoconfianza para desarrollar un buen trabajo en equipo. Por tanto concluimos que existe alto

grado de conocimiento en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.

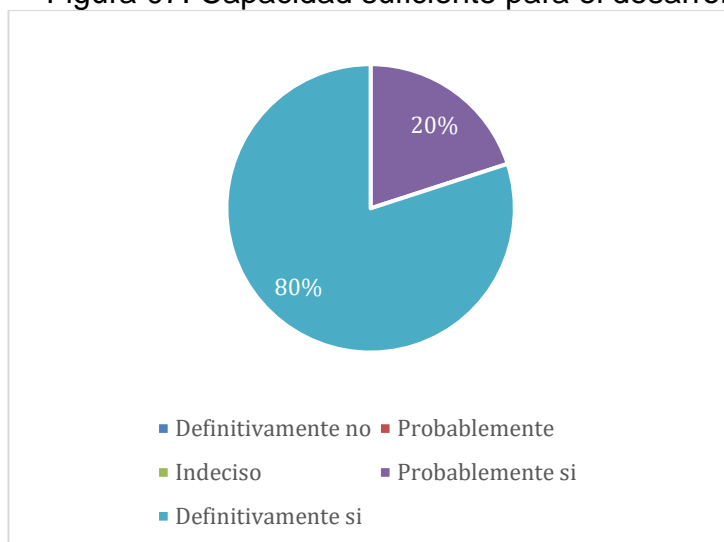
4.2 Habilidades

Tabla 07: Capacidad suficiente para el desarrollo de sus tareas

Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente	0	0%
Indeciso	0	0%
Probablemente si	4	20%
Definitivamente si	16	80%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta

Figura 07: Capacidad suficiente para el desarrollo de sus tareas



Fuente: Encuesta

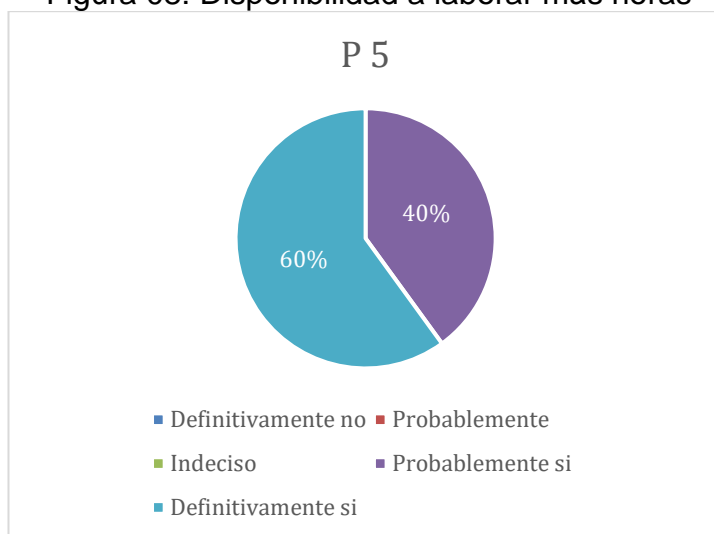
De los trabajadores encuestados, el 80%, señala que definitivamente si cuenta con la capacidad suficiente para el desarrollo de sus tareas, mientras que el 20%, afirma que probablemente sí.

Tabla 08: Disponibilidad a laborar más horas

Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente	0	0%
Indeciso	0	0%
Probablemente si	8	40%
Definitivamente si	12	60%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta

Figura 08: Disponibilidad a laborar más horas



Fuente: Encuesta

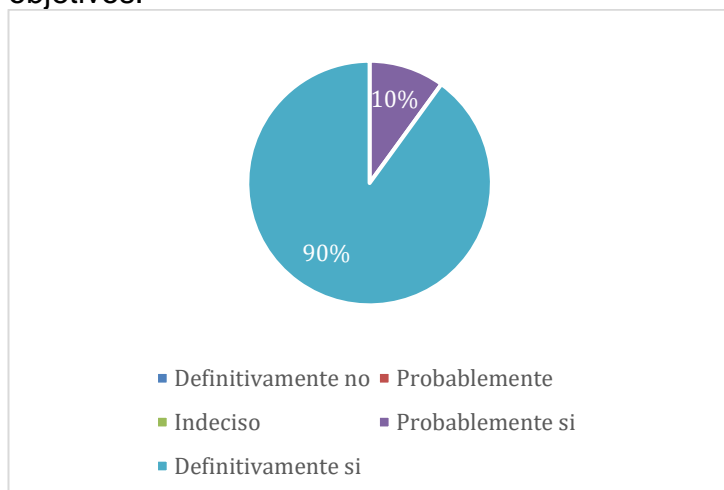
De los trabajadores encuestados, obtenemos como resultado que el 60% definitivamente si está dispuesto a laborar más horas de las acordadas en su contrato si la empresa así lo requiere, mientras que el 40% respondió probablemente sí.

Tabla 09: Reconocimiento como motivación para alcanzar tus propios objetivos.

Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente	0	0%
Indeciso	0	0%
Probablemente si	2	10%
Definitivamente si	18	90%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta

Figura 09: Reconocimiento como motivación para alcanzar tus propios objetivos.



Fuente: Encuesta

De los trabajadores encuestados, respecto a la motivación para alcanzar sus objetivos, el 90% señaló que cuando la empresa reconoce sus méritos definitivamente sí aumenta la motivación para alcanzar sus objetivos, mientras que el mínimo de los encuestados, 10% respondió, probablemente sí.

Con respecto a la Hipótesis específica 2: *Se observa alto grado de habilidad en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.*

Se acepta la hipótesis específica porque de los 20 trabajadores encuestados: el 80% señala que definitivamente sí cuenta con la capacidad suficiente para el desarrollo de sus tareas, el 60% definitivamente sí está dispuesto a laborar más horas de las acordadas en su contrato si la empresa así lo requiere, y el 90% señaló que cuando la empresa reconoce sus méritos definitivamente sí aumenta la motivación personal para alcanzar sus objetivos. Por tanto concluimos que existe alto grado de habilidad en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.

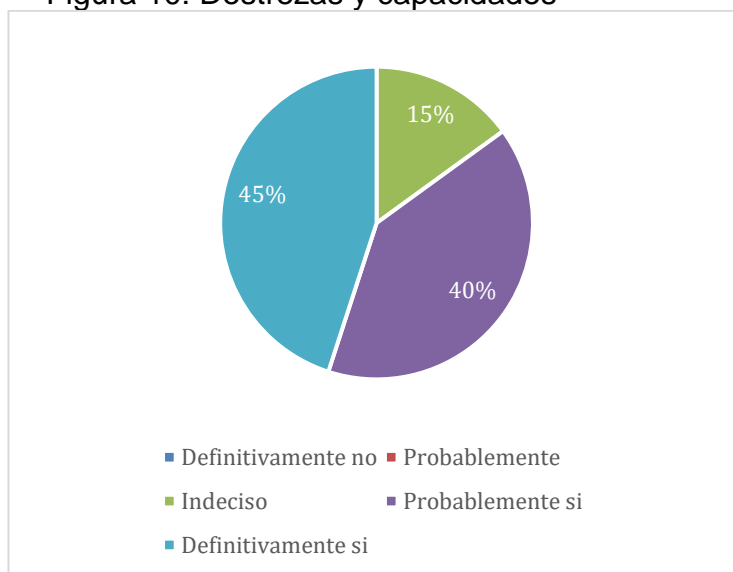
4.3 Motivaciones

Tabla 10: aplicación de sus destrezas y capacidades

Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente	0	0%
Indeciso	3	15%
Probablemente si	8	40%
Definitivamente si	9	45%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta

Figura 10: Destrezas y capacidades



Fuente: Encuesta

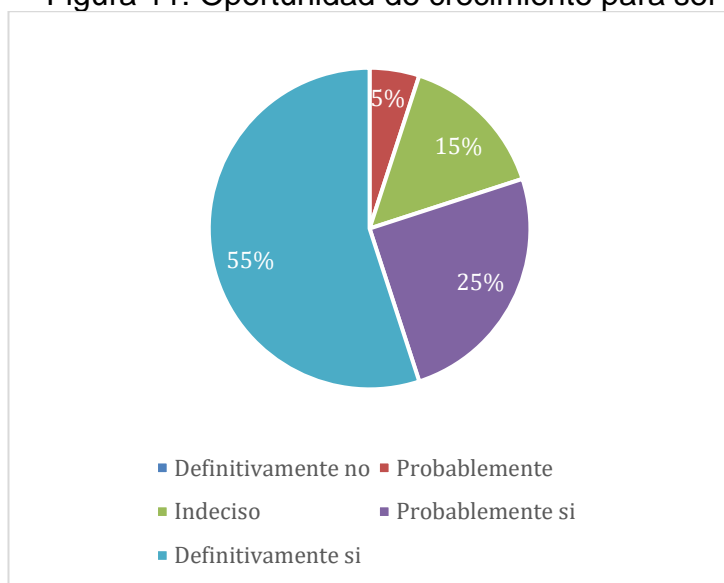
De los trabajadores encuestados, el 45% señaló que la empresa definitivamente si, les brinda la oportunidad de aplicar sus destrezas y capacidades, en cuanto al 40% afirma que probablemente sí, mientras que el mínimo porcentaje de 15%, dijo indeciso.

Tabla 11: Oportunidad de crecimiento para ser más eficiente y productivo

Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente	1	5%
Indeciso	3	15%
Probablemente si	5	25%
Definitivamente si	11	55%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta

Figura 11: Oportunidad de crecimiento para ser más eficiente y productivo



Fuente: Encuesta

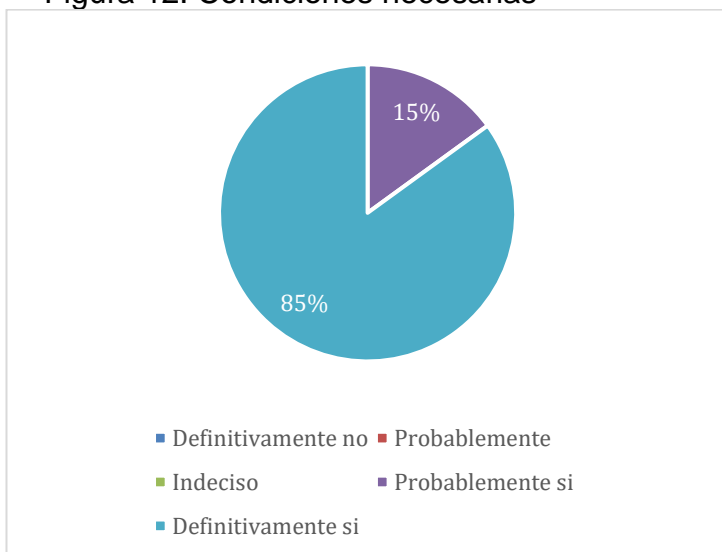
Del total de los trabajadores encuestados, el 55% señala que la empresa definitivamente si les brinda oportunidades de crecimiento para ser más eficiente y productivo en su cargo, mientras que un mínimo de 15%, se muestra indeciso.

Tabla 12: Condiciones necesarias

Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente	0	0%
Indeciso	0	0%
Probablemente si	3	15%
Definitivamente si	17	85%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta

Figura 12: Condiciones necesarias



Fuente: Encuesta

El 85% de los encuestados, señalan que definitivamente sí cuentan con las condiciones necesarias en su centro de desempeño laboral, mientras que un mínimo de encuestados 15% respondieron probablemente sí.

Con respecto a la Hipótesis específica 3: *Se observa alto grado de motivación en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.*

Se acepta la hipótesis específica porque de los 20 trabajadores encuestados: el 45% señaló que la empresa definitivamente sí les brinda la oportunidad de aplicar sus destrezas y capacidades, el 55% señala que la empresa definitivamente sí les brinda oportunidades de crecimiento para ser más eficiente y productivo en su cargo, y el 85% de los encuestados, señalan que definitivamente sí cuentan con las condiciones necesarias en su centro de desempeño laboral. Por tanto concluimos que existe alto grado de motivación

en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.

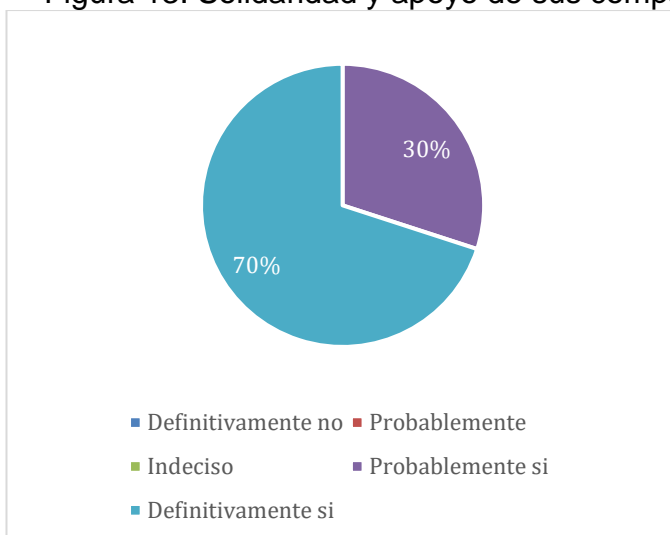
4.4 Actitudes

Tabla 13: Solidaridad y apoyo de sus compañeros

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente	0	0%
Indeciso	0	0%
Probablemente si	6	30%
Definitivamente si	14	70%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta

Figura 13: Solidaridad y apoyo de sus compañeros



Fuente: Encuesta

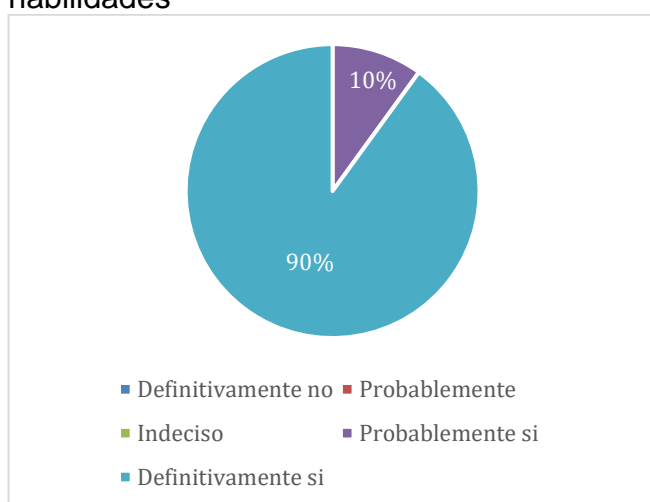
De los encuestados un alto porcentaje, de 70% respondió que cuenta con la solidaridad y apoyo de sus compañeros, mientras que un mínimo porcentaje de 30% señaló que probablemente si.

Tabla 14: Evaluaciones de desempeño laboral para desarrollar tus habilidades

Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente	0	0%
Indeciso	0	0%
Probablemente si	2	10%
Definitivamente si	18	90%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta

Gráfico 14: Evaluaciones de desempeño laboral para desarrollar tus habilidades



Fuente: Encuesta

Un alto porcentaje, el 90%, afirman que si hubiese evaluaciones constantes sobre su desempeño laboral, definitivamente si, ayudaría a desarrollar mejor sus habilidades en la empresa, mientras el porcentaje restante de 10% señalo probablemente sí.

Con respecto a la Hipótesis específica 4: *Se observa alto grado de actitud proactiva en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.*

Se acepta la hipótesis específica porque de los 20 trabajadores encuestados: el 70% respondió que definitivamente sí cuenta con la solidaridad y apoyo de sus compañeros; el 90% afirma que si hubiese evaluaciones constantes sobre su desempeño laboral definitivamente sí ayudaría a desarrollar mejor sus habilidades en la empresa. Por tanto concluimos que existe alto grado de actitud proactiva en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.

Con respecto a la Hipótesis general

Se observa alto grado de la gestión del talento humano por competencias en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.

Dados los resultados de nivel alto obtenidos en los indicadores Conocimiento, Habilidades, Motivaciones y Actitudes, se aceptaron las hipótesis específicas. Por tanto, se puede afirmar que existe un alto grado de la gestión del talento humano por competencias en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos en el año 2018, porque el 100% de preguntas realizadas a los colaboradores fueron respondidas mayoritariamente con la alternativa definitivamente sí.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Chiavenato, I. (2009). Define a la gestión de talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Notamos que en las organizaciones la gestión del talento humano ve su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores, para ello se debe tomar en cuenta los modelos de selección de personal, y priorizar el aspecto humano, como la capacitación, incentivos para poder mejorar el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la institución.

En el presente trabajo, se observa que el 75% los colaboradores cuenta con experiencia suficiente; asimismo, el 80% de los colaboradores aceptarían un nuevo reto.

Koontz, Harold, Heinz (1998) Afirma que el equipo de trabajo es número reducido de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común, una serie de metas de desempeño y un método de trabajo del cual todas ellas son mutuamente responsables. Como menciona el autor para conformar un equipo de trabajo se debe seleccionar a los profesionales con características complementarias y así poder mejorar en el logro de resultados esperados. Utrilla (2015, p. 13), menciona que la gestión del talento humano por competencias toma importancia ya que a través de ella con la visión moderna que propone se puede mantener y motivar al capital humano de la organización y además mantenerlo para evitar la rotación.

El 75% de los encuestados en el presente trabajo informan que dependen de su autoconfianza para desarrollar un buen trabajo en equipo, el 90% señala que si la institución reconoce sus méritos este incrementará su productividad y el 70% que cuenta con solidaridad y apoyo de sus compañeros.

Según Prieto (2013, p. 56), la gestión del talento humano por competencias está relacionada con estas funciones del administrador pues se refiere a las políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de las personas.

En la presente investigación el 85% de los trabajadores informa contar con las condiciones necesarias en su centro de desempeño laboral, el 55% de los trabajadores informa que se les brinda oportunidades para ser más eficiente y productivo.

Finalmente, Campo y Palechor (2011), mencionan los principios fundamentales de la gestión del talento humano: seres dotados de personalidad propia, de diferentes destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales. Generadoras de los recursos organizacionales, inteligentes, creativos, que aprenden y crean valor para la organización. Cooperan con la organización, invierten esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, tiempo, riesgos, entre otros, estando en condiciones de llevar a la organización hacia la excelencia y el éxito.

En el presente trabajo de investigación, el 80% de los colaboradores señala que cuenta con la capacidad suficiente para el desarrollo de sus tareas, el 60% está dispuesto a laborar más horas de las acordadas en su contrato si la

institución necesita y el 90% afirma que su desempeño laboral incrementaría si los evaluaran constantemente.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. En cuanto al conocimiento, un alto porcentaje de los trabajadores señalan que definitivamente si tiene experiencia suficiente para ser eficaz en su puesto (75%), igualmente señalan que definitivamente si aceptarían fácilmente los nuevos retos, (80%) si la empresa realiza cambios en su sistema organizacional, además señalan que definitivamente si, dependen de su autoconfianza para desarrollar un buen trabajo en equipo (75%).

Por tanto, podemos concluir que los trabajadores muestran alto grado de conocimiento y tienen aceptación a nuevos retos.

2. En cuanto a las habilidades, los trabajadores señalan que definitivamente si cuenta con la capacidad suficiente para el desarrollo de sus tareas (80%), así mismo, definitivamente si está dispuesto a laborar más horas de las acordadas en su contrato si la empresa así lo requiere (60%).

Por tanto, podemos concluir que los trabajadores muestran alto grado de habilidades y están dispuesto a brindarlo en beneficio de la institución.

3. En cuanto a la motivación, los trabajadores definitivamente si cuentan con las condiciones necesarias en su centro de desempeño laboral (85%), que la empresa definitivamente si les brinda oportunidades de crecimiento para ser más eficiente y productivo en su cargo (55%) respecto a la motivación para alcanzar sus objetivos, el 90% señalo que

cuando la empresa reconoce sus méritos definitivamente si aumenta la motivación para alcanzar sus objetivos.

Por tanto, podemos concluir que los trabajadores muestran alto grado de motivación están dispuestos a alcanzar sus objetivos cuando la institución reconoce sus méritos.

4. En cuanto a las actitudes, los encuestados señalan que cuentan con la solidaridad y apoyo de sus compañeros (70%), afirman que si hubiese evaluaciones constantes sobre su desempeño laboral, definitivamente si, ayudaría a desarrollar mejor sus habilidades y actitudes en la institución (90%).

Por tanto, podemos concluir que los trabajadores poseen una actitud proactiva a diferentes situaciones y retos dentro de la institución.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. Se debe invertir en capacitación a los trabajadores, desde el momento de ingreso a la institución para que mediante una mayor acumulación de conocimientos y experiencia logren mayor productividad y eficiencia en beneficio de Escuela de Postgrado-Unap.
2. Conocer las habilidades de los trabajadores para definir realmente la eficiencia que estos puedan desarrollar en las diferentes tareas y funciones de los puestos dentro de la institución.
3. Reconocer constantemente a través de premios y/o agradecimiento a los trabajadores que tienen mejor desempeño y los que logran sus objetivos, esto les tendrá motivados y se sentirán reconocidos.
4. El reconocimiento a los trabajadores en días especiales y la responsabilidad social propiciarán a mejorar las actitudes positivas de los trabajadores de la institución y esto incrementará la productividad de cada uno de ellos, esto ayudará a los trabajadores a crear lazos de solidaridad y apoyo, necesarios para el desarrollo de la institución.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Alarcón, D. (2015). *La Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral de las personas con discapacidad en las Instituciones Públicas de la Provincia del Carchi*. (Tesis de pregrado) Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador. Recuperado de

<http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/315/1/281%20La%20Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de.pdf>

Aldana , J. (2013). *Compromiso Laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo, 2013*. (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar, Ciudad de Guatemala, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>

Barrios, L. (19 de Mayo de 2016). *Qué es Disciplina*. Recuperado de Significados: <https://www.significados.com/disciplina/>

Blanco, E., Cartagena, T. y Rivera, G. (2014). *Modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar el Desempeño de los empleados de la Asociación Cooperativa de ahorro y crédito de profesionales Salvadoreños de EIRL*. Trabajo de investigación, Universidad de El Salvador, El Salvador. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/8120/1/Trabajo%20unido%282%29.pdf>

Campo, A., y Palechor, Y. (03 de Septiembre de 2011). *Diferencias entre administrar el recurso humano y gestionar el talento humano.*

Recuperado de Gestión Humana:

http://gestionhumanacp4.blogspot.pe/2011/09/diferencias-entre-administrar-el_03.html

Celis, k. (25 de Febrero de 2013). *Definición de actividad.* Obtenido de definición.org: <http://www.definicion.org/actividad>

Cerna, J. (29 de Octubre de 2004). *Aspectos básicos en la gestión del talento humano.* Recuperado de monografias.com:

<http://www.monografias.com/trabajos16/talento-humano/talento-humano.shtml>

Cevallos, Y. (2013). *Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena.* Universidad Estatal Pinínsula de Santa Pública, Facultad de Ciencias Administrativas, La Libertad-Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1136>

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano por Competencias.*

Colombia: Mc Graw-Hill. Recuperado de

<https://www.wattpad.com/209653767-gesti%C3%B3n-del-talento-humano-idalberto-chiavenato/page/4>

Corral, P. (2014). *Gestión del conocimiento en la evolución y prospectiva del interiorista* (14^a ed.). Ciudad de México. Recuperado de

<https://www.interiorgrafico.com/edicion/decimo-cuarta-edicion-octubre->

[2014/gestion-del-conocimiento-en-la-evolucion-y-prospectiva-del-interiorista](#)

Dávila, G. (08 de Diciembre de 2008). *Definición Capacidad*. Recuperado de DefiniciónABC.com:

<https://www.definicionabc.com/general/capacidad.php>

Del Águila, J. (14 de Abril de 2015). *Definición de Salario*. Recuperado de economía simple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/salario>

Gardey, A., & Pérez, J. (18 de julio de 2011). *Definición de satisfacción*. Recuperado de Definicion.de:: <https://definicion.de/satisfaccion/>

Gonzales, W. (2017). *Clima, Reconocimiento y Compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y Asociados, 2015*. (Tesis de pregrado) Universidad de Montemorelos, La Libertad, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1136>

Hernández, J. (26 de Marzo de 2010). *Gestión del Talento Humano*. Recuperado de monografías.com:

<http://www.monografias.com/trabajos81/gestion-del-talento-humano/gestion-del-talento-humano2.shtml>

Hilario, R., y Rondon, J. (2017). *Factores motivacionales que influyen en el Compromiso Laboral de los trabajadores de la empresa ferretera Gamboa S.R.L. TRUJILLO, 2017*. Universidad Privada del Norte, Departamento de administración, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11843/Hilario%20Gamboa%20Junior%20Raul%20->

[%20Rondon%20Moreno%20Juan%20Raymundo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Inca, K. (2015). *Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado de

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Koontz, H. & Wehrich, H. (1998). *Administración. Una perspectiva global* (11^a Ed.) Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

Lalangui, J. (07 de Junio de 2014). *Análisis de la administración de Recursos Humanos en la empresa "El ganadero"*. Recuperado de www.monografias.com:

<http://www.monografias.com/trabajos82/analisis-administracion-recursos-humanos/analisis-administracion-recursos-humanos2.shtml>

Lledo, P. (2011). *Gestión de Talento Humano*. (A. Barboza, Editor) Recuperado de Universidad Francisco de Paula Santander:

<http://desarrolloclima.blogspot.pe/2013/09/talento-humano.html>

Mora, C. (16 de Marzo de 2012). *¿Qué es la Gestión del Talento Humano por Competencias?* Recuperado de <http://mirtublog.blogspot.pe>:

<http://mirtublog.blogspot.pe/2014/03/que-es-la-gestion-de-talento-humano.html>

Navarro, J. (05 de Febrero de 2009). *Definición de Perseverancia*.

Recuperado de Definición ABC:

<https://www.definicionabc.com/general/perseverancia.php>

Paiva, F., y Rivas, G. (2017). *Empowerment y compromiso organizacional en*

la empresa Corepsa Cia de Representaciones S.A.C. en la ciudad de

iquitos-2017. (Tesis de pregrado) Universidad Privada de la Selva

Peruana, Iquitos, Perú. Recuperado de

<http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/32>

Prieto, P. (2013). *Modelo de gestión del talento humano como estrategia para*

retención del personal. (Tesis de pregrado) Universidad de Medellín,

Medellín, Colombia. Recuperado de

<http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>

Regader, B. (24 de Agosto de 2016). *¿Qué es la Inteligencia Emocional?*

Descubriendo la importancia de las emociones. Recuperado de

Psicología y mente:

<https://psicologiaymente.net/inteligencia/inteligencia-emocional>

Rios, R. (18 de Septiembre de 2017). *6 tips para crear un ambiente laboral*

agradable. Recuperado de Universia:

<http://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2013/03/21/1012504/6-tips-crear-ambiente-laboral-agradable.html>

Ucha, F. (25 de Septiembre de 2009). *Definición de Experiencia*. Recuperado de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/experiencia.php>

Ucha, F. (17 de Marzo de 2011). *Definición de Comportamiento*. Recuperado de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/social/comportamiento.php>

Utrilla, E. (2015). *Gestión del Talento Humano por Competencias y su mejora en el desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa “Santa Teresita” de la ciudad de Trujillo, 2015*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2107/utrillaurtecho_erick.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

01: Matriz de Consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Gestión del talento humano por competencias en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018</p>	<p>Principal: ¿Qué características presenta la gestión del talento humano por competencias en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos,2018? Secundarios: 1. ¿De qué forma se da el conocimiento en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos,2018? 2. ¿De qué forma se da la habilidad en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos,2018? 3. ¿De qué forma se da la motivación en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos,2018? 4. ¿De qué forma se da la actitud en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos,2018?</p>	<p>General: Determinar las características que presenta la gestión del talento humano por competencias en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos,2018. Específicos: 1. Identificar el conocimiento que se da en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de Iquitos,2018. 2. Detallar la habilidad que se da en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de Iquitos,2018. 3. Precisar la motivación que se da en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de Iquitos,2018. 4. Identificar la actitud que se da en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de Iquitos,2018.</p>	<p>Principal: Se observa alto grado de la gestión del talento humano por competencias en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos,2018. Derivadas: 1. Se observa alto grado de conocimiento en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018. 2. Se observa alto grado de habilidad en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018. 3. Se observa alto grado de motivación en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018. 4. Se observa alto grado de actitud proactiva en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018.</p>	<p>a) Tipo de investigación: Cuantitativa (por su naturaleza) / Descriptivo (por su nivel de explicación). b) Diseño de investigación: No Experimental (no se modifica el valor de las variables)</p>	<p>a) Población: La totalidad de los créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. en el periodo 2010-2019. b) Muestra: Es idéntica a la población de estudio, es decir, La totalidad de los créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. en el periodo 2010-2019. c) Procesamiento: La información recolectada será recopilada y ordenada en hoja de cálculo Microsoft Excel. Posteriormente se usará el software estadístico SPSS 23. Finalmente se analizarán los resultados, se presentarán conclusiones y recomendaciones mejorar la gestión del talento humano por competencias en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap</p>	<p>Instrumento: Cuestionario estructurado por 11 (once) preguntas adecuadamente formuladas .</p>

02: Tabla de operacionalización de las variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicador	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Gestión del Talento Humano por Competencias	Es el proceso que realiza la Escuela de Postgrado-Unap para que los colaboradores recepcionen mensajes estratégicos a través de técnicas y herramientas para desarrollar sus habilidades y a la vez retener personas talentosas con la finalidad de crear un ambiente laboral agradable el cuales permita comprometerse y desarrollar su potencial al cien por ciento.	Cuantitativa	Conocimientos	Ordinal	Experiencia	(1).Definitivamente No	Cuestionario estructurado por 11 (once) preguntas adecuada-mente formuladas
			Habilidades		Capacidad	(2).Probablemente No	
			Motivaciones		Satisfacción	(3).Indeciso	
			Actitudes		Comportamiento	(4).Probablemente Si	
						(5).Definitivamente Si	

03: Instrumentos de recolección de datos

Estimado Señor (a):

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar el plan de tesis titulada: “Gestión del talento humano por competencias en los colaboradores de la Escuela de Postgrado-Unap de la ciudad de Iquitos, 2018”. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible. Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

DATOS DEMOGRÁFICOS: Edad: () Sexo ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar ()

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a los siguientes criterios:

CRITERIOS	PUNTAJE
Definitivamente Si	5
Probablemente Si	4
Indeciso	3
Probablemente No	2
Definitivamente No	1

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS								
N°	DIMENSIONES	INDICADORES	ITÉMS	D e f i n i t i v a m e n t e S i	P r o b a b l e m e n t e S i	I n d e c i s o	P r o b a b l e m e n t e N o	D e f i n i t i v a m e n t e N o
				5	4	3	2	1
01	Conocimientos	Experiencias	Cree usted que tiene experiencia suficiente para ser eficaz en su puesto.					
02			Si la empresa realiza cambios en su sistema organizacional aceptaría fácilmente los nuevos retos.					
03			Dependes de tu autoconfianza para desarrollar un buen trabajo en equipo.					
04	Habilidades	Capacidad	Usted cuenta con la capacidad suficiente para el desarrollo de sus tareas.					
05			Estás dispuesto(a) a laborar más horas de las acordadas en tu contrato, si la empresa así lo requiere.					
06			Cuando la empresa reconoce tus méritos aumenta tu motivación para alcanzar tus propios objetivos.					
07	Motivaciones	Satisfacción	La empresa les brinda la oportunidad de aplicar sus destrezas y capacidades					

08			La empresa les brinda oportunidades de crecimiento para ser más eficiente y productivo en su cargo					
09			Su centro de desempeño laboral cuenta con las condiciones necesarias					
10	Actitudes	Comportamiento	Cuenta con la solidaridad y apoyo de sus compañeros					
11			Si hubiese evaluaciones constantes sobre tu desempeño laboral te ayudaría a desarrollar mejor tus habilidades en la empresa					