



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS  
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
MARKETING ESTRATÉGICO**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE TALENTO  
HUMANO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS  
DE SANEAMIENTO MOQUEGUA S.A. 2023**

**PRESENTADO POR**

**BACH. FLOR DE MARÍA TOLEDO HUACÁN  
BACH. MARISOL CHOQUEPATA PORTILLO**

**ASESOR**

**MGR. YAJAIRA LIZETH CARRASCO VEGA**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2023**



# Universidad José Carlos Mariátegui

## CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la \_FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGOGICAS (FCJEP), certifica que el trabajo de investigación ( ) / Tesis ( X ) / Trabajo de suficiencia profesional ( ) /

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO MOQUEGUA S.A. 2023

Presentado por el(la):

BACHILLER: FLOR DE MARÍA TOLEDO HUACÁN

MARISOL CHOQUEPATA PORTILLO

Para obtener el grado académico ( ) o Título profesional ( X ) o Título de segunda especialidad ( ) de LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATEGICO asesorado por el/ MGR. YAJAIRA LIZETH CARRASCO VEGA, asesor con Resolución de DECANATO N° 760-2023-FACJEP-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

| Programa académico                               | Aspirante(s)  | Trabajo de investigación   | Porcentaje de similitud |
|--|---|--|-------------------------|
| CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATEGICO | BACHILLER: FLOR DE MARÍA TOLEDO HUACÁN<br>MARISOL CHOQUEPATA PORTILLO | GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO MOQUEGUA S.A. 2023 | 17%                     |

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del 17%, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 28 de junio de 2024

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

Jefe Unidad de Investigación FCJEP

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   |      |
|---|------|
| Portada.....  | 1    |
| Página de Jurados.....                                    | ii   |
| Dedicatoria .....   | iii. |
| Agradecimientos .....                                     | iv.  |
| Índice de tablas.....                                     | vii  |
| Índice de figuras.....                                    | viii |
| Resumen.....  | ix   |
| Abstract .....  | x    |
| Introducción .....  | xi   |
| <b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>           |      |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática.....          | 14   |
| 1.2 Definición del problema. ....                         | 16   |
| 1.2.1 Problema general .....                              | 16   |
| 1.2.2 Problemas específicos.....                          | 16   |
| 1.3 Objetivos de la investigación.....                    | 16   |
| 1.3.1 Objetivo general.....                               | 16   |
| 1.3.2 Objetivos específicos .....                         | 16   |
| 1.4 Justificación e importancia de la investigación. .... | 17   |
| 1.5 Variables. Operacionalización.....                    | 18   |
| 1.5.1 Variables .....                                     | 18   |
| 1.5.2 Operacionalización .....                            | 19   |
| 1.6 Hipótesis de la Investigación.....                    | 19   |
| 1.6.1 Hipótesis general .....                             | 19   |
| 1.6.2 Hipótesis específicas.....                          | 19   |
| <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>                         |      |
| 2.1 Antecedentes de la investigación.....                 | 21   |
| 2.2 Bases teóricas.....                                   | 25   |
| 2.2.1 Gestión administrativa .....                        | 25   |
| 2.2.2 Gestión del talento humano.....                     | 29   |
| 2.3 Marco conceptual.....                                 | 35   |
| <b>CAPÍTULO III: MÉTODO</b>                               |      |

|     |   |           |
|-----|---|-----------|
| 3.1 | Tipo de investigación.....                          | 38        |
| 3.2 | Diseño de investigación.....                        | 38        |
| 3.3 | Población y muestra.....                            | 39        |
|     | 3.3.1 Muestra .....                                 | 39        |
|     | <b>Reemplazando información, se tiene:.....</b>     | <b>40</b> |
| 3.4 | Técnica e instrumento de recolección de datos. .... | 41        |
|     | 3.4.1 Técnica.....                                  | 41        |
|     | 3.4.2 Instrumento. ....                             | 41        |
|     | 3.4.3 Fichas técnicas de instrumentos.....          | 42        |
|     | 3.4.4 Validez.....                                  | 43        |
|     | 3.4.5 Confiabilidad .....                           | 43        |
| 3.5 | Técnicas de procesamiento y análisis de dato .....  | 44        |
|     | 3.5.1 Procedimiento.....                            | 44        |
|     | 3.5.2 Métodos de análisis de dato.....              | 45        |
|     | 3.5.3 Aspecto ético. ....                           | 45        |
|     | <b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>  |           |
| 4.1 | Presentación de los resultados .....                | 46        |
| 4.2 | Contrastacion de Hipótesis .....                    | 67        |
| 4.3 | Discusión de los resultados .....                   | 70        |
|     | <b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>   |           |
| 5.1 | Conclusiones.....                                   | 74        |
| 5.2 | Recomendaciones .....                               | 75        |
|     | <b>Bibliografía</b>                                 |           |
|     | <b>ANEXOS</b>                                       |           |

## Índice de Tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1</b> Operacionalización de variable: Gestión administrativa.....                                | 19 |
| <b>Tabla 2</b> Operacionalización de variable: Gestión del talento humano .....                           | 19 |
| <b>Tabla 3</b> Servidores de la EPS Moq. S.A. ....  | 39 |
| <b>Tabla 4</b> Muestra – colaboradores de la EPS Moq. S.A .....   | 40 |
| <b>Tabla 5</b> Muestra afinada de colaboradores de la EPS Moquegua S.A. ....                              | 41 |
| <b>Tabla 6</b> Instrumento – Gestión administrativa.....  | 42 |
| <b>Tabla 7</b> Instrumento – Gestión del talento humano .....   | 42 |
| <b>Tabla 8</b> Juicio de expertos – Gestión administrativa .....  | 43 |
| <b>Tabla 9</b> Juicio de expertos – Gestión del talento humano. ....                                      | 43 |
| <b>Tabla 10</b> Parámetros de coeficientes de confiabilidad .....   | 44 |
| <b>Tabla 11</b> Prueba piloto de variables de investigación .....   | 44 |
| <b>Tabla 12</b> Porcentajes y frecuencias para la dimensión Planeamiento .....                            | 46 |
| <b>Tabla 13</b> Porcentajes y frecuencias para la dimensión Organización .....                            | 49 |
| <b>Tabla 14</b> Porcentajes y frecuencias para la dimensión Dirección .....                               | 51 |
| <b>Tabla 15</b> Porcentajes y frecuencias para la dimensión Control.....                                  | 54 |
| <b>Tabla 16</b> Porcentajes y frecuencias para la dimensión Conocimiento .....                            | 57 |
| <b>Tabla 17</b> Porcentajes y frecuencias para la dimensión Habilidad .....                               | 59 |
| <b>Tabla 18</b> Porcentajes y frecuencias para la dimensión Juicio.....                                   | 62 |
| <b>Tabla 19</b> Porcentajes y frecuencias para la dimensión Actitud.....                                  | 65 |
| <b>Tabla 20</b> Coeficiente de correlación - Gestión Administrativa y Gestión del<br>talento Humano ..... | 67 |
| <b>Tabla 21</b> Coeficiente de correlación - Gestión Administrativa y conocimiento ..                     | 67 |
| <b>Tabla 22</b> Coeficiente de correlación - Gestión Administrativa y Habilidad.....                      | 68 |
| <b>Tabla 23</b> Coeficiente de correlación - Gestión Administrativa y Juicio .....                        | 69 |
| <b>Tabla 24</b> Coeficiente de correlación - Gestión Administrativa y Actitud .....                       | 69 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1.</b> <i>Diseño de estudio</i> .....                               | 39 |
| <b>Figura 2</b> <i>Porcentajes totales de la Dimensión Planeamiento</i> ..... | 48 |
| <b>Figura 3</b> <i>Porcentajes totales de la Dimensión Organización</i> ..... | 51 |
| <b>Figura 4</b> <i>Porcentajes totales de la Dimensión Dirección</i> .....    | 53 |
| <b>Figura 5</b> <i>Porcentajes totales de la Dimensión Control</i> .....      | 56 |
| <b>Figura 6</b> <i>Porcentajes totales de la Dimensión Conocimiento</i> ..... | 58 |
| <b>Figura 7</b> <i>Porcentajes totales de la Dimensión Habilidad</i> .....    | 61 |
| <b>Figura 8</b> <i>Porcentajes totales de la Dimensión Juicio</i> .....       | 64 |
| <b>Figura 9</b> <i>Porcentajes totales de la Dimensión Actitud</i> .....      | 66 |

## Resumen

El objetivo del estudio ha sido determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023. Mediante el uso y aplicación de tipo de investigación de corte observacional, prospectivo, transversal y analítico, cuyo diseño de investigación ha sido el no experimental, de nivel correlacional, cuya población fue de 96 y una muestra de 43 trabajadores, por consiguiente, para la medición de las variables se realizó las respectivas validaciones de instrumentos por juicio de expertos, así como en aplicar el Alpha de Cronbach obteniéndose las fiabilidades del caso, mismo que nos dió como resultado en cuanto a su variable de gestión administrativa que considera las dimensiones de planeamiento, organización, dirección y control se ha tenido un promedio de 37.78% en la categoría de siempre y en casi siempre un 42.88% en que la empresa desarrolla considerando estas. En cuanto a su variable de gestión del talento humano, se tiene que, en sus dimensiones de conocimiento, habilidad, juicio, actitud se ha tenido un promedio de 38.23% en su categoría de casi siempre y 22.8% en su categoría de siempre, representando desarrollar en la empresa una gestión adecuada del talento humano. Concluyendo que con un valor sig. de 0,000 de conformidad a la aplicación del modelo estadístico Rho de Spearman, la gestión administrativa se relaciona de manera directa con la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023, que permitió plantear la Recomendación al titular y directivos de la EPS Moquegua S.A. 2023, gestionar y fortalecer las capacitaciones al personal en general en función al Plan de Desarrollo de Personal - PDP, a efecto de aumentar las diligencias del caso en la gestión administrativa y el debido cumplimiento de funciones por parte de sus colaboradores en sus distintas áreas de la empresa, de tal forma que la gestión del talento humano sea más atinado y adecuado para la mejora y logro de objetivos y metas organizacionales de la empresa.

**Palabras clave:** Gestión; gestión administrativa; talento humano; administración.

## **Abstract**

The objective of the study has been to determine the relationship between administrative management and human talent management at EPS Moquegua S.A. 2023. Through the use and application of an observational, prospective, cross-sectional and analytical type of research, whose research design has been non-experimental, of a correlational level, whose population was 96 and a sample of 43 workers, therefore, For the measurement of the variables, the respective validations of instruments were carried out by expert judgment, as well as applying Cronbach's Alpha, obtaining the reliability of the case, obtaining as a result in terms of its administrative management variable that considers the planning dimensions, organization, direction and control has had an average of 37.78% in the category of always and in almost always a 42.88% in which the company develops considering these. As for its human talent management variable, it is found that, in its dimensions of knowledge, ability, judgment, attitude, there has been an average of 38.23% in its almost always category and 22.8% in its always category, representing develop an adequate management of human talent in the company. Concluding that with a sig value. of 0.000 according to the application of Spearman's Rho statistical model, administrative management is directly related to the management of human talent in EPS Moquegua S.A. 2023, which allowed the recommendation to be made to the owner and managers of EPS Moquegua S.A. 2023, manage and strengthen the training of personnel in general based on the Personnel Development Plan - PDP, in order to increase the diligence of the case in administrative management and the due fulfillment of functions by its collaborators in their different areas of the company, in such a way that the management of human talent is more accurate and adequate for the improvement and achievement of the company's organizational objectives and goals.

**Keywords:** Management; administrative management; human talent; administration.



## Introducción

El desarrollo del presente trabajo de investigación, descansa en buscar el conocimiento del tema, constituyéndose una de las razones para su ejecución buscando establecer la relación de la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023, asimismo, frente a sus variables se ha creído pertinente conocer, cómo es que hay esa relación entre las variables indicadas, invitando a plantear la siguiente hipótesis: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023. Identificándose las respectivas dimensiones de cada una de las variables, así como desarrollar y elaborar el respectivo instrumento para su aplicación correspondiente. Finalmente, el contenido del trabajo está organizado por capítulos y de la siguiente manera:

*Problema de investigación.* En este capítulo se hace un abordaje y descripción de la realidad problemática desde una óptica que, en la actualidad, las organizaciones deben estar cada vez más predispuestas a adaptaciones dentro de una realidad cada vez más competitiva, haciéndose cada vez más relevante considerar en ellas una gestión administrativa apropiada y eficaz de los recursos que dispone y sobre todo una adecuada gestión del talento humano; constituyéndose en retos, tanto para las organizaciones privadas y públicas ante una realidad cada vez más cambiante. Y que la gestión del talento humano, sin duda alguna es uno de los mayores retos para las organizaciones, ya que ello implica considerar mejoramiento en el entorno laboral, así como el rubro salarial de sus integrantes. Y que ello hará que los colaboradores puedan desarrollar competencias y habilidades que coadyuvarán a las organizaciones generar ventajas competitivas y sostenibles en el tiempo, contando de esta forma con un capital humano inimitable y capaz dentro de las organizaciones. Por tanto, el talento humano representa un factor relevante difícil de imitar por la competencia, la calidad del colaborador y la gestión administrativa conducen a la óptima productividad y conservación en el mercado.

Finalmente, la gestión administrativa y del talento humano se constituyen un gran apoyo y sostén para las organizaciones, que garantiza la supervivencia y bienestar

de la empresa, así como, de sus colaboradores y de los usuarios al cual tiene como objetivo la empresa.

*Marco teórico.* En esta parte se tiene desarrollado la literatura relativa a las dos variables de estudio; en la sección de antecedentes, se ha consignado y desarrollado trabajos de investigación que anteceden al presente como artículos científicos y tesis que abordan y tratan las variables, resaltando en cada uno ellos sus principales conclusiones; seguidamente en la sección de bases teóricas también se desarrolla literatura relativa a gestión administrativa, se tiene abordado y desarrollado temas como: gestión, la gestión pública, la gestión administrativa así como los temas relevantes de esta variable no dejándose de tratar y desarrollar literatura de sus dimensiones como del planeamiento, organización, dirección y control respectivamente; por otro lado, se tiene con relación a la variable de gestión del talento humano, su concepto, objetivo de la gestión el talento humano, medición y evaluación de desempeño del talento humano entre otros aspectos relativos a la variable, no dejando de desarrollar también sus dimensiones como conocimiento, habilidad, juicio y actitud respectivamente; finalmente, se tiene el apartado de marco conceptual, en esta sección se consigna y desarrolla terminología relativo a las variables y dimensiones de estudio para hacer mas entendible y comprensible el trabajo de investigación, relativo a su terminología lago técnica.

*Método.* En esta sección se desarrolló los siguientes aspectos; tipo de investigación de corte observacional, prospectivo, transversal y analítico, cuyo diseño de investigación ha sido el no experimental, de nivel correlacional, cuya población fue de 96 y una muestra de 43 trabajadores, por consiguiente, para la medición de las variables se realizó las respectivas validaciones de instrumentos por juicio de expertos, así como en aplicar el Alpha de Cronbach obteniéndose las fiabilidades del caso.

*Resultados.* En esta sección, se tiene los resultados por variable – en cuanto a gestión administrativa que considera las dimensiones de planeamiento, organización, dirección y control se ha tenido un promedio de 37.78% en la categoría de siempre y en casi siempre un 42.88% en que la empresa desarrolla considerando estas. En cuanto a su variable de gestión del talento humano, se tiene que, en sus dimensiones de conocimiento, habilidad, juicio, actitud se ha tenido un promedio de 38.23% en su

categoría de casi siempre y 22.8% en su categoría de siempre, representando desarrollar en la empresa una gestión adecuada del talento humano.

*Conclusión.* En esta sección se plantea que, con un valor sig. de 0,000 de conformidad a la aplicación del modelo estadístico Rho de Spearman, la gestión administrativa se relaciona de manera directa con la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023

*Recomendación.* Finalmente, en esta sección se plantea la siguiente recomendación: al titular y directivos de la EPS Moquegua S.A. 2023, gestionar y fortalecer las capacitaciones al personal en general en función al Plan de Desarrollo de Personal - PDP, a efecto de aumentar las diligencias del caso en la gestión administrativa y el debido cumplimiento de funciones por parte de sus colaboradores en sus distintas áreas de la empresa, de tal forma que la gestión del talento humano sea más atinado y adecuado para la mejora y logro de objetivos y metas organizacionales de la empresa.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática.

En la actualidad, la infinidad de organizaciones deben estar cada vez mas predisuestas a adaptaciones dentro de una realidad cada vez mas competitivas, haciéndose cada vez mas relevante considerar en ellas una gestión administrativa apropiada y eficaz, los recursos que dispone y, sobre todo una adecuada gestión del talento humano; constituyéndose en retos, tanto para las organizaciones privadas y públicas ante una realidad cada vez cambiante. Es así que la gestión en empresas del sector público-privado considere al factor humano como pieza importante para lograr alcanzar metas y objetivos organizacionales; con el propósito de garantizar un adecuado bienestar de las organizaciones y consecuentemente lograr el desarrollo del país.

Al respecto (Núñez, 2018) refiere que la gestión del talento humano, sin duda alguna es uno de los mayores retos para las organizaciones, ya que ello implica considerar mejoramiento en el entorno laboral, así como el rubro salarial de sus integrantes. En ese sentido, se encarga del ejercicio de políticas orientados a la preparación individual como colectivo a través de una efectiva intervención para el logro de metas y objetivos, para ello, crear en su entorno mejoras progresivas del capital humano en las organizaciones, y todo ello recae bajo la dirección de la gerencia, así como de la administración.

En Perú, las organizaciones empresariales presentan limitantes para

incorporar a nuevo personal, y conforme refiere (Nicoli, 2018) y que en una encuesta realizada por *Manpower Group*, se estableció la existencia de escasez del talento humano, las empresas necesitan de elementos no disponibles, asimismo, los puestos laborales tienen mayor requerimiento que apremian de continuas capacitaciones. Asimismo, las organizaciones empresariales presentan dificultades en coberturar puestos de trabajo y hacen frente a diversidad de retos que implica: Ausencia de experiencia, escasos postulantes, ausencia de técnica y habilidad de postulantes acompañado de las expectativas de remuneración a los ofertados por las empresas. En ese contexto, la tercera parte de los empleadores, señalan que la razón básica que los afectan, es la escasa experiencia de los aspirantes requeridos por las empresas.

Asimismo, es clara que pocas empresas consideran la gestión del capital humano, dado que, si se implementase un idóneo manejo de este, los puestos de trabajo estuvieran cubiertos de trabajadores capacitados y accesoriamente no se presentaría la situación expuesta. Asimismo, debe recalcarse a empleadores que, de implementarse adecuadamente la gestión del talento humano, sin duda creará un *feedback* empresa-colaborador que genere ventaja competitiva, asimismo, permitir la retención de los trabajadores con que cuenta.

Es así que (Montoya & Boyero, 2016), señalan que los trabajadores son capaces de desarrollar competencia y habilidad que coadyuvarán a las organizaciones generar ventajas competitivas y sostenibles en el tiempo, contando de esta forma un capital humano inimitable y capaz dentro de las organizaciones. Por tanto, el talento humano representa un factor relevante difícil de imitar por la competencia, la calidad del colaborador y de la gestión administrativa conducentes a la óptima productividad y conservación en el mercado.

Finalmente, la gestión administrativa y del talento humano se constituyen en un gran apoyo y sostén para las organizaciones, si se garantiza la

supervivencia y bienestar de la empresa se trata, así como de sus colaboradores y de los usuarios al cual tiene como objetivo la empresa, ante dicha situación brota la pregunta ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023?

## **1.2 Definición del problema.**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

a) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el conocimiento en la EPS Moquegua S.A.?

b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la habilidad en la EPS Moquegua S.A.?

c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el juicio en la EPS Moquegua S.A.?

d) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la actitud en la EPS Moquegua S.A.?

## **1.3 Objetivos de la investigación.**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023

### **1.3.2 Objetivos específicos**

a) Establecer la relación entre la gestión administrativa y el conocimiento en la EPS Moquegua S.A.

b) Establecer la relación entre la gestión administrativa y la habilidad en la EPS Moquegua S.A.

c) Establecer la relación entre la gestión administrativa y el juicio en la EPS Moquegua S.A.

d) Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la actitud en la EPS Moquegua S.A.

#### **1.4 Justificación e importancia de la investigación.**

La justificación e importancia del presente trabajo de investigación radica en los siguientes aspectos:

Teórica. – ya que en ella reside una sumatoria de conocimiento relacionado a la gestión administrativa y del talento humano en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A. en adelante EPS Moq. S.A., desde una perspectiva diferente, asimismo, se apreciará lo importante de cada uno de estos tipos de gestión respecto a la problemática expuesta. Con su ejecución se espera establecer la relación existente en las variables citadas y el correspondiente aporte de sugerencias para la mejora de la entidad objeto de investigación y por otra parte, considerarse como material base en futuros estudios.

Práctica. – en el estudio se ha planteado *establecer la relación existente entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023*. Dichos resultados a los que se arribe serán de relevancia ya que permitirán posibles aportes y soluciones problemáticas detectadas y expuestas. Esperando arribar a conclusiones que permitan aportar recomendaciones en pro de mejoras de la gestión administrativa y del talento humano en la citada empresa.

Metodológica. – en esta parte, su justificación radica en la perspectiva de considerar la confiabilidad y validez de los instrumentos de medición de sus variables, teniendo la expectativa que sea tomado como base para establecer la relación que pueda existir o cómo se relacionarían para finalmente arribar en ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la gestión del talento

humano en la EPS Moquegua S.A. 2023?

## **1.5 Variables. Operacionalización.**

### **1.5.1 Variables**

#### *V.1: Gestión administrativa*

##### **Definición conceptual**

El conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a aprovechar al máximo los recursos de una organización, se conoce como gestión administrativa. Todo ello se hace para cumplir los objetivos y conseguir resultados sobresalientes. Por ello, todas las funciones se establecen para orientar y regular la mejor administración posible de estos recursos, para ello se tiene en consideración el planeamiento, organización, dirección, y control. Y de esta forma prevenir problemas futuros y, lo que es más importante, obtener buenos resultados para la organización mediante una gestión sensata de las actividades, los esfuerzos y los recursos. (Martinez, 2011)

#### *V.1: Gestión del talento humano*

##### **Definición conceptual**

Representa aquel proceso de atraer, formar, integrar y mantener en la organización a nuevos empleados y colaboradores dentro de la entidad y cuya actividad se denomina “gestión del talento humano”. Dicha gestión hace especial hincapié en dar a conocer a los empleados con un potencial excepcional. Por otro lado, este método de gestión de los recursos humanos en una organización tiene como objetivo retener a los empleados, así como contratar a los trabajadores más calificados y valorados, considerando aspectos como: conocimiento, habilidad, juicio y actitud. (Alles, Gestión del Talento Humano, 2010)



## 1.5.2 Operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización de variable: Gestión administrativa*

| Variablen              | Definición Operacional  | Dimensiones  | Indicadores                                       | Ítems    | Técnica e instrumento                                    |
|------------------------|---|--------------|---|----------|--|
| Gestión administrativa | La variable gestión administrativa será demostrada de conformidad a la percepción de trabajadores de la empresa, mediante la aplicación de un cuestionario respecto a sus dimensiones de planeamiento, organización, dirección y control, Valorados en escala Likert. | Planeamiento | - Misión<br>- Visión<br>- Valores<br>- Estrategia | 1 al 4   | Técnica:<br>Encuesta<br><br>Instrumento:<br>Cuestionario |
|                        |   | Organización | - Jerarquización<br>- Facilitar                   | 5 al 8   |  |
|                        |   | Dirección    | - Comunicación<br>- Liderazgo                     | 9 al 12  |  |
|                        |   | Control      | - Corrección<br>- Prevención<br>- Mejoramiento    | 13 al 16 |  |

*Nota.* Elaborado por las ejecutoras

**Tabla 2**

*Operacionalización de variable: Gestión del talento humano*

| Variable                   | Definición Operacional  | Dimensiones  | Indicadores   | Ítems    | Técnica e instrumento                                    |
|----------------------------|---|--------------|---|----------|--|
| Gestión del talento humano | La variable gestión del talento humano será demostrada de conformidad a la percepción de trabajadores de la empresa, mediante la aplicación de un cuestionario respecto a sus dimensiones de conocimiento, habilidad, juicio y actitud, valorados en escala Likert. | Conocimiento | - Aprendizaje<br>- Formación  | 1 al 3   | Técnica:<br>Encuesta<br><br>Instrumento:<br>Cuestionario |
|                            |   | Habilidad    | - Resolución<br>- Creación<br>- Innovación                          | 4 al 8   |  |
|                            |   | Juicio       | - Análisis<br>- Juzgamiento<br>- Priorización                       | 3 al 13  |  |
|                            |   | Actitud      | - Superación de dificultad<br>- Asumir riesgo<br>- Autorrealización | 14 al 16 |  |

*Nota.* Elaborado por las ejecutoras

## 1.6 Hipótesis de la Investigación.

### 1.6.1 Hipótesis general

Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023

### 1.6.2 Hipótesis específicas

a) Existe relación directa entre la gestión administrativa y el conocimiento en la EPS Moquegua S.A.

- b) Existe relación directa entre gestión administrativa y la habilidad en la EPS Moquegua S.A.
- c) Existe relación directa entre la gestión administrativa y el juicio en la EPS Moquegua S.A.
- d) Existe relación directa entre la gestión administrativa y la actitud en la EPS Moquegua S.A.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación.

Castillo (2021) En: “*Gestión de los recursos humanos y su vínculo con la gestión administrativa en la XXXIII Brigada de Infantería del Ejército-Trujillo*” Universidad César Vallejo (Tesis de Maestría) Esta investigación ha establecido como **objetivo** básico el establecer el grado de vínculo entre la gestión del recurso humano y la gestión administrativa en la trigésima segunda Brigada de infantería del ejército. La **metodología** tuvo como enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, no experimental, transversal, correlacional, aplicando una encuesta desarrollada por el investigador a 48 individuos que son oficiales, técnicos, sub oficiales, y población civil. Los **resultados** que se ha logrado obtener muestra un existe un grado de significancia del 0,868 para la gestión administrativa y un valor de sig. de 0,806 para la variable de gestión de recursos humanos. **Concluyendo** de esta manera que existe un alto grado de vínculo entre la gestión administrativa y la gestión de recurso humano en la trigésima segunda brigada de infantería del ejército.

Choque (2021) En: “*La incidencia de la gestión de recursos humanos en la capacidad productiva del departamento administrativo del Gobierno Regional de Tacna*” Universidad Privada de Tacna (Tesis de Maestría) ha establecido como **propósito** de la investigación establecer el nivel de impacto que tiene la gestión del recurso humano en el desempeño de funciones de los

trabajadores del departamento administrativo del Gobierno Regional de Tacna. La **metodología** que se ha utilizado fue de nivel básico, no experimental, correlacional, para la cual se realizó una encuesta dirigida a 36 empleados que laboran en el departamento administrativo del gobierno Regional de Tacna. En los **resultados** que se han conseguido se ha logrado obtener un valor de sig. = 0,000 y un coeficiente de  $r=0,995$ . **Concluyendo** que existe un alto nivel de impacto de la gestión del recurso humano y el desempeño de los servidores del departamento administrativo del gobierno Regional de Tacna.

Vargas (2021) En: “*Incidencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño de funciones de los servidores públicos en el municipio de Socabaya-2019*” Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (Tesis de Maestría) Ha establecido como **objetivo** de su investigación establecer la influencia de la gestión del recurso humano y con el desempeño de las funciones de los servidores públicos del municipio de Socabaya. La **metodología** que se ha usado en este estudio fue: tipo descriptivo, inferencial, realizando una encuesta como método de obtención de datos a una muestra conformada por 86 servidores públicos. Los resultados que se han obtenido han permitido **concluir** que existe un alto grado de influencia entre la gestión del recurso humano y el desempeño de funciones de los servicios públicos del municipio de Socabaya durante el año 2019.

Bendezú (2020) En: “*Gestión del recurso humano y la satisfacción en el cumplimiento de labores de los empleados de una Institución Educativa Privada*” Investigación Valdizana (Artículo Científico) Esta investigación a planeado como **propósito** principal determina el grado de influencia existente entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción en el cumplimiento de labores de los servidores en institución educativa privada. Las **metodologías** empleadas para la realización del estudio fueron de tipo descriptivo, correlacional, haciendo uso de una encuesta a 18 maestros y 6 empleados administrativos. Los **resultados** que se obtuvieron muestran que existe una considerable relación entre ambas variables durante su procesamiento con un

grado de 0.892, con este resultado se puede **concluir** que la gestión del recurso humano está altamente relacionada con la satisfacción en el cumplimiento de labores de los servidores de la institución educativa privada estudiada.

Mejía (2020) En: “*Gestión de los recursos humanos y la calidad de atención al usuario en el municipio de Amarilis*” Universidad Nacional Hermilio Valdizán (Tesis de Maestría) Ha definido su **objetivo** de investigación establecer el nivel de influencia de la gestión del recurso humano y la calidad de atención al usuario de los pobladores del distrito de Amarilis. Los **métodos** que se usaron para la ejecución del estudio fueron de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, tipo explicativo, no experimental, transeccional, para la cual realización una encuesta a una muestra de 73 pobladores. Los resultados que se han logrado conseguir han permitido **concluir** que existe una influencia positiva considerable entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención al usuario que brinda la municipalidad de Amarilis hacia sus ciudadanos.

Durán y otros (2019) En: “*Gestión de los recursos humanos y la gestión administrativa en el ámbito de competencias en el municipio de la provincia de Cañete*” Revista Científica de Ciencias de la Contables (Artículo Científico) Este presente estudio ha tenido como **finalidad** determina la existencia de relación entre la gestión del recurso humano y la gestión administrativa concernientes a las competencias en los empleados públicos que laboran en el municipio de la Provincia de Cañete. La **investigación** desarrollada ha sido de tipo correlacional-transversal, aplicando una encuesta elaborada por el mismo investigador a una población conformada por 40 servidores públicos que laboran en la municipalidad. Los **resultados** que se han podido evidenciar muestran que existe un alto nivel de correlación positiva, estando esta con un valor de  $p=0,000 < 0,010$ . **Concluyendo** que si existe una considerable relación positiva entre la gestión de los recursos humanos y la gestión administrativa concerniente a las competencias de los trabajadores que cumplen funciones en el municipio de la provincia de Cañete.

Quispe (2019) En: “*Gestión de recursos humanos y la gestión administrativa en el Seguro Social de Salud – 2019*” Universidad Privada Telesup (Tesis de Maestría) Estableció como **propósito** principal de su estudio establecer la influencia de la gestión del recurso humano y la gestión administrativa del Seguro de Salud de Lima. La **metodología** que se ha empleado para la el desarrollo del estudio tuvo enfoque cuantitativo, correlacional, descriptivo, transversal, para la obtención de datos se aplicó una encuesta a una población de 83 trabajadores de la entidad mencionada. Los resultados que se han conseguido han podido lograr llegar a la **conclusión** que la gestión del recurso humano tiene un alto grado de influencia en la gestión administrativa dentro de la entidad de Salud Social de Lima durante el 2019.

Bustamante y otros (2018) En: “*Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano*” Revista San Gregorio (Artículo Científico) Han planteado como **propósito** analizar en que forma la gestión administrativa influye en el área de gestión del recurso humano. Se selecciono una población de estudio integrada por los trabajadores y administrativos a quienes se les realizo una entrevista con el objeto de recolectar datos precisos y concretos. Los **resultados** encontrados muestran fallas en los procedimientos de la gestión administrativa, ya que esta genera deficiencias durante la realización de las actividades de la organización. **Concluyendo** de tal forma, que la empresa estudiada presenta una carencia de procedimientos de gestión de recursos humanos para lograr una administración eficiente y para consecuentemente conseguir las metas establecidas.

Jara y otros (2018) En: “*Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*” Revista Venezolana de Gerencia (Artículo Científico) Ha planeado como **propósito** de su estudio, determinar el nivel de influencia que ejerce la gestión del recurso humano en la gestión pública y el desempeño de labores de los empleados que cumplen funciones en la gestión central del Ministerio de Salud durante el 2018. Para la elaboración de esta investigación se empleó la

siguiente *metodología*: diseño no experimental, tipo hipotético deductivo, transversal, siendo partícipes del estudio una población conformada por los servidores de la sede central que laboraban en el año 2018 a quienes se les realizó una encuesta. Los *resultados* que se han podido obtener muestran un coeficiente de R2 de Nagelkerke del 44,4%, lo que refleja que existe una influencia positiva de la gestión del recurso humano en la gestión pública y el desempeño de funciones en los empleados que cumplen funciones en la administración central de dicho Ministerio durante el 2018.

## **2.2 Bases teóricas.**

### **2.2.1 Gestión administrativa**

#### **Gestión**

Se denomina gestión a toda serie de actividades o procedimientos que permiten la consecución de un objetivo o la ejecución de una actividad. Los procesos que deben seguirse para gestionar una crisis o realizar un proyecto se denominan gestión, (Escobedo, 2021).

#### **Gestión pública**

La gestión pública, rama de la administración pública, se encarga de gestionar eficazmente los recursos de un país a través de sus organismos públicos. Su importancia se deriva del hecho de que la eficacia de la gestión afecta directamente al crecimiento de la nación, a la interacción entre las personas y el Gobierno Nacional, y a la relación entre este último y el sector empresarial.

A través de objetivos precisos e indicadores de gestión bien definidos, una gestión pública transparente, cuantificable y con visión de futuro salvaguarda los recursos públicos, garantiza su administración eficaz y permite la prestación de servicios públicos que atiendan las demandas y problemas de la población (Bolívar & Germán, 2014)

#### **Gestión administrativa**

Es aquel conjunto de tareas coordinadas y actividades que coadyuvan a

aprovechar al máximo los recursos de un organismo se conoce como gestión administrativa. Todo ello se hace para cumplir los objetivos y conseguir resultados sobresalientes.

En otras palabras, el uso eficaz y coordinado de los recursos es responsabilidad de la gestión administrativa. Por ello, todas las funciones se establecen para orientar y regular la mejor administración posible de estos recursos. Planificación, organización, dirección, coordinación y control son algunas de estas funciones.

Además, la gestión administrativa permite prevenir problemas futuros y lo que es más relevante, obtener buenos efectos para la organización mediante una gestión sensata de las actividades, los esfuerzos y los recursos (Martinez, 2011)

### **Objetivos de la gestión administrativa**

#### ***Incremento de la productividad***

En primer lugar, la correcta implantación de la gestión administrativa permite realizar todos los trámites de forma más sencilla y fluida. De este modo, se optimizan todas las operaciones de la empresa. La capacidad de modificar y adaptar los procedimientos que tienen un impacto negativo en la producción traducida en mejorar la productividad.

#### ***Centrarse en lograr objetivos***

Segundo, todos los esfuerzos se orientarán en una misma dirección, ya que todas las labores, tareas y demás se centran en conseguir los objetivos. Esto se consigue mediante una planeación eficaz, un conjunto de tácticas bien establecidas y un equipo de trabajo que colabora con éxito. Todo ello, garantiza que los objetivos se alcancen en el plazo fijado inicialmente.

#### ***Maximización en el uso de recursos***

Tercero, se pueden ahorrar diversos recursos si se cuenta con objetivos



bien definidos, planes y equipos de trabajo coordinados. Los recursos entre los que se incluyen el tiempo, el dinero y los materiales, porque todos estos se utilizan con mayor inteligencia y eficacia (Escobedo, 2021)

### **Importancia de la gestión administrativa**

En toda organización, la gestión administrativa es un aspecto importante ya que se constituye la base para el desarrollo, ejecución y potenciación de multiplicidad de tareas y actividades orientados al cumplimiento de metas y objetivos planeados y de esta forma representar una contribución en su supervivencia y crecimiento de la misma organización. Asimismo, su importancia radica por la aplicación de procesos como: Planeamiento, organización, dirección y control; buscando la utilización de sus recursos disponibles para alcanzar sus objetivos y metas planteadas, y que los encargados de esta actividad deberán disponer los conocimientos del caso para su cometido, conforme refiere (Hernández, 2016).

### **Dimensiones de la gestión administrativa**

#### ***Planeamiento***

Se observa mediante un plan de acciones, es decir, aquellos lineamientos de conducta que hay que alcanzar y las herramientas que hay que utilizar. Se asemeja a una imagen futura en la que puede verse cierta claridad de los acontecimientos venideros. La especificación del objetivo sirve como primera línea de defensa de este plan de acción (Acedo, 2011).

La base del plan de acción es:

- a) Los activos de la organización.
- b) El carácter y lo relevante de sus operaciones que se desarrollan
- c) Las posibilidades de futuro, así como, las circunstancias económicas, comerciales y tecnológicas.

### ***Organización***

Esta fase del proceso administrativo, que puede separarse en organización material y organización social, ofrece todo lo pertinente para el normal funcionamiento de la organización. Para cumplir los objetivos generales, es pertinente la construcción de una estructura dual (material y humano). Se examina y estudia cada nivel de la jerarquía, así como su finalidad y funcionamiento. Afirmándose que un buen administrador es un buen gobernante, de ahí que un buen jefe deba ser también un buen administrador (Ventura y otros, 2011)

### ***Dirección***

Dirige el funcionamiento de la organización. Pretende obtener el mejor trabajo posible de cada empleado en beneficio del conjunto. Dirige todo el potencial de los colaboradores hacia un único objetivo. Anteponiendo los intereses de la organización a los del grupo de empleados. Asimismo, el arte de direccionar está basado en unos rasgos de carácter particulares y en la familiaridad con los fundamentos administrativos. Se manifiesta tanto en las pequeñas como en los grandes organismos.

Dado que los miembros del grupo están impulsados a alcanzar estos objetivos, la dirección debe asegurarse de que cada miembro del grupo que corresponde a los recursos humanos desea y trabaja para alcanzar los objetivos de la empresa (Ventura y otros, 2011)

### ***Control***

Implica una verificación para comprobar si todo se desarrolla conforme a los principios enunciados, la estrategia decidida y las orientaciones comunicadas. Su objetivo es identificar los fallos y errores para corregirlos y evitar que se repitan. Es válido para todo, incluidos objetos, personas y acciones.

El control consiste en determinar lo que se está haciendo, lo que implica evaluar el rendimiento y si es necesario, poner en marcha las medidas

correctivas adecuadas para garantizar que el rendimiento se produce según lo previsto. El control es el proceso de identificar y corregir las desviaciones materiales de los resultados de las operaciones previstas (Acedo, 2011)

### **2.2.2 Gestión del talento humano**

#### **Concepto**

El proceso de atraer, formar, integrar y mantener en el organismo a nuevos empleados y colaboradores dentro de las organizaciones se denomina "gestión del talento humano". La gestión del talento humano hace especial hincapié en dar a conocer a los empleados con un potencial excepcional.

A menudo se denomina gestión de recursos humanos o del capital humano. Este método de gestión de los recursos humanos en una empresa tiene como objetivo retener a los empleados, así como contratar a los trabajadores más calificados y valorados (Alles, 2010)

#### **Talento humano**

En esencia, consiste en identificar o decidir la competencia profesional y la actitud que debe poseer el empleado para desempeñar eficazmente las tareas que le exige su profesión.

En los primeros años, los recursos humanos se concentraban en atraer a los mejores talentos y mantener y promocionar a los empleados existentes.

La gestión del capital humano tiene un enfoque moderno de las actividades del recurso humano. En realidad, es la expresión que toda empresa debe utilizar para describir el conjunto de información, capacidades, experiencias y actitudes que componen su personal, (Chiavenato, 2020).

### **Objetivo de la gestión de talento humano**

- Buscar mejores estrategias y procedimientos para impulsar la eficacia y la eficiencia de la organización.
- Promover una cultura organizativa que valore la excelencia en el rendimiento para alcanzar los objetivos de la organización.
- Cerrar la brecha de conocimientos entre las capacidades necesarias de la empresa y la disposición de los colaboradores o empleados.
- Mejorar el entorno y la cultura de trabajo de la organización.
- Tener colaboradores más satisfechos con su trabajo.
- Reducir la rotación de los empleados, lo que impulsará significativamente la retención del talento esencial.

### **Medición y evaluación de desempeño del talento humano**

El área de RRHH emplea la evaluación del rendimiento como técnica para gestionar los recursos humanos de una organización de la manera más eficiente posible. El área de RRHH utiliza la evaluación del rendimiento para la mejora de la gestión del recurso humano de una organización. Con el uso de este instrumento, es posible evaluar el rendimiento de los individuos de una organización tanto en lo que respecta a su trabajo como a los resultados en relación con sus funciones.

Este método permite conocer el nivel de rendimiento de sus colaboradores y determinar si es inferior, medio o superior a las expectativas de la organización. De este modo, puede elaborarse un plan estratégico en función de los requerimientos de cada colaborador. (García, 2018)

### **Autoevaluación**

Uno de los enfoques más populares es la autoevaluación, que suele hacerse en dos pasos. Primeramente, el empleado evalúa su rendimiento y responde a un cuestionario sobre sus fortalezas y sus defectos. En segundo lugar, el empleado y la dirección estudian la mejor estrategia

para abordar las áreas que requieren mejoras. Este tipo de estudio ayuda al empleado a desarrollarse haciéndole más consciente de las áreas que puede mejorar. (Santos, 2010)

Ventajas de una autoevaluación son:

- Consentir que el colaborador reconozca los aspectos que requiere un mejoramiento
- Organizar los aspectos correspondientes entre organización y colaborador respecto a la gestión del talento y los perfiles de cada empleado.

### **Evaluación basada en objetivos**

El análisis del cumplimiento de metas de la organización forma parte de la evaluación por objetivos. Esto permite analizar en profundidad elementos importantes de la empresa, así como los equipos de trabajo.

Aunque puede utilizarse en otras áreas, esta evaluación se emplea con frecuencia en los equipos de ventas. Dependiendo del énfasis del rendimiento del equipo y de lo que quiera la organización, los objetivos de la evaluación pueden incluir, entre otras cosas, la cantidad de ventas, los clientes atendidos y los objetos creados.

Para llevar a cabo una evaluación por objetivos, basta con realizar una rápida comparación para determinar si los resultados proporcionados por el empleado cumplen o no el objetivo establecido. Es un enfoque muy directo, sin espacio para la subjetividad. (Santos, 2010)

### **Evaluación basada en competencias**

El rendimiento de cada empleado se evalúa en relación con las funciones del puesto que ocupa. En otras palabras, se examinan las capacidades y habilidades que requieren sus tareas diarias.

Es típico empezar pidiendo al colaborador que emplee este enfoque como un tipo de autoevaluación, enumerando los talentos que posea

ahora, que está trabajando en adquirir y que aún tiene que adquirir. A continuación, el jefe comparte su punto de vista sobre la evaluación que el colaborador hace de sí mismos.

Después, el directivo y el subordinado revisan juntos los resultados generales de la evaluación y crean un plan de acción para el avance del colaborador, de modo que permita adquirir las habilidades necesarias. El propio plan puede utilizarse un día puede ser empleada como herramienta para medir lo bien que están funcionando las medidas ejecutadas. (Santos, 2010)

### ***Relevancia de la gestión del talento humano***

Para que una empresa funcione y alcance sus objetivos, las personas son esenciales. Las personas confían en que las organizaciones les ayuden a alcanzar sus propios objetivos, ya que pueden hacerlo siempre que avancen dentro del grupo. La gestión del talento humano es crucial porque fomenta una conexión laboral positiva entre los empleados y la empresa, lo que permite el éxito de ambas partes (Jara A. y otros, 2018).

### **Claves para la gestión del talento humano**

#### ***Identificar nuevos talentos***

Encontrar una herramienta que evalúe de forma imparcial las distintas etapas del embudo de reclutamiento debería ser el objetivo de los responsables de RRHH. Para ello y para mantener una comunicación activa, es crucial contar con un software especializado en gestión de personas, ya que permitirá encontrar el talento adecuado de forma objetiva en función de las aptitudes de cada persona. (Alles, 2010)

#### ***Medir la productividad***

El compromiso de los empleados con su trabajo es crucial dadas las actuales modalidades de trabajo a distancia, presencial o híbrido. Para ello, las empresas pueden recurrir a soluciones digitales que ofrezcan actividades que impulsen el entusiasmo y la productividad de los empleados, ayuden a crear informes personalizados y ayuden a medir

los KPI y otros indicadores importantes para la productividad de la organización.

### ***Motivar el aprendizaje y Formación***

Como capital clave para llevar a cabo las tareas, es crucial fomentar el progreso personal y profesional del empleado dentro de la organización. Esto contribuirá a crear un sentimiento de permanencia.

### ***Evaluar el desempeño***

Al proporcionar un cuadro más claro de lo que ocurre al interior de la organización, la medición del rendimiento de los empleados ayudará a mejorar el enfoque de la gestión de RR.HH. Además, le permitirá identificar tanto sus puntos fuertes como las áreas de desarrollo, lo que simplificará la racionalización de los procedimientos y la mejora de los resultados.

### ***Impulsar el compromiso***

Para coadyuvar a las organizaciones a tener una mentalidad más estratégicas en su trabajo, se está instando al departamento de recursos humanos a que se digitalice. El objetivo es convertirlos en socios comerciales, comercializar la empresa de forma que atraiga a los mejores talentos, fomentar la lealtad de los empleados y establecer una sólida reputación para la empresa (Castañeda, 2019).

## **Dimensiones de la gestión del talento humano**

### **Conocimiento**

El conocimiento es aquella capacidad que tiene todo ser humano para identificar, procesar, observar, y analizar todo lo que le rodea en una determinada circunstancia y/o momento y lo utiliza para beneficiarse de manera particular y accesoriamente para la organización de la cual forma parte. Entonces el conocimiento es el resultado y la actividad de conocer, es decir, obtener conocimientos importantes para comprender la realidad mediante la lógica, la comprensión y el intelecto. Por lo tanto, se refiere a los resultados de un proceso de aprendizaje. Hay

muchas formas diferentes de referirse al conocimiento. Entendido también al conjunto de información recopilada sobre un determinado tema o cuestión. (Santos, 2017)

### **Habilidad**

Habilidad es la aptitud que se tiene y define como la capacidad de una persona para realizar una determinada tarea o actividad con precisión y sin dificultad. En consecuencia, es un tipo de aptitud particular para una actividad determinada, ya sea, física, cerebral o social.

Según el campo o la acción concreta que impliquen, las habilidades se clasifican, por ejemplo, en:

*Habilidad cognitiva* son las que implican funciones mentales como la memoria, la rapidez mental, el razonamiento lógico y la capacidad de utilizar lenguajes formales.

*Habilidad social* incluyen las que se utilizan en las interacciones interpersonales o la comunicación, como el liderazgo, la empatía, la persuasión, etc.

*Habilidad física* son habilidades que exigen el uso coordinado de las partes del cuerpo, como en los deportes, el baile, las acrobacias u otras actividades físicas comparables, (Alles, 2019).

### **Juicio**

Entre los procesos más complicados utilizados por los seres humanos se encuentran el juicio, el razonamiento y la toma de decisiones. La capacidad de pensar críticamente y sacar conclusiones que nos permitan determinar la realidad, aceptar la verdad y obtener información se conoce como juicio; asimismo, el juicio se entiende como una opinión, parecer y/o dictamen que se tenga respecto a algo, ya que en las organizaciones empresariales se requiere que sus colaboradores se encuentren en una sana razón opuesto a la locura o delirio (Conrero & Cravero, 2019).



### **Actitud.**

La actitud es un proceso que da lugar a una forma específica de comportamiento. Es la realización de una intención o meta.

La actitud es el comportamiento habitual que surge en diversas situaciones. La vida interpersonal de cada persona está determinada por sus comportamientos. Las respuestas repetidas de una persona hacen que sus comportamientos sean identificables. Esta frase tiene una aplicación específica en el estudio del carácter, ya que se refiere a una indicación innata o adquirida, relativamente consistente, de la capacidad de sentir y actuar de una manera determinada (Küppers, 2012).

## **2.3 Marco conceptual**

### **Administración**

Organizar y dirigir el trabajo productivo individual y colectivo en función de objetivos es una de las tareas humanas más significativas (Agüero, 2010).

### **Aprendizaje**

El aprendizaje es el proceso mediante el cual se ajustan y adquiere información, comportamientos, pericias, destrezas y valores. Es el resultado de la investigación, la aplicación práctica, la formación, el análisis y la observación (Cabanach, 2017).

### **Capacitación**

Es un procedimiento que permite al alumno adquirir información específica que puede cambiar el comportamiento de las personas y de la empresa a la que pertenecen (Espinoza, 2013)

### **Comunicación**

Para transmitir o recibir información o puntos de vista diversos, la comunicación es el acto deliberado de compartir información entre dos o más partes (Ongallo, 2010).

**Eficiencia**

Se refiere a la capacidad de alcanzar las metas y objetivos empleando menor cantidad de recursos consiguiendo el mismo resultado.

**Eficacia**

La eficacia refiere a nuestras capacidades para alcanzar lo que nos planteamos sin tomar en cuenta la cantidad de recursos sean necesarios para realizarlos, su único propósito es que se logre un objetivo.

**Estrategia**

Las metas y objetivos de largo plazo de una organización, así como las acciones a realizar y los recursos que deben asignarse para alcanzarlos, vienen determinados en una estrategia (Freedman, 2016).

**Gestión**

Una gestión es aquella diligencia, considerada como un método ineludible para obtener algo o hacer frente a una situación, normalmente de índole administrativo o que incluye documentos. La gestión es la actividad y consecuencia de gestionar y administrar (Marco, 2016).

**Instrumento de gestión**

Son los factores y métodos que sirve de ayuda a las personas para tomar decisiones de la manera más consciente y beneficiosa entre las distintas que existen (Castro & Ángeles, 2019).

**Jerarquía**

Representa aquella estructura existente de una manera que tenga un orden ascendente y descendente. El mismo que es establecido por la relevancia e importancia de los elementos, o sencillamente por el grado de poder que se tiene unos respecto de otros.

**Liderazgo**

Se considera la capacidad de una persona para organizar, influir e inspirar a otras. Estas medidas se tomarán para incluir a otras personas y alcanzar así

determinados objetivos compartidos (Goleman, 2018)

### **Oportunidad laboral**

Es conocido como aquel momento, circunstancia u ocasión en el que una persona tiene la posibilidad del acceso a puesto laboral en una determinada organización en entidad.

### **Simplificación**

Hace alusión a aquel concepto que se refiere al incremento de facilidad para realizar alguna actividad o resolución de algún problema.

### **Superar**

Se refiere a que un objeto o persona es superior a otro, también alude a ganar o superar. También describe el proceso de superar un reto, una inconveniente o un problema.

### **Transparencia**

Dar información clara y comprensible, sin detalles extraños que puedan sembrar dudas, es lo que significa ser transparente. Ser transparente significa ser veraz, objetivo y hablar claro a nuestros interlocutores (Gilli, 2017)

## CAPÍTULO III

### MÉTODO

#### 3.1 Tipo de investigación.

Según refiere Supo (2020) respecto al tipo de investigación, señala conforme a:

- *Intervención*: observacional
- *Control de variable*: prospectivo
- *El momento de medición*: transversal
- *Variables*: analítica

#### 3.2 Diseño de investigación.

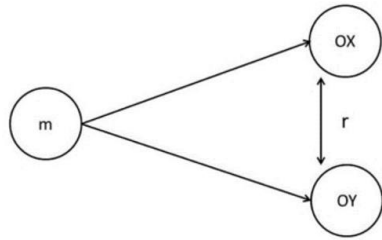
Por sus particularidades, corresponde a un diseño No experimental, toda vez que no se tendrá intervención directa en el estudio, menos aún propiciar modificaciones ni manipulaciones de sus variables. También, se procederá en analizar sus variables de manera simultánea (Caballero, 2004)

El estudio es de corte correlacional, cuya finalidad busca determinar la relación existente entre las variables intervinientes, así como de vislumbrar o tener un panorama más amplio de la investigación, derivado de la interrelación de sus variables intervinientes: control simultáneo y medidas correctivas.

El diseño corresponde a la siguiente figura:

**Figura 1.**

*Diseño de estudio*



*Nota.* Elaborado por la ejecutora

**Detalle:**

**OX, OY:** referido a la observación

**R:** Influencia existente entre sus variables.

**m:** Muestra resultado de la EPS Moquegua S.A.

**3.3 Población y muestra.**

Se tiene previsto considerar a los servidores en su totalidad de la EPS Moquegua S.A. en sus distintos niveles y/o cargos, conforme revele su documento de gestión interna, Cuadro de Asignación de Personal – CAP, de la empresa, siendo estos funcionarios, Personal profesional, técnicos y obreros; conformando un total de 96 servidores.

**Tabla 3**

*Servidores de la EPS Moq. S.A.*

| <b>Categorías</b> | <b>C a r g o s</b>        | <b>Población</b> | <b>Q' %</b> |
|-------------------|---------------------------|------------------|-------------|
| Directivos        | De confianza              | 18               | 18.7%       |
| Empleados         | Empleados (Profesionales) | 18               | 18.8%       |
| Técnicos          | Empleados (Técnicos)      | 25               | 26.0%       |
| Obreros           | Auxiliares – Obreros      | 35               | 36.5%       |
| <b>T O T A L</b>  |                           | <b>96</b>        | <b>100</b>  |

*Nota.* Obtenida del CAP – de la EPS Moquegua S.A.

**3.3.1 Muestra**

En el estudio se procederá en aplicar formula estadística para la determinación de su muestra. El mismo que a continuación se representa:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{NE^2 + z^2 PQ}$$

**Notación:**

Z = 95% de nivel de confianza (1.96)

P = 0,5

Q = 0,5

N = Población = 96

n = Muestreo

e = nivel de error tolerable = 0,05

**Reemplazando información, se tiene:**

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(96)}{(96)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}; \frac{92.1984}{1.2004}; = 76.81 \text{ aproximado a:}$$

n = 77 – colaboradores

**Tabla 4**

*Muestra – colaboradores de la EPS Moq. S.A*

| <b>Categorías</b> | <b>C a r g o s</b>      | <b>Población</b> | <b>Q' %</b> |
|-------------------|-------------------------|------------------|-------------|
| Directivos        | De confianza            | 14               | 18.7%       |
| Empleado          | Empleados (Profesional) | 14               | 18.8%       |
| Técnico           | Empleado (Técnico)      | 20               | 26.0%       |
| Obrero            | Auxiliar - Obrero       | 29               | 36.5%       |
| <b>T O T A L</b>  |                         | <b>77</b>        | <b>100</b>  |

*Nota.* Elaborado por la ejecutora.

Para alcanzar una representación más afinada, se procede en aplicar a la muestra precedente la fórmula del Factor de Corrección Finita, cuya formula es:

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}; \text{ sustituyendo los datos, se tiene:}$$

$$n_0 = \frac{77}{1 + \frac{76}{96}} = n_0 = \frac{77}{1.791666667} = 42.98 \approx 43 \text{ colaboradores de la EPS Moq.}$$

S.A.

**Tabla 5**

*Muestra afinada de colaboradores de la EPS Moquegua S.A.*

| <b>Categorías</b> | <b>C a r g o s</b>        | <b>Población</b> | <b>Q %</b> |
|-------------------|---------------------------|------------------|------------|
| Directivos        | De confianza              | 8                | 18.7%      |
| Empleados         | Empleados (Profesionales) | 8                | 18.8%      |
| Técnicos          | Empleados (Técnicos)      | 11               | 26.0%      |
| Obreros           | Auxiliares - Obreros      | 16               | 36.5%      |
| <b>T O T A L</b>  |                           | <b>43</b>        | <b>100</b> |

*Nota.* Elaborado por la ejecutora.

### **3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.**

#### **3.4.1 Técnica.**

La técnica que se utilizará será la encuesta, ya que dicha técnica va a permitir la recopilación de información que proporcione los sujetos o unidades de estudio y análisis (Gamio, 2015)

#### **3.4.2 Instrumento.**

Corresponde la utilización del cuestionario. Ya que este permite recabar datos, consecuencia de las respuestas consignadas, organizada y estructurada. Conforme señala (Quezada, 2019); Dichos instrumentos se utilizarán para efectuar las mediciones de sus variables de investigación, que en el actual caso es: gestión administrativa, que consigna 16 preguntas y gestión del talento humano, que consigna también 16 interrogantes, sujetos a la escala Likert, y sus niveles van a comprender tres niveles, siendo estos los siguientes:

Escala - Likert

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

### 3.4.3 Fichas técnicas de instrumentos

**Tabla 6**

*Instrumento – Gestión administrativa*

| <b>Ficha técnica</b>  |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de instrumento | G.A.  |
| Autor                 | Flor de María Toledo Huacán<br>Marisol Choquepata Portillo  |
| Período               | 2023  |
| Objetivo              | Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023   |
| Colaboradores         | Funcionarios directivos, empleados, técnicos y obreros.   |
| Ítems                 | 16  |
| Diligencia            | Particular  |
| Duración              | 20 minutos  |
| Criterio              | El sujeto entrevistado debe consignar un aspa (X) en cada de las preguntas que considere correcto con relación a sus criterios. |

*Nota.* confeccionada y elaborada por las ejecutoras

**Tabla 7**

*Instrumento – Gestión del talento humano*

| <b>Ficha técnica</b>  |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de instrumento | G.T.H.  |
| Autor                 | Flor de María Toledo Huacán<br>Marisol Choquepata Portillo  |
| Período               | 2023  |
| Objetivo              | Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023   |
| Colaboradores         | Funcionarios directivos, empleados, técnicos y obreros.   |
| Ítems                 | 16  |
| Diligencia            | Particular  |
| Duración              | 20 minutos  |
| Criterio              | El sujeto entrevistado debe consignar un aspa (X) en cada de las preguntas que considere correcto con relación a sus criterios. |

*Nota.* confeccionada y elaborada por las ejecutoras



### 3.4.4 Validez

La validez de los instrumentos, es aquella determinación del atributo de cálculo y/u observación realizada, siendo necesario el conteo y estar inequívoco de su confiabilidad, señala Vara, (2015). Dicha validación para el presente estudio fue obtenida mediante de juicios de expertos.

### 3.4.5 Confiabilidad

Al respecto, no consigna sesgos sustanciales que puedan afectar su aplicación, conforme señala Vara, (2015), por otro lado, su fiabilidad de los referidos instrumentos, se encuentra garantizada por el desarrollo de la prueba piloto a 12 servidores de la EPS Moq. S.A. utilizándose para dicho propósito el aplicativo SPSS v.26.0, a través del Alfa de Cronbach, obteniendo un razonable nivel de confianza.

**Tabla 8**

*Juicio de expertos – Gestión administrativa*

| # | Grado | Apellidos y nombres         | Claridad | Pertinencia | Relevancia | Dictamen  |
|---|-------|-----------------------------|----------|-------------|------------|-----------|
| 1 | Mgr.  | Cuayla Romero,<br>Carmen L. | Sí       | Sí          | Sí         | Aplicable |
| 2 | Mgr.  | Rojas Ramos<br>Guido        | Sí       | Sí          | Sí         | Aplicable |
| 3 | Dr.   | Chua Chua,<br>Gilber I.     | Sí       | Sí          | Sí         | Aplicable |

*Nota.* confeccionada y elaborada por las ejecutoras

**Tabla 9**

*Juicio de expertos – Gestión del talento humano.*

| # | Grado | Nombres y apellidos        | Claridad | Pertinencia | Relevancia | Dictamen  |
|---|-------|----------------------------|----------|-------------|------------|-----------|
| 1 | Mgr.  | Carmen L. Cuayla<br>Romero | Sí       | Sí          | Sí         | Aplicable |
| 2 | Mgr.  | Rojas Ramos<br>Guido       | Sí       | Sí          | Sí         | Aplicable |
| 3 | Dr.   | Chua Chua,<br>Gilber I.    | Sí       | Sí          | Sí         | Aplicable |

*Nota.* confeccionada y elaborada por las ejecutoras

**Tabla 10***Parámetros de coeficientes de confiabilidad*

| <b>R a n g o</b> | <b>E s c a l a</b>         |
|------------------|----------------------------|
| 0,53 a menos     | C. Nula                    |
| 0,54 a 0,59      | C. Baja                    |
| 0,60 a 0,65      | Confiable                  |
| 0,66 a 0,71      | Muy Confiable              |
| 0,72 a 0,99      | Excelente<br>Confiabilidad |
| <b>1</b>         | C. Perfecta                |

*Nota.* Información elaborada por las ejecutoras**Tabla 11***Prueba piloto de variables de investigación*

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                                 |                            |
|-----------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| <b>V a r i a b l e</b>            | <b>A l f a d e<br/>Cronbach</b> | <b>N° de<br/>elementos</b> |
| Gestión<br>administrativa         | 0,787                           | 16                         |
| Gestión del<br>talento humano     | 0.751                           | 16                         |

*Nota.* Información elaborada por las ejecutoras

En la tabla que antecede se aprecia que la variable de gestión administrativa tiene 0,787 y la variable de medidas correctivas tiene un resultado de 0,751 por tanto, ambos instrumentos poseen su respectiva fiabilidad alta, ya que sus resultados se ubican en la escala de muy alto.

### **3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de dato**

#### **3.5.1 Procedimiento.**

En el presente estudio, se recabará información referido a sus variables. Utilizándose para dicho propósito, la técnica de la encuesta y como instrumento los cuestionarios, asimismo, se cuenta con la respectiva validación de 3 profesionales entendidos en el tema objeto de estudio, asimismo se aplicó a 12 trabajadores de la empresa con el propósito, de apreciar su respectiva fiabilidad, lográndose corroborar que dichos instrumentos son fiables. Por otro lado, la información a acopiarse se

ordenará y registrará en hoja de cálculo Excel para seguidamente, tratarlo en el aplicativo de estadística SPSS v.26.0 para su respectivo análisis descriptivo e inferencial, para posteriormente desarrollar su correspondiente contrastación de sus hipótesis.

### **3.5.2 Métodos de análisis de dato.**

Mediante los indicados instrumentos se acopiarán información, posteriormente procesados de manera preliminar en hoja Excel, y posterior análisis estadístico de las variables de estudio, En consecuencia, se dispondrá con los apoyos subsiguientes:

a. Estadística descriptiva.

Este método va a permitir contar con un ordenamiento y poder clasificar sus variables con sus respectivas dimensiones revelados en el asunto de cálculos, ello reflejará sus peculiaridades, así como la relación de sus fenómenos, que fuesen factibles de apreciación de manera contigua.

b. Estadística inferencial.

El propósito de la investigación no solo es explicar las distribuciones de las variables intervinientes, toda vez que busca la demostración de sus hipótesis y revelar sus resultados a los que se arribe. Dicha información será obtenida de la muestra, así como de sus resultados y estos conocidos como estadígrafo, asimismo, se aplicará, por su naturaleza, el coeficiente de Rho de Spearman.

### **3.5.3 Aspecto ético.**

En la investigación se tiene bien presente aspectos éticos básicos ya que se desarrollarán con servidores de la empresa, es por esta razón que se contará con el documento de autorización pertinente, por parte del titular o funcionario de la EPS Moquegua S.A., asimismo, se mantendrá la debida reserva de los datos personales, resguardando los instrumentos con relación a las respuestas obtenidas sin juzgar al sujeto objeto de estudio.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Presentación de los resultados

##### Gestión administrativa

**Tabla 12**

*Porcentajes y frecuencias para la dimensión de planeamiento*

|  | Nunca     | Casi nunca | A veces    | Casi siempre | Siempre     |
|--|-----------|------------|------------|--------------|-------------|
| Está definido de manera clara y precisa, la misión de la empresa   | 0<br>0,0% | 0<br>0,0%  | 5<br>11,6% | 10<br>23,3%  | 28<br>65,1% |
| La visión de la empresa, se encuentra claramente establecido.  | 0<br>0,0% | 0<br>0,0%  | 3<br>7,0%  | 8<br>18,6%   | 32<br>74,4% |
| La conducción de la gestión administrativa, se tiene plenamente establecido los valores de la empresa  | 0<br>0,0% | 1<br>2,3%  | 5<br>11,6% | 20<br>46,5%  | 17<br>39,5% |
| La empresa desarrolla una gestión administrativa que utiliza estrategias con el propósito de garantizar el logro de sus metas organizacionales | 1<br>2,3% | 0<br>0,0%  | 6<br>14,0% | 24<br>55,8%  | 12<br>27,9% |

*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

En la tabla 12, relativo a la variable de gestión administrativa, en su dimensión de planeamiento, en lo relativo a la pregunta: Está definido de manera clara y precisa, la misión de la empresa; se puede apreciar que las respuestas que no ha tenido puntuación fue la opción de nunca y casi nunca, las respuesta que ha tenido un grado de frecuencia regular fue, a veces con un 11.6%, seguidamente la respuesta un poco mayor índice de frecuencias fue la opción casi siempre con 23.3% y finalmente la opción con el mas alto grado de

frecuencias fue la opción de siempre con un 65.1%, estos datos nos permiten decir que la empresa ha definido de forma clara y precisa su misión.

En la siguiente pregunta de: La visión de la empresa, se encuentra claramente establecido; las respuestas que no han tenido frecuencias fueron las alternativas de nunca y casi nunca con un 0.0%, la respuesta con menor índice de frecuencias fue la alternativa de a veces con 7.0%, la opción casi siempre ha tenido un índice de frecuencia del 18.6% y por último la alternativa con el más alto grado de frecuencia fue la alternativa de siempre con 74.4%, estos datos nos permiten decir que la empresa establece siempre de forma clara su visión.

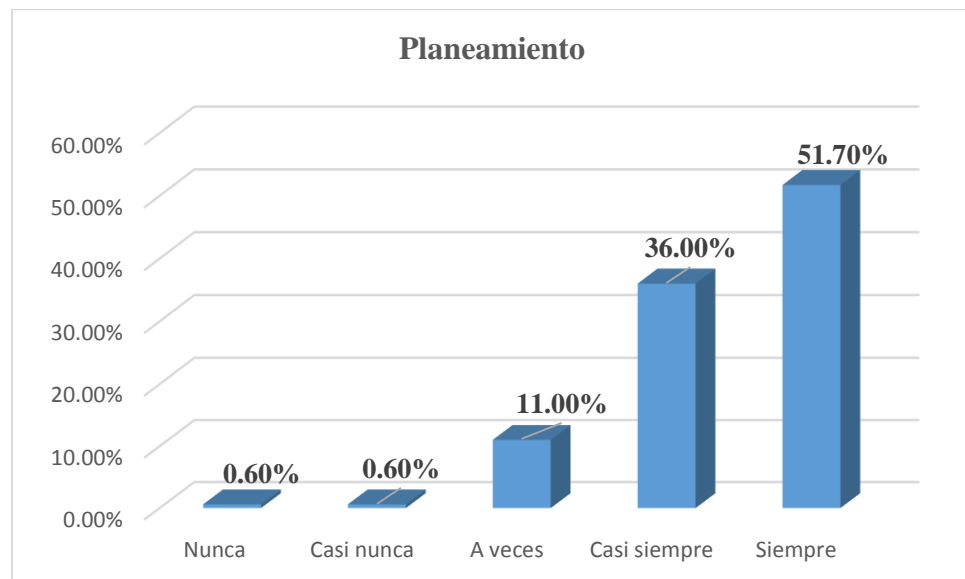
Según las respuestas a la pregunta: La conducción de la gestión administrativa, se tiene plenamente establecido los valores de la empresa, las respuestas obtenidas muestran que el 0.0%, es decir ninguna persona ha contestado con la alternativa de nunca, la opción con menor índice de respuestas marcadas en la encuesta fue casi nunca con un 2.3%, la respuesta con un poco más alto índice de frecuencias fue la alternativa de a veces con 11.6%, la respuesta con un índice de respuesta regular fue la alternativa de siempre con 39.5% y la alternativa con el mayor grado de frecuencias que se ha obtenido es la alternativa de casi siempre y finalmente, con la alternativa de casi siempre con un 46.5%. con esta información podemos decir que durante la conducción de la gestión administrativa la empresa ha determinado claramente los valores que esta tiene.

En la siguiente pregunta de: La empresa desarrolla una gestión administrativa que utiliza estrategias con el propósito de garantizar el logro de sus metas organizacionales; fueron estas; la alternativa que no ha tenido nunca frecuencia fue casi nunca, seguidamente la alternativa con el grado mas bajo de frecuencia fue la opción nunca con 2.3%, escalando en los niveles de frecuencias encontramos la alternativa de a veces con 14.0%, la opción de siempre tuvo una frecuencia de 27.9% y finalmente el más alto índice de frecuencia la tuvo la opción de casi siempre con 55.8%, estos datos nos

permiten decir que la empresa desarrolla casi siempre la gestión administrativa empleando estrategias para el logro de los objetivos organizacionales.

## Figura 2

*Porcentajes totales de la dimensión planeamiento*



*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

En la figura 2, podemos apreciar la figura de barras de respuesta a totales en promedio, que se han obtenido para la dimensión planeamiento, teniendo de esta manera como los índices mas bajos de frecuencias las alternativas de nunca y casi nunca con 0.60% respectivamente, seguidamente la alternativa que no ha tenido un grado de frecuencia como las dos alternativas anteriormente mencionadas fue la opción de a veces con un nivel de frecuencia de 11.0%, la respuesta con el segundo grado más alto de frecuencias fue la opción de casi siempre con 36.0% y finalmente la alternativa que ha tenido el más alto grado de frecuencia en la dimensión planeamiento fue la opción de siempre con un 51.7%.

**Tabla 13***Porcentajes y frecuencias para la dimensión organización*

|  | <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
|--|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| En el desarrollo de la gestión administrativa de la empresa, esta aplica la jerarquización para un mejor cumplimiento de funciones | 0<br>0,0%    | 0<br>0,0%         | 5<br>11,6%     | 29<br>67,4%         | 9<br>20,9%     |
| En el proceso de la toma de decisiones de su área, se considera las jerarquías como factor importante.                             | 0<br>0,0%    | 6<br>14,0%        | 3<br>7,0%      | 14<br>32,6%         | 20<br>46,5%    |
| La facilitación y/o simplificación de las labores, es empleado como una técnica organizativa en la empresa                         | 0<br>0,0%    | 4<br>9,3%         | 9<br>20,9%     | 20<br>46,5%         | 10<br>23,3%    |
| En la empresa, se desarrolla de manera continua el proceso de simplificación y mejora de los procesos                              | 0<br>0,0%    | 5<br>11,6%        | 6<br>14,0%     | 20<br>46,5%         | 12<br>27,9%    |

*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

En la tabla 13. Se aprecia las frecuencias para la dimensión de organización, en lo relativo a la pregunta: En el desarrollo de la gestión administrativa de la empresa, esta aplica la jerarquización para un mejor cumplimiento de funciones; fueron las siguientes; las alternativas que no han tenido índices de frecuencias fueron las opción de nunca y casi nunca con un 0.0% respectivamente, seguidamente se puede apreciar que la alternativa que tiene índice de frecuencia mas baja es la alternativa de a veces con 11.6%, la alternativa que tiene uno de los más altos índice de frecuencias es la opción siempre con 20.9% y finalmente la opción que ha tenido el mas alto grado de frecuencias es casi siempre con 67.4%, con estos datos podemos decir que casi siempre se aplica la jerarquización dentro de la empresa para el más optimo cumplimiento de funciones.

En la pregunta: En el proceso de la toma de decisiones de su área, se considera las jerarquías como factor importante; las frecuencias obtenidas para las distintas opciones son fueron las siguientes;0.0% de las respuestas fe la opción nunca, 14.0% de las alternativas marcadas fue casi nunca, el 7.0% de frecuencias de respuesta fue la alternativa de a veces, 32.6% de las puestas

marcaron la alternativa casi siempre y finalmente la opción que ha tenido más índice de frecuencia en esta pregunta fue la alternativa de siempre con un 46.5%, estos datos permiten concluir que se toma en consideración casi siempre las jerarquías como un elemento importante en el proceso de toma de decisiones.

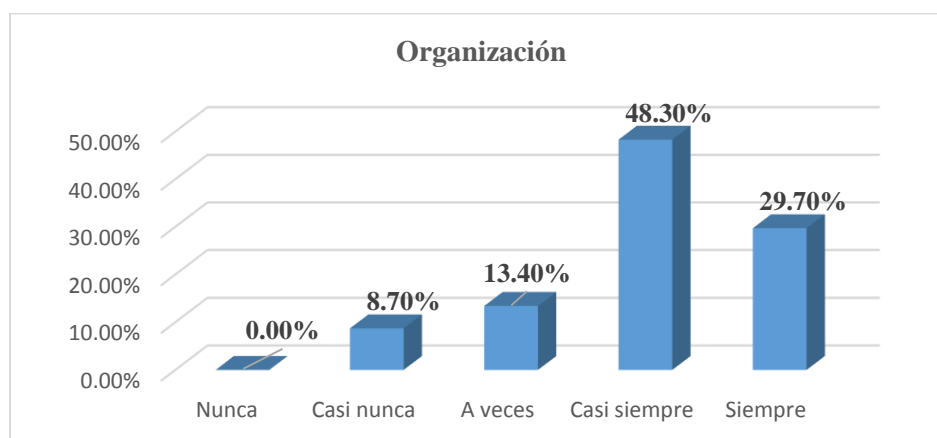
Las frecuencias obtenidas para la pregunta: La facilitación y/o simplificación de las labores, es empleado como una técnica organizativa en la empresa; fueron las siguientes, la opción que no ha tenido ninguna respuesta fue la alternativa de nunca con un 0.0%, seguidamente la alternativa que tiene el menor índice de frecuencia s de respuesta fue la alternativa de casi nunca con 9.3%, la alternativa de a veces ha tenido un índice de frecuencias de 20.9%, la opción de casi siempre tuvo un 46.5% y finalmente la opción de siempre ha tenido un 23.3%, esta información nos permite decir que la simplificación de las funciones es utilizada casi siempre como una técnica organizativa dentro de la empresa.

Finalmente la última pregunta fue la siguiente: En la empresa, se desarrolla de manera continua el proceso de simplificación y mejora de los procesos; las frecuencias de las respuestas para esta cuestión fueron, 0.0% de los encuestados contestaron con la alternativa de nunca, el 11.6% de los encuestados respondió esta pregunta con la alternativa casi siempre, la alternativa de a veces ha tenido un 14.% de índice de frecuencia, la opción de casi siempre tuvo un 46.5% de frecuencia en las respuesta de los encuestados y finalmente el porcentaje de respuestas que los encuestados marcaron con la alternativa de siempre fue de 27.9%, estos resultados nos permiten concluir que casi siempre la empresa desarrolla de forma continua el proceso de simplificación de mejoramiento de los procesos.



**Figura 3**

*Porcentajes totales de la dimensión organización*



*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

En la figura 3, se puede apreciar los porcentajes totales de las respuestas que se obtuvieron en la dimensión organización, estos fueron: 0.0% de personas selecciono la alternativa de nunca, el 8.7% de los encuestados selecciono la opción de casi nunca, el 13.4% de las respuestas obtenidas fueron en la alternativa de a veces, la opción con mayor índice de respuesta fue la alternativa de casi siempre con un 48.3% y finalmente la alternativa mas marcada en esta dimensión fue la opción siempre con un 29.7%.

**Tabla 14**

*Porcentajes y frecuencias para la dimensión dirección*

|  | Nunca     | Casi nunca | A veces     | Casi siempre | Siempre     |
|--|-----------|------------|-------------|--------------|-------------|
| El ejercicio de la comunicación es un factor importante en la empresa  | 0<br>0,0% | 2<br>4,7%  | 11<br>25,6% | 10<br>23,3%  | 20<br>46,5% |
| Se desarrolla de manera adecuada las comunicaciones tanto internas como externas en la empresa                       | 0<br>0,0% | 2<br>4,7%  | 10<br>23,3% | 21<br>48,8%  | 10<br>23,3% |
| El estilo y ejercicio de liderazgo en la empresa hace que se desarrolle una gestión administrativa adecuada          | 0<br>0,0% | 2<br>4,7%  | 8<br>18,6%  | 19<br>44,2%  | 14<br>32,6% |
| Percibe Ud., un liderazgo proactivo de sus directivos para el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales | 0<br>0,0% | 2<br>4,7%  | 7<br>16,3%  | 21<br>48,8%  | 13<br>30,2% |

*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

A continuación, en la tabla 14, se puede apreciar los resultados respecto a la dimensión de dirección, relativo a sus respuestas en la pregunta de: El ejercicio de la comunicación es un factor importante en la empresa; fueron las siguientes; 0.0% de los encuestados seleccionaron la alternativa de nunca, el 4.7% marco la alternativa de casi nunca, el 25.6% de los encuestados selecciono la alternativa de a veces, la alternativa de casi siempre tuvo un índice de frecuencia de 23.3% y finalmente la opción que ha tenido un mas alto grado de frecuencias de respuesta fue la alternativa de siempre con un 46.5%, esta información nos permite decir que casi siempre o siempre es considerado la comunicación como un ejercicio fundamental en la empresa.

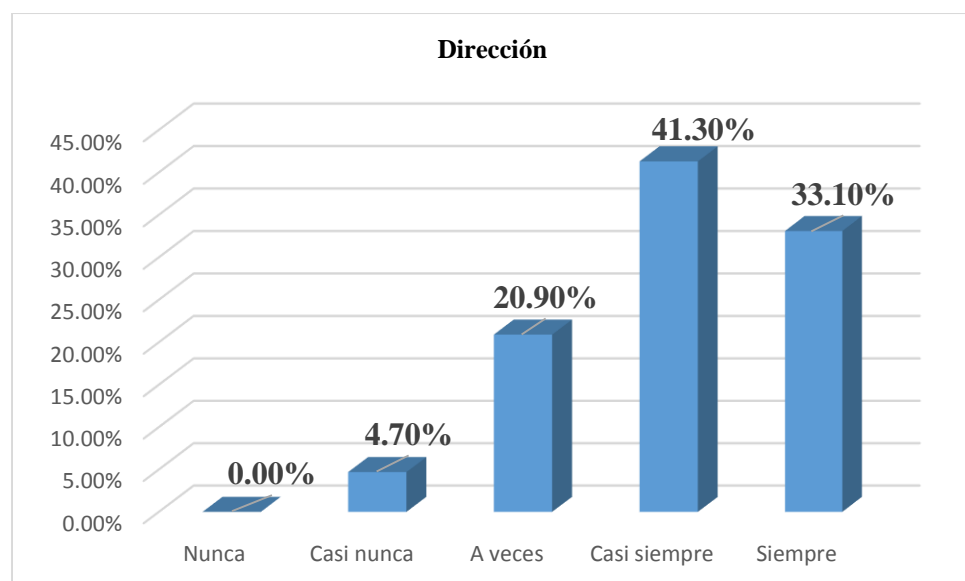
Relativo a la pregunta: Se desarrolla de manera adecuada las comunicaciones tanto internas como externas en la empresa; los porcentajes de las respuesta encontradas fueron las siguientes; la alternativa de nunca no ha tenido ningún índice de frecuencias con 0.0%, seguidamente la alternativa de casi nunca ha tenido un 4.7% de indie de frecuencias, la alternativa de a veces ha tenido un 23.3% de porcentaje de respuestas, la opción de casi siempre ha tenido el mayor grado de porcentajes de respuestas obtenidas con un 48.8% y finalmente la alternativa de siempre con un porcentaje de respuestas del 23.3%, esta información nos permite decir que la comunicación internas y externas de la empresa son desarrolladas casi siempre de forma adecuada.

El porcentaje de respuestas para la pregunta: El estilo y ejercicio de liderazgo en la empresa hace que se desarrolle una gestión administrativa adecuada; fue la siguiente; 0.0% de las personas encuestadas respondió con la alternativa de nunca, el 4.7% contesto con la alternativa casi nunca, el porcentaje de personas que respondió con la opción de a veces fue de 18.6%, el mas alto porcentaje de respuestas fue la alternativa de casi siempre con un 44.2% y finalmente la alternativa de siempre fue seleccionada por el 32.6% de las personas encuestadas, esta información nos permite decir que casi siempre el estilo y el ejercicio del liderazgo hace que la empresa efectúe una gestión administrativa adecuada.

La última pregunta de la dimensión de dirección fue: Percibe Ud., un liderazgo proactivo de sus directivos para el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales; los porcentajes de las respuestas obtenidas para esta cuestión fueron; 0.0% de respuestas tuvo la alternativa de nunca, el 4.7% de los encuestados marco la opción de casi nunca, el porcentaje de personas que marcaron la alternativa de a veces fue de 16.3%, la opción de casi siempre fue la alternativa mas seleccionada por los encuestados con un 48.8% y por último la opción de siempre fue marcada por un 30.2% de las personas encuestadas, con estos datos podemos concluir que casi siempre se puede percibir un liderazgo proactivo por parte de los directivos para la consecución de los objetivos organizacionales.

**Figura 4**

*Porcentajes totales de la dimensión dirección*



*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

En la figura 4, se puede apreciar el porcentaje total de todas las preguntas para esta dimensión, siendo la siguiente, el porcentaje de personas que seleccionaron la alternativa de nunca fue de 0.0% en todas las preguntas, el porcentaje de encuestados que marcaron la opción de casi nunca fue de 4.7%, el 20.9% de respuestas marcadas en todas las preguntas fue con la opción de a veces, la opción más alto porcentaje fue la alternativa de casi siempre con

un 41.3% y por ultimo la alternativa con un alto numero de frecuencia de respuestas fue la alternativa de siempre con un 33.1%.

**Tabla 15**

*Porcentajes y frecuencias para la dimensión control*

|   | Nunca     | Casi nunca | A veces    | Casi siempre | Siempre     |
|---|-----------|------------|------------|--------------|-------------|
| En la empresa, es determinado de forma adecuada los estándares de calidad a seguir, para corregir, seguir y cumplir los procesos establecidos         | 0<br>0,0% | 3<br>7,0%  | 3<br>7,0%  | 19<br>44,2%  | 18<br>41,9% |
| En la empresa, se tiene claramente establecido los procedimientos de implementación de medidas correctivas para corregir desviaciones en los procesos | 0<br>0,0% | 3<br>7,0%  | 5<br>11,6% | 18<br>41,9%  | 17<br>39,5% |
| En la empresa, es determinado los controles pertinentes para la prevención de posibles contingencias y errores en los procesos que se desarrolla      | 0<br>0,0% | 1<br>2,3%  | 9<br>20,9% | 23<br>53,5%  | 10<br>23,3% |
| En la empresa, se desarrolla e implementa estándares para mejorar permanentemente sus procesos.   | 0<br>0,0% | 1<br>2,3%  | 5<br>11,6% | 19<br>44,2%  | 18<br>41,9% |

*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

En la tabla 15, se aprecia los resultados que se han logrado conseguir en su dimensión de control y fueron las siguientes, empezando por la pregunta: En la empresa, es determinado de forma adecuada los estándares de calidad a seguir, para corregir, seguir y cumplir los procesos establecidos; el porcentaje de respuestas marcadas con la opción de nunca fue del 0.0% de los encuestados, es decir ninguna persona ha respondido con esa alternativa, seguidamente la alternativa de casi nunca ha tenido un índice de frecuencia del 7.0%, lo mismo que a veces, la opción de casi siempre ha tenido un alto grado de frecuencia de respuestas con un 44.2%, y finalmente la alternativa de siempre tuvo uno de los más altos índices de frecuencias con un 41.9%, esta información nos permite decir que casi siempre es determinado de forma apropiada los estándares de calidad a seguir dentro de la empresa.

Prosiguiendo con los resultados para la pregunta de: En la empresa, se tiene claramente establecido los procedimientos de implementación de medidas correctivas para corregir desviaciones en los procesos; el 0.0% de respuestas tuvo la alternativa de nunca, seguidamente la opción de casi nunca tuvo un índice de frecuencia de 7.0%, la alternativa de a veces tuvo un porcentaje de respuestas del 11.6%, la opción con el mayor porcentaje de respuestas la tuvo la alternativa de casi siempre con un 41.9% y por último la opción de siempre tuvo un índice de frecuencia de respuestas del 39.5%, esta información nos hace posible decir que casi siempre la empresa tiene determinado de forma clara los procedimientos de implementación de medidas correctivas para los sucesos de desviaciones en los procedimientos.

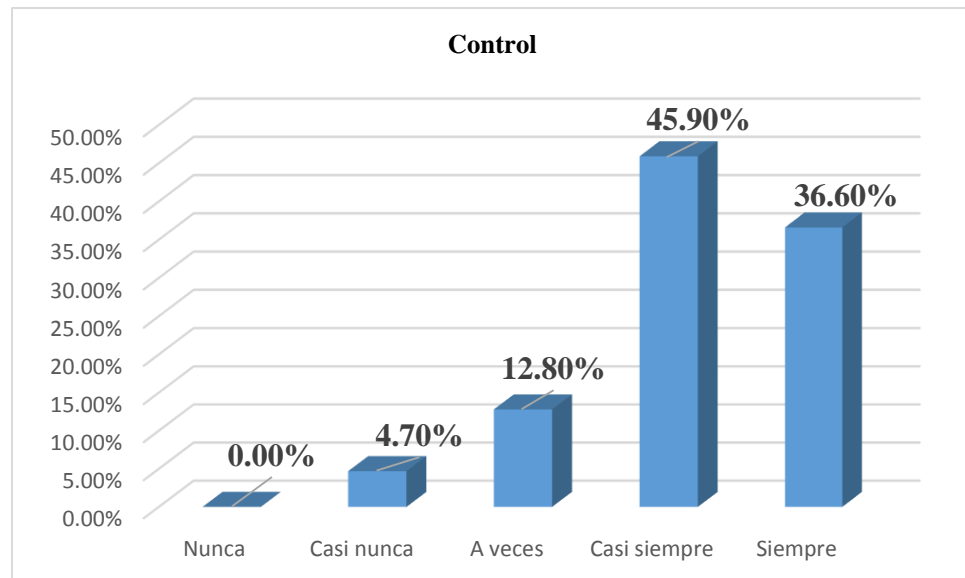
En la pregunta: En la empresa, es determinado los controles pertinentes para la prevención de posibles contingencias y errores en los procesos que se desarrolla; los porcentajes de respuesta obtenidas para cada alternativa fueron las siguientes; la opción de nunca tuvo un 0.0% de frecuencias de respuesta, seguidamente con el menor porcentaje de respuestas marcadas tuvo la opción de casi nunca con un 2.3%, la opción de a veces tuvo un índice de respuestas del 20.9%, respecto a la alternativa de casi siempre, esta ha tenido el más alto porcentaje de respuestas marcadas con un 53.5%, y por último la opción de siempre tuvo un alto porcentaje de respuestas marcadas con un 23.3%, estos datos nos permiten decir que casi siempre es determinado los controles adecuados para la prevención de producción de posibles fallos o errores en los procedimientos que desarrolla la empresa.

Finalmente la última pregunta de la dimensión fue la siguiente: En la empresa, se desarrolla e implementa estándares para mejorar permanentemente sus procesos; los porcentajes de respuestas que tuvo esta cuestión fue; 0.0% de personas marcaron la alternativa de nunca, la opción de casi nunca tuvo un porcentaje de respuestas del 2.3%, la alternativa a veces ha tenido un índice de porcentaje de respuestas del 11.6%, el 44.2% de las respuestas obtenidas en esta pregunta fue en la opción de casi siempre y finalmente la alternativa de siempre ha tenido un porcentaje de respuesta del 41.9%, esta información

nos permite decir que casi siempre o siempre la empresa desarrolla o integra estándares para el mejoramiento de sus procesos operativos.

**Figura 5**

*Porcentajes totales de la dimensión control*



*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

En la figura 5 se puede apreciar los porcentajes totales que han tenido las respuestas de las preguntas que integran la dimensión control: la opción de nunca no ha tenido porcentaje alguno de respuestas marcadas con esta alternativa, la opción de casi nunca tuvo un porcentaje de respuesta del 4.7%, seguidamente la alternativa de a veces tuvo una frecuencia de respuesta del 12.8%, la opción de casi siempre fue una de las más seleccionadas en esta dimensión con un 45.9%, y finalmente la alternativa de siempre tuvo un índice de frecuencia de personas que marcaron esta respuesta fue del 36.0%.

## Gestión del Talento Humano

**Tabla 16**

*Porcentajes y frecuencias para la dimensión conocimiento*

|   | Nunca     | Casi nunca | A veces     | Casi siempre | Siempre     |
|---|-----------|------------|-------------|--------------|-------------|
| En la empresa, el aprendizaje se valora en su real dimensión, en la gestión del talento humano.               | 0<br>0,0% | 5<br>11,6% | 15<br>34,9% | 17<br>39,5%  | 6<br>14,0%  |
| La empresa, promueve la capacitación entre sus colaboradores en el contexto de la gestión del talento humano. | 2<br>4,7% | 5<br>11,6% | 18<br>41,9% | 3<br>7,0%    | 15<br>34,9% |
| La empresa, realiza sus capacitaciones contando con el plan de desarrollo de persona - PDP.                   | 2<br>4,7% | 5<br>11,6% | 16<br>37,2% | 10<br>23,3%  | 10<br>23,3% |

*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

En la tabla 16, se aprecia los resultados respecto a la variable en su dimensión de conocimiento, relativo a sus preguntas establecidas fueron las siguientes: La primera pregunta fue: En la empresa, el aprendizaje se valora en su real dimensión, en la gestión del talento humano; las respuestas conseguidas por los encuestados fueron, 0.0% selecciono la alternativa de nunca, el 11.6% marco la opción de casi nunca, la alternativa a veces tuvo un porcentaje de respuestas del 34.5%, seguidamente la alternativa que ha tenido el mas alto porcentaje de respuestas fue casi siempre con un 39.5%, y por último la opción de siempre tuvo un 14.0% de frecuencias de personas que marcaron esta alternativa, estos datos nos permiten decir que casi siempre se valora el aprendizaje en la gestión del talento humano.

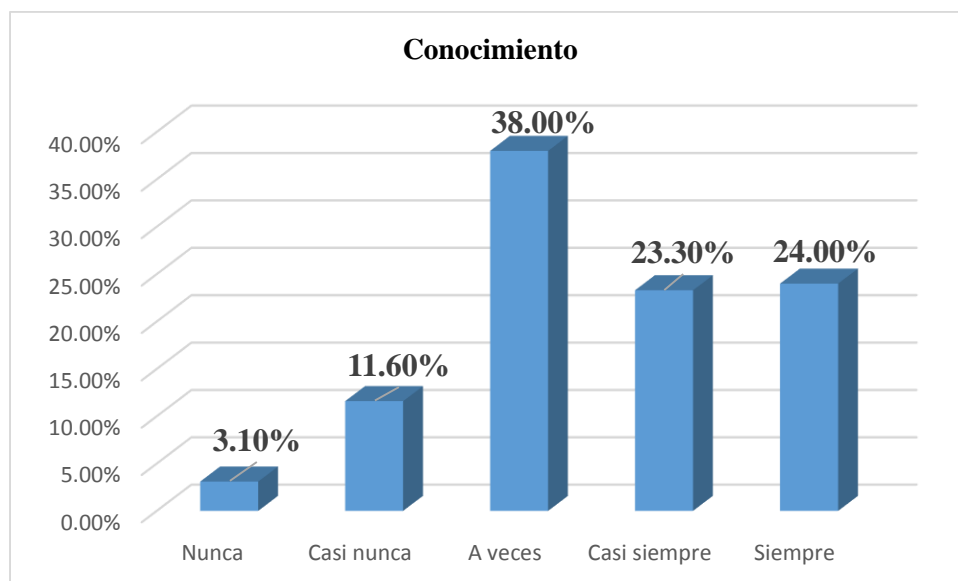
En la pregunta: La empresa, promueve la capacitación entre sus colaboradores en el contexto de la gestión del talento humano; los porcentajes de respuestas marcadas en esta pregunta fueron las siguientes; con un 4.7% de índice de frecuencias tuvo la alternativa de nunca, al opción de casi nunca tuvo un porcentaje de respuestas del 11.6%, la alternativa de a veces ha tenido el mas alto porcentaje de respuestas con un 41.9%, seguidamente la opción de casi siempre ha tenido un porcentaje del 7.0% y finalmente la opción siempre ha tenido un 34.9% de porcentaje de respuestas, esta información nos permite decir que casi siempre la empresa promueve las capacitaciones en sus

trabajadores desde la perspectiva del talento humano.

Finalmente la pregunta: La empresa, realiza sus capacitaciones contando con el plan de desarrollo de persona – PDP; en esta pregunta los porcentajes de cada una de las opciones fue la siguiente, la alternativa de nunca ha tenido un porcentaje de 4.7% de las respuestas, después la alternativa de casi nunca tuvo un porcentaje de frecuencia del 11.6%, posteriormente el porcentaje de respuestas que se han obtenido con la alternativa de a veces es de 37.2%, la opción de casi siempre ha tenido un porcentaje de frecuencia del 23.3%, finalmente la alternativa siempre tuvo un porcentaje igual que la alternativa casi siempre, esos datos quieren decir que a veces o casi siempre la empresa realiza capacitaciones siguiendo el plan de desarrollo de personas.

**Figura 6**

*Porcentajes totales de la dimensión conocimiento*



*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

En la figura 6 se puede apreciar el porcentaje de frecuencias de todas las alternativas marcadas por lo encuestados en la dimensión conocimiento, estas fueron: la opción de nunca fue seleccionada por el 3.1% de los encuestados, el 11.6% marco la alternativa de casi nunca, la opción de a veces fue seleccionada con el más alto índice de frecuencia con el 38.0%, la alternativa



de casi siempre tuvo el 23.3% de frecuencia y por último la opción de siempre tuvo el un porcentaje de respuesta del 24.0%.

**Tabla 17**

*Porcentajes y frecuencias para la dimensión habilidad*

|   | Nunca     | Casi nunca | A veces     | Casi siempre | Siempre     |
|---|-----------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Las resoluciones de conflicto se constituyen en un factor relevante en el proceso de la gestión del talento humano en la empresa    | 2<br>4,7% | 3<br>7,0%  | 17<br>39,5% | 14<br>32,6%  | 7<br>16,3%  |
| En la existencia de conflictos entre colaboradores, se invita a los partícipes involucrados a resolver la cuestión                  | 2<br>4,7% | 7<br>16,3% | 9<br>20,9%  | 15<br>34,9%  | 10<br>23,3% |
| Es necesario tener la habilidad de crear respuestas frente a situaciones particulares en el cumplimiento de funciones en la empresa | 0<br>0,0% | 3<br>7,0%  | 10<br>23,3% | 17<br>39,5%  | 13<br>30,2% |
| Las habilidades de innovación de los colaboradores, suele beneficiar a los objetivos de la empresa.                                 | 0<br>0,0% | 5<br>11,6% | 7<br>16,3%  | 23<br>53,5%  | 8<br>18,6%  |
| En el cumplimiento de funciones, los colaboradores suelen innovar sus actividades y/o acciones para su mejor cumplimiento           | 0<br>0,0% | 5<br>11,6% | 8<br>18,6%  | 16<br>37,2%  | 14<br>32,6% |

*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

Se aprecia en la tabla 17, Las preguntas realizadas para la dimensión de habilidad siendo los siguientes sus resultados, relativo a la primera pregunta fue: Las resoluciones de conflicto se constituyen en un factor relevante en el proceso de la gestión del talento humano en la empresa; tuvo los siguientes porcentajes en relación a cada una de las alternativas; la opción de nunca fue seleccionada por el 4.7% de los encuestados, el 7.0% de las personas ha seleccionado la opción casi nunca, seguidamente la alternativa de a veces fue marcada por el 39.5% de las personas participantes de la encuesta, el 32.6% marco la alternativa de casi siempre y por último la opción de siempre fue seleccionada por el 16.3% de los encuestados, estos datos nos permiten decir que a veces o casi siempre las resoluciones de los conflictos es un facto importante en los procesos de gestión del talento humano.

Respecto a la pregunta de: En la existencia de conflictos entre colaboradores, se invita a los partícipes involucrados a resolver la cuestión; los porcentajes de cada una de las alternativas marcadas en esta pregunta fueron; el 4.7% selecciono la alternativa de nunca, el 16.3% marco la opción casi nunca, el 20.9% de los participantes de la encuesta marcaron la alternativa de a veces, el mayor porcentaje de respuestas lo tuvo la opción casi siempre con un 34.9% y finalmente la alternativa siempre tuvo un 23.3% de frecuencia de respuesta, estos datos nos permiten concluir que a veces o casi siempre se invita a las personas involucradas en el conflicto a resolver sus diferencias.

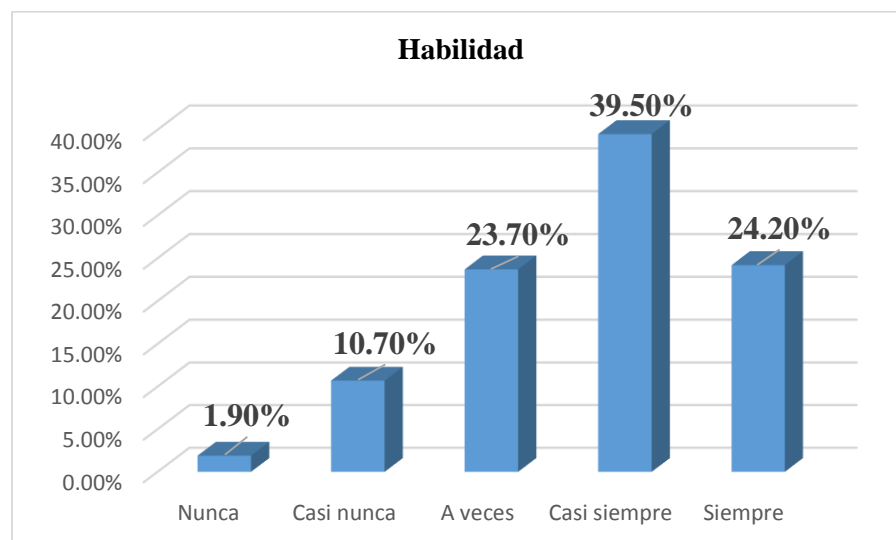
En la pregunta de: Es necesario tener la habilidad de crear respuestas frente a situaciones particulares en el cumplimiento de funciones en la empresa; los porcentajes de respuesta obtenidos para cada una de las alternativas fue la siguiente; la alternativa de nunca no ha tenido ningún índice de porcentaje de respuestas con el 0.0%, la opción casi nunca fue marcada por el 7.0% de los encuestados, el 20.9% de las personas marco la alternativa a veces, la opción de casi siempre fue seleccionada por el 34.9%, siendo esta alternativa con el más alto índice de frecuencia de respuesta y finalmente la opción de siempre con el 23.3%, esta información nos permite decir que casi siempre es necesario tener habilidades resolutivas para situaciones particulares en el cumplimiento de labores dentro de la empresa.

En la pregunta: Las habilidades de innovación de los colaboradores, suele beneficiar a los objetivos de la empresa, los porcentajes de las respuestas marcadas fueron; la opción de nunca ha tenido el 0.0% de respuestas marcadas, la alternativa casi nunca tuvo un índice de frecuencia del 11.6%, seguidamente la opción a veces tuvo un elevado porcentaje con un 16.3%, el 53.5% de los encuestados marcó la alternativa de casi siempre y por ultimo la alternativa siempre tuvo un índice de frecuencia del 18.6%, estos datos nos permiten decir que casi siempre las habilidad de implementación de ideas innovadores por parte de los trabajadores es beneficioso para el logro de los objetivos organizacionales.

Por último, a la pregunta de: En el cumplimiento de funciones, los colaboradores suelen innovar sus actividades y/o acciones para su mejor cumplimiento; ha tenido el siguiente índice de respuestas por alternativa, la opción de nunca tuvo el 0.0% del porcentaje de respuestas marcadas, el 11.6% de las personas encuestadas selecciono la alternativa casi nunca, el 18.6% de las respuestas conseguidas marcaron la alternativa a veces, la opción casi siempre tuvo el más alto porcentaje de respuestas marcadas con el 37.2% y por último la opción siempre ha tenido el 32.6% de las respuestas conseguidas, estos datos nos permiten decir que casi siempre los trabajadores buscan innovar en sus funciones para conseguir un mejor desempeño.

**Figura 7**

*Porcentajes totales de la dimensión habilidad*



*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

En la figura 7 se puede observar los porcentajes totales de las respuestas conseguidas en todas las preguntas de la dimensión de habilidad, estas fueron: el 1.9% de los encuestados selecciono la alternativa de nunca, seguidamente la opción casi nunca fue marcada por el 10.7%, el 23.7% de las respuestas fueron en la alternativa de a veces, la opción casi siempre fue la alternativa con mayor frecuencia, siendo esta el 39.5% del total de respuesta obtenidas, finalmente, la alternativa siempre tuvo el 24.2% del todas las respuestas conseguidas para la dimensión habilidad.

**Tabla 18***Porcentajes y frecuencias para la dimensión juicio*

|  | Nunca     | Casi nunca | A veces     | Casi siempre | Siempre     |
|--|-----------|------------|-------------|--------------|-------------|
| En la empresa, el proceso de análisis de situaciones en particular para lograr metas y objetivos, se considera como parte de la gestión del talento humano | 0<br>0,0% | 8<br>18,6% | 8<br>18,6%  | 17<br>39,5%  | 10<br>23,3% |
| En el proceso de toma de decisiones de las funciones asignadas, se procede al análisis del accionar respectivo   | 0<br>0,0% | 5<br>11,6% | 12<br>27,9% | 22<br>51,2%  | 4<br>9,3%   |
| En la empresa se suele hacer las críticas y juzgar hechos como un valor, en el contexto de la gestión del talento humano                                   | 0<br>0,0% | 6<br>14,0% | 18<br>41,9% | 16<br>37,2%  | 3<br>7,0%   |
| En la empresa, los actos de priorización, son una actividad cotidiana en el proceso de gestión del talento humano  | 0<br>0,0% | 7<br>16,3% | 13<br>30,2% | 14<br>32,6%  | 9<br>20,9%  |
| En la empresa, la priorización del requerimiento de los colaboradores, es relevante en la gestión del talento humano.                                      | 0<br>0,0% | 5<br>11,6% | 10<br>23,3% | 23<br>53,5%  | 5<br>11,6%  |

*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

En tabla 18, se aprecia los porcentajes de las respuestas obtenidas para la dimensión juicio fueron las siguientes: respecto a la primera pregunta: En la empresa, el proceso de análisis de situaciones en particular para lograr metas y objetivos, se considera como parte de la gestión del talento humano; las respuestas conseguidas en cada una de la alternativas fueron las siguientes; el 0.0% de respuesta tuvo la opción de nunca, el 18.6% de los encuestados seleccionaron la opción casi nunca, así como casi siempre, la alternativa con el mas alto porcentaje de respuestas con el 39.5% y finalmente la opción siempre tuvo el 23.3% de las respuestas dadas por los encuestados, estos datos nos permiten decir que casi siempre los procedimientos de análisis de las situaciones para el logro de los objetivos organizaciones es considerada como una parte importante en la gestión del talento humano.

En la pregunta: En el proceso de toma de decisiones de las funciones asignadas, se procede al análisis del accionar respectivo; el porcentaje de las respuestas marcadas para cada opción fue la siguiente, la alternativa nunca

tuvo un porcentaje del 0.0%, el 11.6% de los encuestados selecciono la opción casi nunca, la alternativa a veces fue marcada por el 27.9% de las personas, el mayor porcentaje de las respuestas se encontraron en la alternativa casi siempre con el 51.2% y por último la opción siempre fue seleccionada por el 9.3% de los encuestados, esta información nos permite decir que casi siempre en los procedimientos relacionados a la toma de decisiones según las funciones asignadas se procede con un análisis respectivo.

En la tercera pregunta: En la empresa se suele hacer las críticas y juzgar hechos como un valor, en el contexto de la gestión del talento humano; el porcentaje de las respuestas conseguidas fueron las siguientes; la opción nunca tuvo el menor porcentaje de respuestas con el 0.0%, seguidamente la alternativa casi nunca tuvo un índice de frecuencia del 14.0%, el 41.9% de los encuestados marcado la opción a veces, posteriormente la alternativa casi siempre tuvo un porcentaje de respuestas del 37.2% y por último la opción siempre tuvo un índice de frecuencia del 7.0%, estos datos nos permiten decir que la empresa a veces hace criticas y juzga hechos desde el contexto de gestión del talento humano.

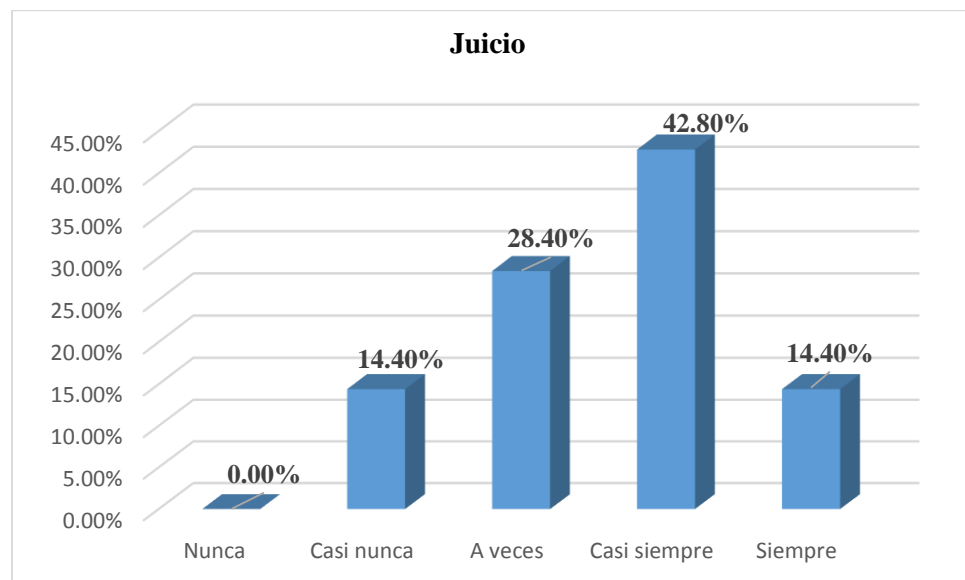
En la cuarta pregunta: En la empresa, los actos de priorización, son una actividad cotidiana en el proceso de gestión del talento humano; las porcentajes de las respuestas obtenidas fueron; nunca tuvo un porcentaje del 0.0%, la alternativa casi nunca tuvo un porcentaje del 16.3%, la opción a veces tuvo uno de las altos porcentajes de respuesta con un 30.2%, sin embargo la alternativa con el mayor índice de frecuencia fue la alternativa casi siempre con un 32.6%, finalmente la alternativa siempre solo tuvo un porcentaje del 20.9%, estos datos nos permiten decir que a veces o casi siempre las acciones de priorización son una actividad cotidiana en los procesos de gestión del talento humano.

Finalmente en la última pregunta: En la empresa, la priorización del requerimiento de los colaboradores, es relevante en la gestión del talento humano; los porcentajes de las respuestas marcadas en esta cuestión fueron;

la alternativa nunca tuvo el 0.0% de frecuencia de respuesta, seguidamente con el 11.6% de frecuencia de respuesta la tuvo la opción casi nunca, posteriormente la opción a veces tuvo un porcentaje de respuestas del 23.3%, sin embargo la alternativa casi siempre ha tenido el más alto porcentaje de respuestas marcadas con el 53.5% y finalmente la opción siempre tuvo el 11.6% de todas las respuestas conseguidas en esta pregunta, estos datos nos permiten decir que casi siempre la priorización del requerimiento de los trabajadores es importante en la gestión del talento humano.

**Figura 8**

*Porcentajes totales de la dimensión juicio*



*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

En la figura 8, se aprecia el porcentaje de respuestas conseguidas para la dimensión Juicio, empezando con la alternativa nunca que tuvo un 0.0% de las respuestas totales por los encuestados, la opción casi nunca tuvo un bajo nivel de porcentaje con un 14.4%, seguidamente la alternativa a veces con un alto porcentaje de respuestas marcadas con el 28.4%, sin embargo, la opción casi siempre ha tenido el mayor porcentaje de respuestas seleccionadas con el 42.8% y finalmente la alternativa siempre tuvo un porcentaje de las respuestas totales del 14.4%.

**Tabla 19***Porcentajes y frecuencias para la dimensión actitud*

|   | Nunca     | Casi nunca | A veces    | Casi siempre | Siempre     |
|---|-----------|------------|------------|--------------|-------------|
| La superación de dificultades, es actitud que se valora en la empresa, en el contexto de la gestión del talento humano            | 3<br>7,0% | 5<br>11,6% | 8<br>18,6% | 23<br>53,5%  | 4<br>9,3%   |
| En la empresa se toma en consideración la actitud de asumir riesgo para el logro de metas y objetivos.                            | 3<br>7,0% | 5<br>11,6% | 5<br>11,6% | 22<br>51,2%  | 8<br>18,6%  |
| Es importante y relevante la autorrealización de los colaboradores de la empresa, en el contexto de la gestión del talento humano | 1<br>2,3% | 6<br>14,0% | 6<br>14,0% | 16<br>37,2%  | 14<br>32,6% |

*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

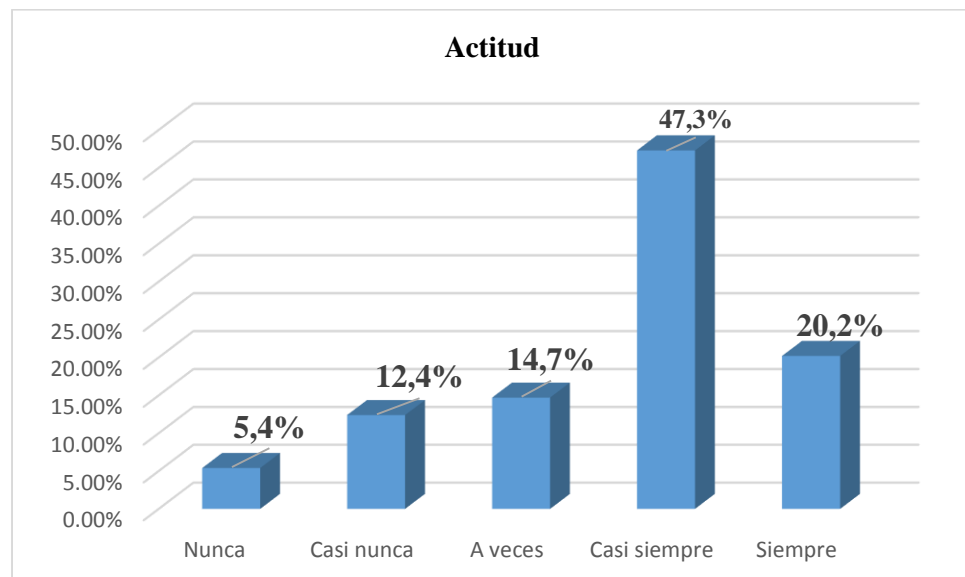
Respecto a la tabla 19. Se aprecia los porcentajes de las respuestas obtenidas para las preguntas de la dimensión actitud fueron las siguientes: En la primera cuestión: La superación de dificultades, es actitud que se valora en la empresa, en el contexto de la gestión del talento humano; la alternativa nunca tuvo un porcentaje de respuestas del 7.0%, seguidamente la opción casi nunca fue marcada por el 11.6% de los encuestados, la alternativa a veces tuvo un índice de frecuencia de respuestas del 18.6%, el 53.5% de los encuestados selecciono la alternativa casi siempre, por último la opción siempre fue marcada por el 9.3% de personas, esta información nos permite concluir que casi siempre la superación de dificultades es una actitud valorada dentro de la empresa desde la perspectiva de gestión del talento humano.

En la segunda pregunta: En la empresa se toma en consideración la actitud de asumir riesgo para el logro de metas y objetivos; el 7.0% de los encuestados selecciono la opción nunca, por otro lado el 11.6% marco la alternativa casi nunca y también la opción a veces, el 51.2% de las personas encuestadas marco la alternativa casi siempre y por último el 18.6% selecciono la opción siempre, de tal forma podemos decir que casi siempre la empresa considera la actitud de tomar riesgos para la obtención de los objetivos organizacionales.

Finalmente en la pregunta: Es importante y relevante la autorrealización de los colaboradores de la empresa, en el contexto de la gestión del talento humano; ha tenido los siguientes porcentajes para cada una de sus alternativas, la opción nunca fue marcada por el 2.3% de los encuestados, el 14.0% selecciono la alternativa casi nunca y también en el mismo porcentaje la opción a veces, el 37.2% de las personas marco la alternativa casi siempre y finalmente la opción siempre fue marcada por el 32.6%, de tal forma podemos decir que casi siempre es importante la autorrealización de los trabajadores desde la perspectiva de la gestión del talento humano.

**Figura 9**

*Porcentajes totales de la dimensión actitud*



*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

En la figura 9 se aprecia los porcentajes totales en promedio, obtenidos en todas las preguntas de la dimensión Actitud, estas fueron las siguientes; el 5.4% de los encuestados selecciono la alternativa nunca, seguidamente la opción casi nunca fue marcada por el 12.4% de personas, posteriormente la alternativa a veces tuvo un porcentaje de las respuestas marcadas del 14.7%, por otro lado, la opción casi siempre fue seleccionada por el 47.3% de todas las personas, finalmente la alternativa siempre fue marcada por el 20.2% de todas las personas que participaron de la encuesta.



## 4.2 Contrastación de Hipótesis

**Tabla 20**

*Coefficiente de correlación - Gestión administrativa y Gestión del talento humano.*

|          |                            |                             | Gestión Administrativa | Gestión del Talento Humano |
|----------|----------------------------|-----------------------------|------------------------|----------------------------|
| Rho de   | Gestión Administrativa     | Coefficiente de correlación | 1,000                  | ,807**                     |
|          |                            | Sig. (bilateral)            | .                      | ,000                       |
|          |                            | N                           | 25                     | 25                         |
| Spearman | Gestión del Talento Humano | Coefficiente de correlación | ,807**                 | 1,000                      |
|          |                            | Sig. (bilateral)            | ,000                   | .                          |
|          |                            | N                           | 25                     | 25                         |

*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

### Planteamiento de hipótesis estadísticas al 5%

- **H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023
- **H<sub>a</sub>:** Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023

Según la tabla 20, muestra un valor sig. de 0,000, por lo que este es menor a 0,05 del grado de error que se estableció, con este resultado se confirma la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, lo que quiere decir que, existe una relación directa entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023.

### Contrastación de hipótesis específica primera

**Tabla 21**

*Coefficiente de correlación - Gestión administrativa y Conocimiento*

|          |                        |                             | Gestión Administrativa | Conocimiento |
|----------|------------------------|-----------------------------|------------------------|--------------|
| Rho de   | Gestión Administrativa | Coefficiente de correlación | 1,000                  | ,555**       |
|          |                        | Sig. (bilateral)            | .                      | ,004         |
|          |                        | N                           | 25                     | 25           |
| Spearman | Conocimiento           | Coefficiente de correlación | ,555**                 | 1,000        |
|          |                        | Sig. (bilateral)            | ,004                   | .            |
|          |                        | N                           | 25                     | 25           |

*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

➤ **Planteamiento de hipótesis estadísticas al 5%**

- **H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre la gestión administrativa y el conocimiento en la EPS Moquegua S.A.
- **H<sub>a</sub>:** Existe relación directa entre la gestión administrativa y el conocimiento en la EPS Moquegua S.A.

Según la tabla 21, muestra un valor sig. de 0,004 por lo que este es menor a 0,05 del grado de error que se estableció, con este resultado se confirma la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, lo que quiere decir que, existe relación directa entre la gestión administrativa y el conocimiento en la EPS Moquegua S.A.

**Contrastación de hipótesis específica segunda**

**Tabla 22**

*Coefficiente de correlación - Gestión administrativa y Habilidad*

|                  |                        |                             | Gestión Administrativa | Habilidad |
|------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------|
| Rho de Spearman  | Gestión Administrativa | Coefficiente de correlación | 1,000                  | ,743**    |
|                  |                        | Sig. (bilateral)            | .                      | ,000      |
|                  | N                      |                             | 25                     | 25        |
|                  | Habilidad              | Coefficiente de correlación | ,743**                 | 1,000     |
| Sig. (bilateral) |                        | ,000                        | .                      |           |
| N                |                        | 25                          | 25                     |           |

*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

**Planteamiento de hipótesis estadísticas al 5%**

- **H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre gestión administrativa y la habilidad en la EPS Moquegua S.A.
- **H<sub>a</sub>:** Existe relación directa entre gestión administrativa y la habilidad en la EPS Moquegua S.A.

Según la tabla 22, muestra un valor sig. de 0,000 por lo que este es menor a 0,05 del grado de error que se estableció, con este resultado se puede confirmar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula; lo que quiere decir que, existe relación directa entre gestión administrativa y la habilidad en la EPS Moquegua S.A.

### Contrastación de hipótesis específica tercera

**Tabla 23**

*Coefficiente de correlación - Gestión administrativa y Juicio*

|                 |                        |                             | <b>Gestión Administrativa</b> | <b>Juicio</b> |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------------|
| Rho de Spearman | Gestión Administrativa | Coefficiente de correlación | 1,000                         | ,834**        |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | .                             | ,000          |
|                 |                        | N                           | 25                            | 25            |
|                 | Juicio                 | Coefficiente de correlación | ,834**                        | 1,000         |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,000                          | .             |
|                 |                        | N                           | 25                            | 25            |

*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

### Planteamiento de hipótesis estadísticas al 5%

- **H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre la gestión administrativa y el juicio en la EPS Moquegua S.A.
- **H<sub>a</sub>:** Existe relación directa entre la gestión administrativa y el juicio en la EPS Moquegua S.A.

Según la tabla 23, muestra un valor sig. de 0,000, por lo que este es menor a 0,05 del grado de error que se estableció, con este resultado se puede confirmar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, lo que quiere decir que, existe relación directa entre la gestión administrativa y el juicio en la EPS Moquegua S.A.

### Contrastación de hipótesis específica cuarta

**Tabla 24**

*Coefficiente de correlación - Gestión administrativa y Actitud*

|                 |                        |                             | <b>Gestión Administrativa</b> | <b>Actitud</b> |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------|
| Rho de Spearman | Gestión administrativa | Coefficiente de correlación | 1,000                         | ,748**         |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | .                             | ,000           |
|                 |                        | N                           | 25                            | 25             |
|                 | Actitud                | Coefficiente de correlación | ,748**                        | 1,000          |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,000                          | .              |
|                 |                        | N                           | 25                            | 25             |

*Nota.* elaborado por las ejecutoras.

### **Planteamiento de hipótesis estadísticas al 5%**

- **H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre la gestión administrativa y la actitud en la EPS Moquegua S.A.
- **H<sub>a</sub>:** Existe relación directa entre la gestión administrativa y la actitud en la EPS Moquegua S.A.

Según la tabla 24, muestra un valor sig. de 0,000 por lo que este es menor a 0,05 del grado de error que se estableció, con este resultado se puede confirmar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, lo que quiere decir que, existe relación directa entre la gestión administrativa y la actitud en la EPS Moquegua S.A.

### **4.3 Discusión de los resultados**

El estudio tuvo como propósito de determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023. Y en lo que respecta a la variable de gestión administrativa, en su dimensión de planeamiento, el mismo que considera los siguientes aspectos; de tener bien definido y claro la misión, la visión, valores organizacionales, estrategias y propósitos; se encuentra los siguientes resultados: figura 2, sus resultados más resaltantes son los que están ubicados en las categorías de siempre con un 51.7%, secundado por casi siempre con un 36.0% reafirmando con ello que la empresa efectivamente desarrolla un debido planeamiento. Respecto a su dimensión de organización, el mismo que considera aspectos de; jerarquización para un mejor cumplimiento de funciones, en la toma de decisiones, simplificación de labores, y procesos; se encuentra los siguientes resultados: figura 2, sus resultados más resaltantes son los que están ubicados en las categorías de casi siempre con un 48.3% y el que le secunda con un 29.7% respectivamente, corroborando con ello que la empresa efectivamente cuenta con una debida organización. En su dimensión de dirección, el mismo que considera los siguientes aspectos; El ejercicio de la comunicación es un factor importante en la empresa, desarrollo adecuado de las comunicaciones (interno y externo), gestión administrativa adecuada, liderazgo proactivo de

sus directivos; se encuentra los siguientes resultados: figura 4, sus resultados más resaltantes son los que están ubicados en las categorías de casi siempre con un 41.3% y el que le secunda con un 33.1% respectivamente, reafirmando con ello que la empresa efectivamente desarrolla una debida dirección. Finalmente, en su dimensión de control, el mismo que considera los siguientes aspectos; determinación de manera adecuada los estándares de calidad, tener claramente establecido los procedimientos de implementación de medidas correctivas, controles pertinentes para la prevención de posibles contingencias y errores en los procesos, y desarrollar e implementar estándares para mejorar permanentemente sus procesos; se encuentra los siguientes resultados: figura 5, sus resultados más resaltantes son los que están ubicados en las categorías de casi siempre con 45.9% y siempre con 36.6% respectivamente, corroborando con ello que la empresa efectivamente desarrolla sus controles correspondientes.

En lo que respecta a su variable de gestión del talento humano, en su dimensión de conocimiento, el mismo que considera los siguientes aspectos; valorización del aprendizaje, promoción de la capacitación, capacitaciones en función al plan de desarrollo de personas; se encuentra los siguientes resultados: figura 6, sus resultados más resaltantes son los que están ubicados en las categorías de a veces con un 38.0% y empatando técnicamente en sus categorías de casi siempre y siempre con un 23.3% y 24.0% respectivamente. Corroborándose con ello que los conocimientos a veces son efectivamente considerados o tomados en cuenta. Respecto a su dimensión de habilidad, el mismo que considera los siguientes aspectos; de existir conflictos entre colaboradores, se invita a los partícipes involucrados a resolver la cuestión, habilidad de crear respuestas frente a situaciones particulares, las habilidades de innovación de los colaboradores, suele beneficiar a los objetivos de la empresa, los colaboradores suelen innovar sus actividades; se encuentra los siguientes resultados: figura 7, sus resultados más relevantes son los que están ubicados en las categorías de casi siempre con 39.5% y en la categoría de siempre con un 24.2% respectivamente, corroborando con ello que la empresa efectivamente la habilidad de sus colaboradores en sus actividades. En su

dimensión de juicio, el mismo que considera los siguientes aspectos; considerar el proceso de análisis en situaciones en particular, proceder al análisis de las acciones, hacer las críticas y juzgar hechos como un valor, los actos de priorización, son una actividad cotidiana en el proceso de gestión del talento humano, y la priorización del requerimiento de los colaboradores, es relevante en la gestión del talento humano; se encuentra los siguientes resultados: figura 8, sus resultados más resaltantes son los que están ubicados en las categorías de casi siempre con 42.8% y en la categoría de a veces con un 27.4% respectivamente, reafirmando con ello que la empresa efectivamente considera juicios en sus decisiones y acciones. En su dimensión de actitud, el mismo que considera los siguientes aspectos; superación de dificultades, considera la actitud de asumir riesgo y es importante y relevante la autorrealización de los colaboradores; se encuentra los siguientes resultados: figura 9, sus resultados más resaltantes son los que están ubicados en las categorías de casi siempre con 47.3% y en categoría de siempre con un 20.2% respectivamente, confirmando con ello que la empresa efectivamente considera ese aspecto importante de la actitud de los que son parte de la empresa.

En concordancia a los hallazgos y resultados revelados, se acepta la hipótesis general que plantea lo siguiente: “Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023.”

Estos resultados, tienen relación con lo que sostiene Castillo (2021) quien concluye que existe un alto grado de vínculo entre la gestión administrativa y la gestión de recurso humano en la trigésima segunda brigada de infantería del ejército. También con Choque (2021) concluye que existe un alto nivel de impacto de la gestión del recurso humano y el desempeño de los servidores del departamento administrativo del gobierno regional de Lima. Así como con Vargas (2021) quien concluyó que existe un alto grado de influencia entre la gestión del recurso humano y el desempeño de funciones de los servicios públicos del municipio de Socabaya durante el año 2019. También con

Bendezú (2020) quien señala que la gestión del recurso humano está altamente relacionada con la satisfacción en el cumplimiento de labores de los servidores de la institución educativa privada estudiada.

Asimismo, se tiene las coincidencias del caso con Mejía (2020) quien concluyó que existe influencia positiva considerable entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención al usuario que brinda la municipalidad de Amarilis hacia sus ciudadanos. Lo mismo con Durán y otros (2019) quienes concluyeron que si existe una considerable relación positiva entre la gestión de los recursos humanos y la gestión administrativa concerniente a las competencias de los trabajadores que cumplen funciones en el municipio de la provincia de Cañete. De igual manera con Quispe (2019) quien señala que la gestión del recurso humano tiene un alto grado de influencia en la gestión administrativa dentro de la entidad de Salud Social de Lima durante el 2019. Finalmente, con Jara M. y otros (2018) quienes señalan que existe una influencia positiva de la gestión del recurso humano en la gestión pública y el desempeño de funciones en los empleados que cumplen funciones en la administración central de dicho Ministerio durante el 2018.

Sin embargo, con quien no se tuvo una coincidencia fueron con Bustamante y otros, (2018) quienes señalaron que, la empresa estudiada presenta una carencia de procedimientos de gestión de recursos humanos para lograr una administración eficiente y consecuentemente conseguir las metas establecidas. Dicha conclusión se presente en un escenario en donde la organización sujeta a estudio, carece con el personal adecuado par el normal desarrollo de sus actividades y por ende en el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales.

El presente estudio, permite concluir que, existe una relación directa entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

En concordancia a los resultados llegados, así como con sus respectivas contrastaciones, se concluye:

La gestión administrativa se relaciona de manera directa con la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023; sin embargo, para llegar a tal conclusión, se plantearon objetivos e hipótesis específicas y estas fueron contrastadas y por tanto demostrados.

Al 5% de error específicamente se concluye que:

- **Primero:** Con un valor sig. de 0,004 se estableció que existe relación directa entre la gestión administrativa y el conocimiento en la EPS Moquegua S.A.
- **Segundo:** Con un valor sig. de 0,000 se estableció que existe relación directa entre gestión administrativa y la habilidad en la EPS Moquegua S.A.
- **Tercero:** Con un valor sig. de 0,000 se determinó que existe relación directa entre la gestión administrativa y el juicio en la EPS Moquegua S.A.
- **Cuarto:** Con un valor sig. de 0,000 se estableció que existe relación directa entre la gestión administrativa y la actitud en la EPS Moquegua S.A.



## 5.2 Recomendaciones

En observancia a las conclusiones descritas, se formula las recomendaciones siguientes:

Al titular y directivos de la EPS Moquegua S.A. 2023, gestionar y fortalecer las capacitaciones al personal en general en función al Plan de Desarrollo de Personal - PDP, a efecto de aumentar las diligencias del caso en la gestión administrativa y el debido cumplimiento de funciones por parte de sus colaboradores en sus distintas áreas de la empresa, de tal forma que la gestión del talento humano sea más atinado y adecuado para la mejora y logro de objetivos y metas organizacionales de la empresa.

➤ **Primero:** Relativo al conocimiento; promover, mantener y aumentar las fortalezas y capacitación al personal en cada una de sus áreas y por ende en temas de sus sistemas administrativos para lograr contar con una adecuada gestión administrativa.

*(Conclusión primera)*

➤ **Segundo:** Respecto a la habilidad en los colaboradores, considerar este factor en la gestión del talento humano que está directamente vinculado al desempeño laboral en el cumplimiento de sus funciones inherentes al cargo, y por ende contribuir con la gestión administrativa.

*(Conclusión segunda)*

➤ **Tercero:** En lo relativo al juicio y actitud, son aspectos que tienen que considerarse, fortalecerse y capacitarse mediante el desarrollo de actividades, tanto académicas, sociales y técnicas para mantener consolidado de manera perenne estos principios en los colaboradores para el desarrollo de la adecuada gestión administrativa en la empresa.

*(Conclusión tercera y cuarta)*

## Bibliografía

- Acedo, G. (2011). *Gestión administrativa y tributaria de PYMES*. Anaya Multimedia.
- Agüero, J. (2010). TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN: UN CAMPO FRAGMENTADO Y MULTIFACÉTICO. *Revista Científica*, 7(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>
- Alles, M. (2010). *Gestión del Talento Humano* (3 ed.). Mc Graw Hill.
- Alles, M. (2019). *Desarrollo del talento humano*. Ediciones Granica.
- Bendezú, K. (2020). Gestión del recurso humano y la satisfacción en el cumplimiento de labores de los empleados de una Institucion Educativa Privada. *INVESTIGACIÓN VALDIZANA*, 14(1), 22-30. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7409391>
- Bolívar, E., & Germán, G. (2014). *Fundamentos De La Gestión Pública*. ALFAOMEGA EAN.
- Bustamante, M., Chong, C., & Galarza, F. (2018). Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano. *Revista San Gregorio*(31), 65-75. Obtenido de <http://201.159.222.49/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/869/6-MARIANA2>
- Caballero, A. (2004). *GUÍAS METODOLÓGICAS PARA LOS PLANES Y TESIS DE MAESTRÍA Y DOCTORADO*. Lima: Editorial graph S.A.C.
- Cabanach, R. (2017). Concepciones y enfoques de aprendizaje. *Revista de Psicodidáctica*(4), 5-39. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17517797002.pdf>
- Castañeda, A. (2019). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huariaca [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]*. Repositorio Institucional. Obtenido de [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1634/1/T026\\_72637921\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1634/1/T026_72637921_T.pdf)
- Castillo, E. (2021). *Gestión de los recursos humanos y su vínculo con la gestión administrativa en la XXXIII Brigada de Infanteia del Ejercito-Trujillo*

- [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56031/Tello\\_CEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56031/Tello_CEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, J., & Ángeles, F. (2019). Diseño de un instrumento de gestión para evaluar la Cultura de Seguridad en el trabajo. *Industrial Data*, 22(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81662532007>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestion Talento Humano* (5 ed.). Mc Graw Hill.
- Choque, D. (2021). *La incidencia de la gestión de recursos humanos en la capacidad productiva del departamento administrativo del Gobierno Regional de Tacna [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1967/Choque-Illacutipa-Darwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Conrero, S., & Cravero, V. (2019). *El talento humano en las organizaciones: Claves para potenciar su desarrollo*. Editorial de la Universidad Católica de Córdoba.
- Correa, L. (2010). El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(60), 147-164. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20606008.pdf>
- Durán, A., Angoma, M., Oseda, M., & Roque, E. (2019). Gestión de los recursos humanos y la gestión administrativa en el ámbito de competencias en el municipio de la provincia de Cañete. *Revista Científica de Ciencias de la Contables*, 1(1), 46-56. Obtenido de <https://revistas.upla.edu.pe/index.php/fccss/article/view/35/26>
- Escobedo, G. (2021). *Contabilidad y Gestion Administrativa*. Cengage Learning.
- Espinoza, J. (2013). *Capacitacion y Desarrollo de Personal*. Editorial Trillas.
- Estupiñan, R. (2017). *Control Interno y Fraudes*. ECOE EDICIONES.
- Freedman, L. (2016). *Estrategia. una Historia*. LA ESFERA DE LOS LIBROS.
- Gamio, C. A. (2015). *DECALOGO DE TESIS*. Moquegua: adrus editores.
- García, C. (2018). *Evaluación del Desempeño del Talento Humano Basado en Competencias*. Editorial Academica Española.

- Gilli, J. (2017). LA TRANSPARENCIA COMO OBJETIVO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE. *Universidad Nacional de La Plata*.
- Goleman, D. (2018). *Liderazgo*. Ediciones B.
- Hernández, S. (2016). *Introducción a la ADMINISTRACIÓN*. McGrawHill.
- Jara, A., Asmat, N., Pintado, N., & Guzmán, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Jara, M., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Küppers, V. (2012). *EL EFECTO ACTITUD: La gestión del entusiasmo en la vida personal y profesional*. Ediciones Invisibles.
- Marco, F. (2016). *Gestión y Administración en las organizaciones : introducción*. Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Martinez, I. (2011). *Gestion Administrativa Comercial*. Ecoe Ediciones.
- Mejía, A. (2020). *Gestión del recursos humanos y la calidad de atención al usuario en el municipio de Amarlis [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]*. Repositorio Institucional. Obtenido de [http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5666/PG\\_PDS00048M39.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5666/PG_PDS00048M39.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. *Visión de Futuro*, 20(2), 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>
- Nicoli, M. (12 de mayo de 2018). *La escasez de talento afecta al 43% de empleadores peruanos*. Obtenido de *Semana Económica*: <https://semanaeconomica.com/que-esta-pasando/articulos/303776-manpower-la-escasez-de-talento-afecta-al-43-de-empleadores-peruanos>
- Núñez, M. (6 de setiembre de 2018). Recursos Humanos UCR. *Semanario Universidad*, s.e.(s.e.), s.e. Obtenido de

<https://semanariouniversidad.com/universitarias/recursos-humanos-ucr-60-anos-gerenciando-el-talento-humano/>

- Ongallo, C. (2010). *Manual de comunicación* (2 ed.). Editorial Dykinson S.L.
- Orrego, B. (2012). Procesos de gestión del talento humano y su articulación con la estrategia organizacional. *Mercados y Negocios*(26), 147-163. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5718/571863951008.pdf>
- Quezada, N. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima : Editorial MACRO.
- Quispe, P. (2019). *Gestión de recursos humanos y la gestión administrativa en el Seguro Social de Salud - 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Privada Telesup]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1206/1/ALMORA%20QUISPE%20PERCY%20MANUEL.pdf>
- Santos, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. ECOE Ediciones.
- Santos, A. (2017). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. ECOE Ediciones.
- Vargas, A. (2021). *Incidencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño de funciones de los servidores públicos en el municipio de Socabaya-2019 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12009/UPapvaar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ventura, B., Delgado, S., & Ena, T. (2011). *Gestión Administrativa de Personal*. Thomsim Editores Parainfo S.A.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO MOQUEGUA S.A. 2023

| PROBLEMA  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS   | VARIABLE   | DIMENSIÓN    | INDICADORES (Ítem)  | MÉTODO   |
|---|---|---|--|--------------|---|--|
| <p><b>Problema General</b><br/>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b><br/>a) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el conocimiento en la EPS Moquegua S.A.?<br/>b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la habilidad en la EPS Moquegua S.A.?<br/>c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el juicio en la EPS Moquegua S.A.?<br/>d) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la actitud en la EPS Moquegua S.A.?</p> | <p><b>Objetivo General</b><br/>Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023</p> <p><b>Objetivos Específicos</b><br/>a) Establecer la relación entre la gestión administrativa y el conocimiento en la EPS Moquegua S.A.<br/>b) Establecer la relación entre la gestión administrativa y la habilidad en la EPS Moquegua S.A.<br/>c) Establecer la relación entre la gestión administrativa y el juicio en la EPS Moquegua S.A.<br/>d) Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la actitud en la EPS Moquegua S.A.</p> | <p><b>Hipótesis General</b><br/>Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano en la EPS Moquegua S.A. 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas</b><br/>a) Existe relación directa entre la gestión administrativa y el conocimiento en la EPS Moquegua S.A.<br/>b) Existe relación directa entre gestión administrativa y la habilidad en la EPS Moquegua S.A.<br/>c) Existe relación directa entre la gestión administrativa y el juicio en la EPS Moquegua S.A.<br/>d) Existe relación directa entre la gestión administrativa y la actitud en la EPS Moquegua S.A.</p> | <p><u>Variable 1.</u><br/>Gestión administrativa</p> | Planeamiento | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión</li> <li>- Visión</li> <li>- Valores</li> <li>- Estrategia</li> </ul>             | <p><b>1. Tipo de Investigación:</b><br/>- <i>Intervención:</i> observacional<br/>- <i>Control de variable:</i> prospectivo<br/>- <i>El momento de medición:</i> transversal<br/>- <i>Número de variables:</i> analítico</p> <p><b>2. Nivel de Investigación:</b><br/>Correlacional</p> <p><b>2. Diseño de investigación:</b><br/>No Experimental.</p> <p><b>4. Población / muestra:</b><br/><i>Población.</i> - conjunto del personal conformado por funcionarios, empleados, técnicos y obreros que hacen un total de 96 servidores de la EPS Moquegua S.A., y efectuado el cálculo respectivo se determina una muestra de 43 colaboradores.</p> <p><b>5. Instrumentos recojo información</b><br/><b>Técnica.</b><br/>Encuestas</p> <p><b>Instrumento</b><br/>Cuestionarios.</p> <p><b>6. Técnicas para procesamiento y análisis de datos</b><br/><b>Descriptiva</b><br/>Se va a trabajar a partir de herramientas estadísticas como tablas y figuras que muestren las frecuencias, proporciones y/o porcentajes que se obtenga.</p> <p><b>Inferencial:</b><br/>Se va a utilizar el modelo estadístico Rho de Spearman, por las características de sus variables que concurren en la investigación, y para el análisis respectivo de su data se recurrirá utilizar el aplicativo estadístico SPSS versión 26.0; y posteriormente se efectuará a las interpretaciones respectivas.</p> |
|   |   |   |  | Organización | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jerarquización</li> <li>- Facilitar</li> </ul>   |  |
|   |   |   |  | Dirección    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Liderazgo</li> </ul>   |  |
|   |   |   |  | Control      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corrección</li> <li>- Prevención</li> <li>- Mejoramiento</li> </ul>                      |  |
|   |   |   |  | Conocimiento | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendizaje</li> <li>- Formación</li> </ul>  |  |
|   |   |   |  | Habilidad    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución</li> <li>- Creación</li> <li>- Innovación</li> </ul>                          |  |
|   |   |   | <u>Variable 2.</u><br>Gestión del talento humano     | Juicio       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis</li> <li>- Juzgamiento</li> <li>- Priorización</li> </ul>                       |  |
|   |   |   |  | Actitud      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Superación de dificultad</li> <li>- Asumir riesgo</li> <li>- Autorrealización</li> </ul> |  |