



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÁTAPO,
CHICLAYO, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

**Bach. Medina Menor Yalixa Maite
<https://orcid.org/0000-0002-3640-8599>**

Asesor:

**Dr. Córdova Chirinos José William
<https://orcid.org/0000-0003-27777-4041>**

**Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

Pimentel – Perú

2023

TESIS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÁTAPO, CHICLAYO, 2020

Asesor (a): Dr. Córdova Chirinos José William
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Nuñez Onesimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gomez Carolina de Lourdes
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÁTAPO, CHICLAYO,
2020**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

Medina Menor Yalixa Maite	74224090	
---------------------------	----------	---

Pimentel, 09 de abril del 2023

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico esta investigación a mis padres René y Milagros que fueron quienes me dieron la oportunidad de estudiar esta hermosa carrera y me acompañaron en todo este largo camino. En segundo lugar, a mi hermano Harry quien fue mi mayor motivación para seguir adelante y no caer ante las dificultades presentadas. Por último, a mi familia, amigos y a todas las personas que en algún momento me brindaron un consejo y me desearon las mejores vibras para que todo termine de una manera exitosa.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios el Todopoderoso por hacer que todo esto haya sido posible, por haberme permitido culminar con éxito esta primera etapa de mi vida universitaria. En segundo lugar, a mis padres y hermano por su gran apoyo en todos los aspectos de mi vida; y, por último, a mis abuelos que con sus sabios consejos siempre me mostraron la luz y la esperanza.

RESUMEN

La presente investigación surge de la necesidad de descubrir la problemática que presenta la Municipalidad Distrital de Pátapo y de saber cómo se desarrolla la gestión del talento humano para dar respuesta a su desempeño laboral. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020. Fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 108 trabajadores a los cuales se aplicó los cuestionarios de ambas variables con un total de 36 ítems. Los resultados evidenciaron que la variable Gestión del Talento humano se encuentra en un 100% en nivel medio y la variable desempeño laboral se encuentra en nivel medio en un 25% y en nivel alto en un 75%. Se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman el cuál mostró un coeficiente de correlación de 0.665, lo cual es valorado como correlación positiva de mediana intensidad. Concluyendo que si existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

Palabras clave: gestión del talento humano, desempeño laboral, trabajadores, municipalidad.

ABSTRACT

The present investigation arises from the need to discover the problems presented by the District Municipality of Pátapo and to know how the management of human talent is developed to respond to their work performance. The objective was to determine the relationship that exists between the Management of human talent and the work performance of workers in the District Municipality of Pátapo, Chiclayo, 2020. It was a quantitative approach, descriptive, correlational level, non-experimental design and cross-sectional . The sample consisted of 108 workers to whom the questionnaires of both variables were applied with a total of 36 items. The results showed that the Human Talent Management variable is 100% at a medium level and the labor performance variable is at a 25% medium level and 75% at a high level. The Spearman's Rho statistical test was applied, which showed a correlation coefficient of 0.665, which is valued as a positive correlation of medium intensity. Concluding that there is a relationship between the management of human talent and job performance in the District Municipality of Pátapo, Chiclayo, 2020.

Keywords: human talent management, job performance, workers, municipality.

INDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	17
1.1 Realidad problemática	18
1.1.1 Contexto Internacional.....	18
1.1.2 Contexto Nacional	19
1.1.3 Contexto Local.....	21
1.2 Trabajos previos	22
1.2.1 Nivel Internacional	22
1.2.2 Nivel Nacional.....	24
1.2.3 Nivel Local.....	27
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	29
1.3.1 Gestión del talento humano	29
1.3.2 Desempeño Laboral	60
1.4 Formulación del problema	70
1.5 Justificación e importancia de estudio.....	71
1.6 Hipótesis.....	72
1.7 Objetivos	73
1.7.1 Objetivo general	73
1.7.2 Objetivos específicos.....	73
II. MATERIAL Y MÉTODO	75
2.1. Tipo y diseño de investigación	76
2.2. Población y muestra.....	78
2.3. Variables, Operacionalización	78
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad.....	85
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	87
2.6. Aspectos éticos.....	87
2.7. Criterios de rigor científico.....	88
III. RESULTADOS	90
3.1. Resultados en tablas y figuras.....	91
3.2. Discusión de resultados.....	146
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	157
4.1. CONCLUSIONES	158

4.2. RECOMENDACIONES..... 159
.....REFERENCIAS
..... 160

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Principios de la Administración científica según Taylor.</i>	30
Figura 2: <i>Principios de la Administración Clásica según Fayol.</i>	31
Figura 3: <i>Teoría de las Relaciones Humanas</i>	32
Figura 4: <i>Teoría de la Burocracia según Weber.</i>	33
Figura 5: <i>Teoría neoclásica de la administración.</i>	34
Figura 6: <i>Diferencias Teoría X y Teoría Y.</i>	35
Figura 7: <i>La organización como sistema abierto.</i>	36
Figura 8. <i>Teoría de Contingencias.</i>	37
Figura 9: <i>Procesos de la gestión del talento humano.</i>	39
Figura 10: <i>Reclutamiento Interno y externo.</i>	41
Figura 11: <i>Selección de personal.</i>	45
Figura 12: <i>Cultura Organizacional.</i>	46
Figura 13: <i>Remuneración total.</i>	51
Figura 14: <i>Desarrollar a las personas.</i>	53
Figura 15: <i>Retener al personal.</i>	57
Figura 16: <i>Base de datos del personal.</i>	59
Figura 17: <i>Teoría de las expectativas</i>	62
Figura 18: <i>Perfil gráfico del evaluado</i>	66
Figura 19: <i>Perfil gráfico del evaluado</i>	67
Figura 20: <i>Diseño de investigación.</i>	77
Figura 21. <i>Sexo de los encuestados</i>	91
Figura 22. <i>Modalidad de trabajo de los encuestados</i>	92
Figura 23. <i>Ítem 1.- ¿La Municipalidad les brinda a sus trabajadores la oportunidad de postular a un puesto superior?</i>	96
Figura 24. <i>Ítem 2.- ¿La Municipalidad ofrece oportunidad de trabajo a candidatos externos cuando existe alguna vacante?</i>	97
Nota: De acuerdo con la Tabla 8 y Figura 23, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 9 trabajadores que constituyen el 8.3% del total manifiestan que “Casi nunca” la Municipalidad ofrece oportunidad de trabajo a candidatos externos, 11 personas que constituyen el 10.2% indicaron “A veces”, 17 personas que constituyen el 15.7% indicaron “Casi siempre”, por último, 71 personas que constituyen el 65.7% señalaron “Siempre”	97
Figura 25. <i>Ítem 3.- ¿La Municipalidad toma en cuenta la formación académica, conocimientos y competencias de una persona para incorporarla en un determinado puesto de trabajo?</i>	98
Figura 26. <i>Ítem 4.- ¿Se realizan reuniones a cargo de un profesional para formar un diálogo con el postulante y así pueda presentarse?</i>	99

Figura 27. Ítem 5.- <i>¿Los altos directivos han demostrado respetar las políticas y valores de la Municipalidad impulsándolo a que usted también lo haga?</i>	100
Figura 28. Ítem 6.- <i>¿Al contar con un nuevo integrante se realizan programas de inducción para darle a conocer la misión, visión, valores y objetivos con los que cuenta la Municipalidad?</i>	101
Figura 29. Ítem 7.- <i>¿La Municipalidad desarrolla análisis de puestos que le facilita conocer las responsabilidades que debe desempeñar un nuevo ocupante?</i>	102
Figura 30. Ítem 8.- <i>¿Existe un proceso en la institución que mide su desempeño con la finalidad de reforzarlo o corregirlo</i>	103
Figura 31. Ítem 9.- <i>¿En la Municipalidad se premian los logros alcanzados con bonos u otro tipo de premio?</i>	104
.....	104
Figura 32. Ítem 10.- <i>¿La Municipalidad retribuye su desenvolvimiento con recompensas no solo económicas sino también con oportunidades de desarrollo?</i>	105
Figura 33. Ítem 11.- <i>¿La Municipalidad es puntual con el pago por la prestación de sus servicios?</i>	106
.....	106
Figura 34. Ítem 12.- <i>¿La Municipalidad le brinda a Ud. algún tipo de prestación como es el seguro de vida, atención hospitalaria, entre otros?</i>	107
Figura 35. Ítem 13.- <i>¿La Municipalidad refuerza continuamente sus conocimientos mediante reuniones a cargo de un profesional que le enseñe nuevos métodos de trabajo?</i>	108
Figura 36. Ítem 14.- <i>¿La Municipalidad les brinda a sus trabajadores la orientación que necesitan cuando se toma la decisión de cambiarlo de puesto?</i>	109
Figura 37. Ítem 15.- <i>¿Es motivado por su jefe inmediato con la finalidad de desarrollar mejor sus funciones?</i>	110
Figura 38. Ítem 16.- <i>¿La institución le brinda la oportunidad de participar en charlas o conferencias por parte de otras organizaciones con la finalidad de expandir sus conocimientos?</i>	111
Figura 39. Ítem 17.- <i>¿Los altos directivos de la Municipalidad fomentan el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales entre compañeros?</i>	112
.....	112
Nota: De acuerdo con la Tabla 23 y Figura 38, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 23 trabajadores que constituyen el 21.3% del total manifiestan que “Nunca” en la Municipalidad se fomenta el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales entre compañeros, 64 personas que constituyen el 59.3% indicaron “Casi nunca”, por último, 21 personas que constituyen el 19.4% señalaron “A veces”	112
Figura 40. Ítem 18.- <i>¿La Municipalidad suele brindarle su apoyo ante una necesidad que usted tenga?</i>	113
.....	113
Figura 41. Ítem 19.- <i>¿La cantidad de jabón y alcohol que le ofrece la institución son las correctas para evitar posibles enfermedades?</i>	114
Figura 42. Ítem 20.- <i>¿Se le ofrece un ambiente limpio en su puesto de trabajo como en los servicios higiénicos?</i>	115

Figura 43. Ítem 21.- <i>¿El área de Recursos Humanos tiene actualizado todos sus datos?</i>	116
Figura 44. Ítem 22.- <i>¿En la Municipalidad se tiene presente fechas especiales como lo es su cumpleaños y ha tenido algún gesto con usted?</i>	117
Figura 45. Ítem 23.- <i>¿En la municipalidad se lleva un buen control de sus horas y/o días laborales con la finalidad de evitar más descuentos de lo. debido?</i>	118
.....	118
Figura 46. Ítem 24.- <i>¿Suelen brindarle una respuesta a tiempo cuando usted solicita información sobre temas que le competen a su trabajo?</i>	119
.....	119
Figura 47. Ítem 25.- <i>¿Se siente contento de formar parte de la Municipalidad Distrital de Pátapo?</i>	120
.....	120
Figura 48. Ítem 26.- <i>¿Se siente complacido con las herramientas e implementos que le ofrece la Municipalidad para ejecutar sus funciones?</i>	121
Figura 49. Ítem 27.- <i>¿Considera que su desenvolvimiento es fundamental para alcanzar los objetivos del área?</i>	122
Figura 50. Ítem 28.- <i>¿Cree usted que al cumplir las metas del área estará desarrollándose profesionalmente?</i>	123
Figura 51. Ítem 29.- <i>¿Conoce claramente cuál es la misión, visión y objetivos de la Municipalidad?</i>	124
.....	124
Figura 52. Ítem 30.- <i>¿Siente que la Municipalidad está comprometida con usted así como usted lo está con ella?</i>	125
.....	125
Figura 53. Ítem 31.- <i>¿Se siente identificado con el puesto que ocupa y le apasiona lo que hace?</i> 126	
Figura 54. Ítem 32.- <i>¿Está dispuesto a apoyar a la Municipalidad cuando surja algún imprevisto fuera de su horario de trabajo y necesiten de su servicio?</i>	127
.....	127
Figura 55. Ítem 33.- <i>¿Conoce cuáles son las funciones y procedimientos que se deben cumplir en su puesto de trabajo?</i>	128
.....	128
Figura 56. Ítem 34.- <i>¿Ha contribuido la Municipalidad en los conocimientos que tiene para desenvolverse en su puesto actual?</i>	129
.....	129
Figura 57. Ítem 35.- <i>¿Cree usted contar con todas las competencias necesarias que exige su puesto de trabajo?</i>	130
.....	130
Figura 58. Ítem 36.- <i>¿Considera que el puesto que ocupa actualmente es el más apropiado para usted?</i>	131

Figura 59. Niveles de la variable gestión del talento humano.....	132
Figura 60. Niveles de la dimensión: Integrar personas	133
.....	133
Figura 61. Niveles de la dimensión: Organizar personas.....	134
.....	134
Figura 62. Niveles de la dimensión: Recompensar personas.....	135
.....	135
Figura 63. Niveles de la dimensión: Desarrollar personas.....	136
.....	136
Figura 64. Niveles de la dimensión: Retener personas	137
.....	137
Figura 65. Niveles de la dimensión: Auditar personas.....	138
.....	138
Figura 66. Niveles de la variable: Desempeño laboral	139
.....	139
Figura 67. Niveles de la dimensión: Actitudes	140
.....	140
Figura 68. Niveles de la dimensión: Dotes intelectuales	141
.....	141
Figura 69.....	193
<i>Ingreso a la Municipalidad Distrital de Pátapo.....</i>	<i>193</i>
Figura 70. Recolección de datos	194
Figura 71. Recolección de datos	194
Figura 72. Recolección de datos	195
Figura 73. Recolección de datos	195

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	80
Tabla 2. <i>Juicio de expertos</i>	86
Tabla 3. <i>Estadísticos de fiabilidad de los cuestionarios. Alfa de Cronbach</i>	87
Tabla 4.....	91
<i>Características demográficas de la muestra. Sexo de los encuestados</i>	91
Tabla 5.....	92
<i>Características demográficas de la muestra. Modalidad de trabajo</i>	92
Tabla 6.....	93
<i>Estadísticos descriptivos generales</i>	93
Tabla 7. <i>Resultados descriptivos del ítem 1.- ¿La Municipalidad les brinda a sus trabajadores la oportunidad de postular a un puesto superior?</i>	96
Tabla 8. <i>Resultados descriptivos del ítem 2.- ¿La Municipalidad ofrece oportunidad de trabajo a candidatos externos cuando existe alguna vacante?</i>	97
Tabla 9. <i>Resultados descriptivos del ítem 3.- ¿La Municipalidad toma en cuenta la formación académica, conocimientos y competencias de una persona para incorporarla en un determinado puesto de trabajo?</i>	98
Nota: Elaborado por la autora.....	98
Tabla 10. <i>Resultados descriptivos del ítem 4.- ¿Se realizan reuniones a cargo de un profesional para formar un diálogo con el postulante y así pueda presentarse?</i>	99
Tabla 11. <i>Resultados descriptivos del ítem 5.- ¿Los altos directivos han demostrado respetar las políticas y valores de la Municipalidad impulsándolo a que usted también lo haga?</i>	100
Tabla 12. <i>Resultados descriptivos del ítem 6.- ¿Al contar con un nuevo integrante se realizan programas de inducción para darle a conocer la misión, visión, valores y objetivos con los que cuenta la Municipalidad?</i>	101
Tabla 13. <i>Resultados descriptivos del ítem 7.- ¿La Municipalidad desarrolla análisis de puestos que le facilita conocer las responsabilidades que debe desempeñar un nuevo ocupante?</i>	102
Tabla 14. <i>Resultados descriptivos del ítem 8.- ¿Existe un proceso en la institución que mide su desempeño con la finalidad de reforzarlo o corregirlo?</i>	103
Tabla 15. <i>Resultados descriptivos del ítem 9.- ¿En la Municipalidad se premian los logros alcanzados con bonos u otro tipo de premio?</i>	104
Tabla 16. <i>Resultados descriptivos del ítem 10.- ¿La Municipalidad retribuye su desenvolvimiento con recompensas no solo económicas sino también con oportunidades de desarrollo?</i>	105
Tabla 17. <i>Resultados descriptivos del ítem 11.- ¿La Municipalidad es puntual con el pago por la prestación de sus servicios?</i>	106
Tabla 18. <i>Resultados descriptivos del ítem 12.- ¿La Municipalidad le brinda a usted algún tipo de prestación como es el seguro de vida, atención hospitalaria, entre otros?</i>	107

Tabla 19. Resultados descriptivos del ítem 13.- ¿La Municipalidad refuerza continuamente sus conocimientos mediante reuniones a cargo de un profesional que le enseñe nuevos métodos de trabajo?	108
Tabla 20. Resultados descriptivos del ítem 14.- ¿La Municipalidad les brinda a sus trabajadores la orientación que necesitan cuando se toma la decisión de cambiarlo de puesto?	109
Tabla 21. Resultados descriptivos del ítem 15.- ¿Es motivado por su jefe inmediato con la finalidad de desarrollar mejor sus funciones?	110
Tabla 22. Resultados descriptivos del ítem 16.- ¿La institución le brinda la oportunidad de participar en charlas o conferencias por parte de otras organizaciones con la finalidad de expandir sus conocimientos?.....	111
Tabla 23. Resultados descriptivos del ítem 17.- ¿Los altos directivos de la Municipalidad fomentan el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales entre compañeros?	112
Tabla 24. Resultados descriptivos del ítem 18.- ¿La Municipalidad suele brindarle su apoyo ante una necesidad que usted tenga?.....	113
Tabla 25. Resultados descriptivos del ítem 19.- ¿La cantidad de jabón y alcohol que le ofrece la institución son las correctas para evitar posibles enfermedades?.....	114
Tabla 26. Resultados descriptivos del ítem 20.- ¿Se le ofrece un ambiente limpio en su puesto de trabajo como en los servicios higiénicos?	115
Tabla 27. Resultados descriptivos del ítem 21.- ¿El área de Recursos Humanos tiene actualizado todos sus datos?.....	116
Tabla 28. Resultados descriptivos del ítem 22.- ¿En la Municipalidad se tiene presente fechas especiales como lo es su cumpleaños y ha tenido algún gesto con usted?	117
Tabla 29. Resultados descriptivos del ítem 23.- ¿En la municipalidad se lleva un buen control de sus horas y/o días laborales con la finalidad de evitar más descuentos de lo debido?	118
Tabla 30. Resultados descriptivos del ítem 24.- ¿Suelen brindarle una respuesta a tiempo cuando usted solicita información sobre temas que le competen a su trabajo?.....	119
Tabla 31. Resultados descriptivos del ítem 25.- ¿Se siente contento de formar parte de la Municipalidad Distrital de Pátapo?.....	120
Tabla 32. Resultados descriptivos del ítem 26.- ¿Se siente complacido con las herramientas e implementos que le ofrece la Municipalidad para ejecutar sus funciones?	121
Tabla 33. Resultados descriptivos del ítem 27.- ¿Considera que su desenvolvimiento es fundamental para alcanzar los objetivos del área?.....	122
Tabla 34. Resultados descriptivos del ítem 28.- ¿Cree usted que al cumplir las metas del área estará desarrollándose profesionalmente?.....	123
Tabla 35. Resultados descriptivos del ítem 29.- ¿Conoce claramente cuál es la misión, visión y objetivos de la Municipalidad?.....	124
Tabla 36. Resultados descriptivos del ítem 30.- ¿Siente que la Municipalidad está comprometida con usted así como usted lo está con ella?	125
Tabla 37. Resultados descriptivos del ítem 31.- ¿Se siente identificado con el puesto que ocupa y le apasiona lo que hace?.....	126

Tabla 38. Resultados descriptivos del ítem 32.- ¿Está dispuesto a apoyar a la Municipalidad cuando surja algún imprevisto fuera de su horario de trabajo y necesiten de su servicio?.....	127
Tabla 39. Resultados descriptivos del ítem 33.- ¿Conoce cuáles son las funciones y procedimientos que se deben cumplir en su puesto de trabajo?.....	128
Tabla 40. Resultados descriptivos del ítem 34.- ¿Ha contribuido la Municipalidad en los conocimientos que tiene para desenvolverse en su puesto actual?	129
Tabla 41. Resultados descriptivos del ítem 35.- ¿Cree usted contar con todas las competencias necesarias que exige su puesto de trabajo?.....	130
Tabla 42. Resultados descriptivos del ítem 36.- ¿Considera que el puesto que ocupa actualmente es el más apropiado para usted?.....	131
Tabla 43. Resultados por niveles de la variable gestión del talento humano	132
Tabla 44. Resultados por niveles de la dimensión: Integrar personas.	133
Tabla 45. Resultados por niveles de la dimensión: Organizar personas.	134
Tabla 46. Resultados por niveles de la dimensión: Recompensar personas.....	135
Tabla 47. Resultados por niveles de la dimensión: Desarrollar personas.....	136
Tabla 48. Resultados por niveles de la dimensión: Retener personas.....	137
Tabla 49. Resultados por niveles de la dimensión: Auditar personas.....	138
Tabla 50. Resultados por niveles de la variable desempeño laboral.....	139
Tabla 51. Resultados por niveles de la dimensión: Actitudes	140
Tabla 52. Resultados por niveles de la dimensión: Dotes intelectuales	141
Tabla 53. Prueba estadística Rho de Spearman para la hipótesis general	142
Tabla 54. Prueba estadística Rho de Spearman para la hipótesis específica.....	143
Tabla 55. Prueba estadística Rho de Spearman para la hipótesis específica	144
Tabla 56. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova	145

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

1.1.1 Contexto Internacional

Carlos (2021) comenta que en su gran mayoría las empresas Venezolanas no consideran importante invertir en programas de capacitación ni en prácticas de seguridad y salud en el trabajo, a pesar de la crisis pandémica que se atraviesa hoy en día, lo que ha traído como consecuencia bajos niveles de producción y altos niveles de rotación de personal. Debido a ello, es importante señalar que capacitar al personal es fundamental para fortalecer nuevos conocimientos en los colaboradores y ellos conozcan qué si y qué no hacer respetando las políticas de la empresa, como daba a entender Henry Ford “Algo peor que capacitar a tu personal y que se vayan, es no haberlos capacitado y se queden”; por su parte, la seguridad y salud en el trabajo le brinda al colaborador las medidas necesarias para evitar algún hecho o reducir su gravedad, así como brindarle la protección y prevención que necesita, más aún en estos tiempos donde nuestros talentos han estado expuestos al contagio del covid-19 y se han adaptado a nuevas modalidades, por ello, debemos otorgarle todas las herramientas e implementos de bioseguridad que necesitan para sentirse más seguros y comprometidos. El desarrollar programas de capacitación y prácticas de seguridad y salud en el trabajo nos permite desarrollar y retener a nuestro personal y nos garantizará contar con colaboradores alineados hacia un mismo fin, de modo tal que ellos trabajen en mira a la visión organizacional garantizando un buen desempeño laboral.

Infer (2020) manifiesta que en una gran parte de las áreas de gestión del talento humano (en adelante GTH) en las empresas Españolas, consideran a la persona como un recurso más encomendándole tareas y metas solo con el propósito de generar producción ocasionando que su desempeño laboral se torne limitado; por ello, es fundamental que para lograr los objetivos organizacionales, las empresas se basen en una visión actual donde se ubica a la persona en el centro de cada estrategia ya que su desempeño es fundamental para lograr los objetivos organizacionales y deben preocuparse más en atraerlas, ayudarlas en su desarrollo, motivarlas y de tal manera que esto contribuya a retenerlas; hacerles

saber que su trabajo y desenvolvimiento es muy importante tanto para su desarrollo profesional como personal, generar en ellas un buen clima laboral, el trabajo en equipo, con una visión compartida y de esa forma los talentos vayan en una misma dirección. Se observa que ante una mala GTH, hay un mal desempeño laboral, siendo lo contrario que, si hubiera una buena GTH, los colaboradores se desempeñarían mejor.

Sanchez (2018) comenta que en muchas de las empresas Mexicanas los colaboradores sufren accidentes, se sienten desanimados y se vuelven ausentes al trabajo puesto que no se les brinda la seguridad necesaria, incentivos o un cómodo lugar de trabajo para que ellos se puedan desenvolver de la mejor manera y se sientan comprometidos con la organización. En un estudio realizado a 800 trabajadores por Alares, empresa de responsabilidad social corporativa, indica que el 60% se fija en el aspecto económico; por su parte, el clima laboral, la motivación y la seguridad que se les brinda es importante para el 40% de ellos. Ante esto, debemos aprender a valorar a los talentos, incentivarlos, escucharlos, cuidarlos y sobre todo generar en ellos la idea de que mientras logren los objetivos organizacionales ellos estarán creciendo como personas, todo ello con la finalidad de aumentar sus ganas de colaborar. Se observa que al no llevarse a cabo la GTH obtendremos un desenvolvimiento negativo por parte de nuestros colaboradores, así mismo, al aplicar la GTH vamos a obtener un desenvolvimiento positivo el cual se verá reflejado en los resultados.

1.1.2 Contexto Nacional

Guevara (2019) comenta que en gran medida las empresas Peruanas no creen indispensable elaborar y definir un perfil de puesto que les permita encontrar al personal idóneo para un determinado puesto de trabajo, originando un bajo desenvolvimiento del trabajador puesto que este posiblemente no cumpliría con las expectativas requeridas. El desempeño que pueda tener un colaborador en la organización está expresado por sus capacidades y las buenas prácticas que pueda tener dentro de la misma, por ello, trabajar con el talento adecuado es esencial y nosotros debemos tener el compromiso de influir en su actuación para

lograr que ellos apliquen su inteligencia, habilidades, actitudes y destrezas que lo hacen único al 100%, de tal forma estaríamos generando una ventaja competitiva en la organización. Es preciso conocer que al elaborar un perfil de puesto, estamos poniendo en práctica uno de los procesos de la GTH que al utilizarlo nos garantizará encontrar al personal correcto y contar con personas que amen hacer su trabajo lo cual nos asegurará un buen desempeño laboral.

Ameghino (2019) comenta que como seres humanos estamos expuestos a riesgos psicosociales más si formamos parte de una organización a la que le dedicamos parte de nuestro tiempo. En un examen del Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica, en el Perú el 43% de los pobladores Limeños padecen problemas de estrés, de los cuales el 72% de ellos no busca ayuda psicológica. Ante este problema, la empresa cumple un papel muy importante ya que los colaboradores pasan horas ejecutando funciones e invierten al máximo su energía física, mental y emocional, y para poder evitar problemas en su salud que le impidan un buen rendimiento dentro de la empresa, es necesario implementar actividades como las pausas activas, cuento de chistes y anécdotas, dinámicas, reconocimiento de logros, entre otras cosas, con la finalidad de ayudar a disminuir ese nivel de estrés. El mostrar interés por conseguir que nuestros colaboradores se sientan bien, generar un buen ambiente laboral y no solo llenarlos de tareas, es fundamental en la GTH para motivarlos e incentivarlos, de modo que se pueda tener un mejor desempeño de los colaboradores.

Jáuregui (2019) comparte que para muchas empresas es un desafío minimizar el nivel de rotación de personas a través de una buena gestión del talento humano. Según Mintra, en el año 2017 manifestó que el promedio de rotación de personal en empresas Peruanas era de 16.5% y Lima Metropolitana un promedio de 19.91%, cifras que son consecuencia de estar errando en la gestión, a la vez generan un impacto negativo en la organización. Para evitar ello, las organizaciones deben tener el compromiso de hacer hasta lo imposible por retener al talento con la existencia de una fluida relación interpersonal, un agradable clima laboral, la oportunidad de un crecimiento profesional, una remuneración de acuerdo a su desempeño, entre otros. Por tanto, al aplicar el proceso de la GTH que es retener

al talento nos permite hacer cosas que agraden a nuestro personal, lo cual es indispensable para seguir contando con el equipo de trabajadores que hemos formado obteniendo por parte de ellos un buen desempeño laboral porque estarán convencidos de que al aportar al cumplimiento de las metas organizacionales ellos estarán cada vez más cerca de alcanzar sus metas individuales.

1.1.3 Contexto Local

Lograr el éxito de una organización tanto del sector público como privado no es fácil, dependerá de un arduo trabajo en conjunto de todos los talentos que operan dentro de ella, de tal forma, si deseamos conseguir que ellos vayan en la misma dirección, comprometidos y dispuestos a dar lo mejor, es importante enfocarnos en el desarrollo organizacional pero también en su desarrollo profesional y personal. La Municipalidad Distrital de Pátapo con RUC 20396058724 tuvo su inicio en el segundo periodo de gobierno del entonces presidente Alberto Fujimori con la Ley de creaciones 26921, un 29 de enero de 1998, comprometida en representar con dignidad a la comunidad Patapeña para conducirla a su propio desarrollo, administrando con efectividad y transparencia sus recursos; en la actualidad se observa la ausencia de personal en algunas áreas y una lentitud en las gestiones para dar atención y soluciones a la comunidad, lo que podría deberse a la falta de procesos de gestión del talento humano como la evaluación del desempeño, que permita a los trabajadores modificar o reforzar sus estrategias para desenvolverse mejor; se aprecia también la falta de comunicación interna, motivación del personal, así como la escasez de implementos y algunas herramientas necesarias para llevar a cabo las funciones. Por ello, a través de esta investigación se pretende determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, para dar a conocer que si aplicamos correctamente los principios de la variable gestión del talento humano, estaríamos dando un gran paso para garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Nivel Internacional

Guerra (2020) presentó su investigación *“Evaluación de la gestión de talento humano en el centro de salud de Echeandía, y su influencia en la calidad de atención al paciente”*, Ecuador, de método hipotético - deductivo, de tipo descriptivo, documental, de campo y diseño no experimental, cuyo objetivo general fue evaluar la gestión de talento humano y su incidencia con la atención en los pacientes del centro de salud de Echeandía, aplicando como técnicas la encuesta con su instrumento el cuestionario y la entrevista con su instrumento la guía de entrevista a una muestra de 372 colaboradores. Entre los resultados más relevantes detallaron que el 39.5% de los pacientes están totalmente en desacuerdo ante la interrogante si el personal se encuentra capacitado para brindar un servicio de calidad y un 23.4 % en desacuerdo. Se llegó a concluir que no se aplica una adecuada gestión del talento humano en el centro de salud de Echeandía, por ello, la calificación de los pacientes respecto a la atención brindada por parte de los servidores públicos es baja. Así mismo, se recomienda capacitar al personal de manera constante mediante conferencias, charlas y talleres para mejorar el servicio y la atención con los pacientes.

Daza, et al (2019) en su investigación *“Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la región caribe de Colombia”*, Colombia, de tipo explicativa y diseño no experimental, transaccional y de campo, cuyo objetivo general fue analizar la incidencia de la gerencia del talento humano en la calidad del servicio educativo de las universidades públicas de la Región Caribe de Colombia, aplicando como técnica la encuesta con su instrumento el cuestionario a una población de 35 trabajadores. Los resultados evidenciaron mediante el modelo de regresión lineal simple que existe una bondad de ajuste $R^2 = 0.430$, lo que significa que existe un moderado nivel en la gerencia del talento humano para responder al comportamiento de la calidad del servicio. Se concluyó que la variable gestión del talento humano potencia en un 43% la calidad del servicio educativo en las universidades públicas de la región caribe de Colombia. Finalmente, se recomienda la creación de lineamientos teórico-prácticos

orientados a la mejora de la gestión de la gerencia de talento humano para potenciar el nivel de la calidad del servicio.

Hernández (2019) presentó su investigación *“Plan de acción basado en gestión del talento humano para mejoramiento del desempeño laboral de docentes del colegio Santa Rosa”*, Venezuela, de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño de investigación de campo. El objetivo general fue proponer estrategias gerenciales basadas en la gestión del talento humano dirigido al personal docente de educación inicial del turno de la mañana de la U.E. Colegio Santa Rosa a fin de mejorar su desempeño laboral, aplicando como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario a una muestra de 21 docentes. Los resultados evidenciaron que en un 100% los docentes afirman que no se toma en cuenta sus ideas y no son escuchados al dar su opinión ante problemas que presenten en la organización, lo cual ocasiona una desmotivación y desánimo en ellos. Se llegó a concluir que la gestión del talento humano en la empresa tiene sus mayores deficiencias en los procesos de selección, organización, asignación de cargos y evaluación del desempeño, por lo que se diseñó un plan de acción basado en estrategias de gestión del talento humano con la finalidad de ocasionar un mejor desempeño docente. Así mismo, se recomienda a la empresa aplicar el plan de acción de gestión del talento humano que permitirá valorar más el comportamiento y pensar de sus colaboradores.

Morales (2018) en su tesis *“Modelo de gestión del talento humano aplicado al sector de servicios de transporte de la provincia de Tungurahua”*, Ecuador, de enfoque mixto, tipo descriptivo y alcance exploratorio, cuyo objetivo general fue desarrollar un modelo de gestión del talento humano que contribuya a mejorar la calidad de servicios del sector de transporte de la provincia de Tungurahua a fin de acrecentar el desempeño laboral, aplicando como técnicas la observación, la encuesta y la entrevista y como instrumentos la observación directa, la ficha de encuesta y la ficha de entrevista a una muestra de 36 colaboradores de la empresa Guaytambos Tours S.A. del Cantón Ambato. Entre los resultados más relevantes detallaron que el 86.11% de los trabajadores afirma que la empresa no desarrolla una evaluación del desempeño el cual le garantice el cumplimiento de

sus objetivos y solo un 13.89% indican que si. Se llegó a concluir que la empresa presenta mayores deficiencias en los procesos de reclutamiento, aplicación, desarrollo y mantenimiento de los trabajadores debido a que no los tiene estructurados, por ello, se propone la implementación de un modelo de gestión del talento humano. Finalmente, se recomienda a la empresa aplicar el modelo de gestión del talento humano que además presenta actividades para generar un buen clima laboral, mejorar las relaciones, programas de capacitación, entre otros, con la finalidad de mejorar el desempeño en la empresa.

Quezada (2017) en su tesis *“Modelo de gestión del talento humano para optimizar el rendimiento laboral de la empresa DISTEMCA S.A”*, Ecuador, de enfoque mixto, de tipo observacional y alcance exploratorio, cuyo objetivo general fue diseñar un modelo de gestión del talento humano para optimizar el rendimiento laboral de la empresa DISTEMCA S.A, aplicando como técnicas la encuesta e instrumento el cuestionario y la entrevista e instrumento la guía de entrevista a una muestra de 70 colaboradores. Los resultados indicaron que en cuanto a las metodologías que se aplican en el proceso de reclutamiento y selección no son las correctas, puesto que el 40% de trabajadores se encuentra un poco en desacuerdo, el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 20 % muy de acuerdo, el 10% totalmente en desacuerdo y, por último, el 10% poco de acuerdo. Se llegó a concluir que el proceso de gestión del talento humano que desarrolla la empresa no es el más apropiado y se plantea la propuesta en la que se determina un proceso de gestión del talento humano que incremente el rendimiento laboral. Así mismo, se recomienda a la empresa aplicar el modelo de GTH con la finalidad de obtener un mejor rendimiento y desenvolvimiento del colaborador.

1.2.2 Nivel Nacional

Bendezu (2020) en su tesis *“Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho – Lima, 2019”*, Lima, de tipo básica, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los

trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho – Lima, 2019, aplicando como técnica la encuesta con su instrumento el cuestionario a una población de 24 trabajadores. Los resultados evidenciaron mediante la prueba estadística Rho de Spearman una significación asintótica bilateral de 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.892. Se concluyó que existe relación entre la gestión de personas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho – Lima, 2019. Finalmente, se recomienda organizar talleres y actividades que fortalezcan el clima laboral y la comunicación en la Institución Educativa.

Soldevilla y Rodriguez (2020) en su tesis *“Análisis correlacional entre las variables gestión de personas y desempeño laboral en el personal administrativo de un call center”*, Lima, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño correlacional y corte transversal, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables gestión de personas y desempeño laboral en el personal administrativo de un call center de Lima, 2020. Se aplicó como técnicas la encuesta con el instrumento cuestionario y la observación con el instrumento ficha de observación a una muestra de 53 administrativos de la empresa GSS que brinda servicios de Call Center. Los resultados evidenciaron mediante la prueba estadística rho de spearman una significación asintótica bilateral de 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.553. Se concluyó que existe relación entre la gestión de personas y el desempeño laboral en el personal administrativo de un call center de Lima, 2020. Finalmente, se recomienda actualizar los perfiles de puesto y elaborar un plan que mejore los procedimientos de capacitación con el fin de contribuir al logro de un mayor nivel de productividad.

Cruz (2019) en su tesis *“Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Talara – 2019”*, Piura, de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva-aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal, cuyo objetivo fue analizar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Talara – 2019, aplicando como técnicas la entrevista con el instrumento la guía de entrevista y la encuesta con instrumento el cuestionario a una muestra de 120

personas. Los resultados evidenciaron mediante la prueba estadística rho de spearman una significación asintótica bilateral de 0.055 y un coeficiente de correlación de 0.176. Se concluyó que la gestión del talento humano no mantiene una significativa relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Talara, lo cual hace muy probable que los trabajadores hayan sobreestimado sus potencialidades y no sea la realidad. Finalmente, se recomienda a la empresa reformar y reestructurar todo el sistema de Gestión del talento humano para mejorar más el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad.

Cueva y Lorenzo (2019) en su tesis *“Propuesta de un modelo de gestión del talento humano para la pyme Talleres Reunidos E.I.R.L.”*, Lima, de alcance descriptivo y propositivo, enfoque cualitativo y diseño holístico de caso único, cuyo objetivo fue diseñar una propuesta de gestión estratégica de talento humano para Talleres Reunidos E.I.R.L. Se aplicó como técnica la entrevista semi estructurada por medio de un muestreo por conveniencia. Los resultados evidenciaron que la pyme presenta sus principales falencias en la motivación, liderazgo entre las áreas superiores e inferiores, así como en la cultura organizacional; mientras que el compromiso organizacional se encuentra fortalecido. Se llegó a concluir que la gestión del talento humano en la pyme no se practica de manera más adecuada, por lo que se diseñó un modelo de gestión del talento humano con el fin mejorar los puntos bajos y perfeccionar este proceso puesto que eso va a generar un mejor desempeño. Así mismo, se recomienda a la empresa aplicar dicho modelo de gestión del talento humano que ayudará a contar con una adecuada gestión y así garantizar los niveles más altos de desempeño.

Medina (2017) en su tesis *“Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017”*, Chimbote, de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo simple. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017, aplicando como técnica la observación y como instrumento la ficha de observación a una muestra de 66 trabajadores. Como resultado se obtuvo que el nivel de desempeño que presentan los colaboradores en la Municipalidad es bajo en un 82%, mediano en un 17% y

solo un 1% demuestra un alto desempeño. Se concluye que en mayor medida el desempeño laboral en la Municipalidad es bajo de tal manera que va a repercutir en el logro de los objetivos, asimismo, traerá desventajas para la Municipalidad. Finalmente, se recomienda un rápido proceso de capacitación para que ellos se puedan alinear con la organización y de esa forma se pueda superar el nivel de desempeño existente.

1.2.3 Nivel Local

Vera (2022) en su tesis *“Gestión del Talento Humano en el Restaurant Gourmet El Pacífico de la ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021”*, Chiclayo, de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo, cuyo objetivo fue evaluar la gestión del talento humano en el Restaurant Gourmet El Pacífico de la ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021, aplicando como técnica la encuesta con su instrumento el cuestionario a una población de 20 trabajadores. Los resultados en la evaluación general de la GTH evidenciaron que esta se encuentra muy buena en un 60%, buena 30%, regular 5% y mala 5%, obteniendo un mayor puntaje las dimensiones incorporación de personas con 55%, desarrollo de personas con 70% y supervisión de personas 75% en estado muy bueno. Se concluyó que, la gestión del talento humano en el restaurant se aplica de manera correcta, sin embargo, los procesos que se deben reforzar son colocación de personas, recomensar personas y retener personas. Finalmente, se recomienda al restaurant aplicar la propuesta para optimizar aún más sus procesos de GTH y así sea muy buena en un 100%.

Muñoz (2021) en su tesis *“Gestión del talento humano para fortalecer el desempeño laboral de la empresa CyM cervicentros S.A.C. – Chiclayo 2021”*, Chiclayo, de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva-propositiva, diseño no experimental y corte transversal, cuyo objetivo fue proponer estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa CyM cervicentros S.A.C. – Chiclayo 2022, aplicando como técnica la encuesta con su instrumento el cuestionario a una muestra de 64 colaboradores. Los resultados más resaltantes evidenciaron que la gestión del talento humano se encuentra en un nivel medio con un 37.5%, por ende, el desempeño en la empresa se encuentra en un

nivel medio con un 50%. Se concluyó que elaborar estrategias de gestión del talento humano permitirá aumentar el nivel del desempeño laboral. Finalmente, se recomienda aplicar las estrategias de gestión del talento humano basadas en los procesos de capacitación, evaluación de desempeño, liderazgo y motivación la cual refuerce y mejore el desempeño en la empresa y esta sea más competitiva en el mercado.

Castañeda y Vilcabana (2018) en su tesis *“Gestión de personas y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe -2018”*, Lambayeque, de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva-correlacional, diseño no experimental-transversal, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión de personas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2018. Como técnica se utilizaron el análisis documental con el instrumento las fichas bibliográficas y la encuesta con instrumento el cuestionario la cual fue aplicada a una muestra de 106 trabajadores. Los resultados evidenciaron mediante la correlación de pearson una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.441. Se concluyó que existe una correlación positiva moderada entre la gestión de personas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2018. Finalmente, se recomienda elaborar un plan de gestión de personas con estrategias que mejoren la comunicación entre compañeros, el trabajo en equipo y la evaluación del desempeño en la Municipalidad.

Salas y Salazar (2018) en su tesis *“La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Químicos limpieza y Servicios Mas Plus EIRL. Pimentel 2016”*, Pimentel, con enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva-correlacional y diseño no experimental-transversal, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación en el desempeño de los colaboradores de la empresa químicos limpieza y servicios Mas Plus E.I.R.L. Pimentel 2016. Como técnica se aplicó la encuesta con instrumento el cuestionario a una población de 12 colaboradores. Los resultados evidenciaron mediante la prueba estadística rho de spearman una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.873. Se concluyó que si existe relación entre la motivación y el

desempeño laboral de los colaboradores, así mismo, se halló un nivel intermedio de motivación como de desempeño laboral debiéndose a la falta de capacitación al personal. Finalmente, se propone aplicar estrategias basadas en motivación al personal la cual influya en el colaborador para un mejor desenvolvimiento.

More (2017) en su tesis *“Gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa Angel Divino, Chiclayo 2016”*, Pimentel, de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, cuyo objetivo fue proponer estrategias de gestión del talento humano que permita mejorar de manera significativa el desempeño laboral en la empresa Angel Divino, Chiclayo 2016, se aplicó como técnica la encuesta con su instrumento el cuestionario a una muestra de 123 colaboradores. Los resultados más resaltantes evidenciaron que el 71% de los colaboradores cumplen con su tarea encomendada, sin embargo, un 29% de ellos muestran deficiencias causado por la ausencia de capacitaciones las cuales les permita a ellos efectuar un mejor trabajo. Se llegó a concluir que la creación de un plan de gestión del talento humano es necesario para la mejora de la empresa y aplicar estrategias de capacitación es indispensable para involucrar al colaborador con sus funciones. Finalmente, se recomienda aplicar las estrategias de gestión del talento humano la cual ayude a optimizar el desempeño de los trabajadores.

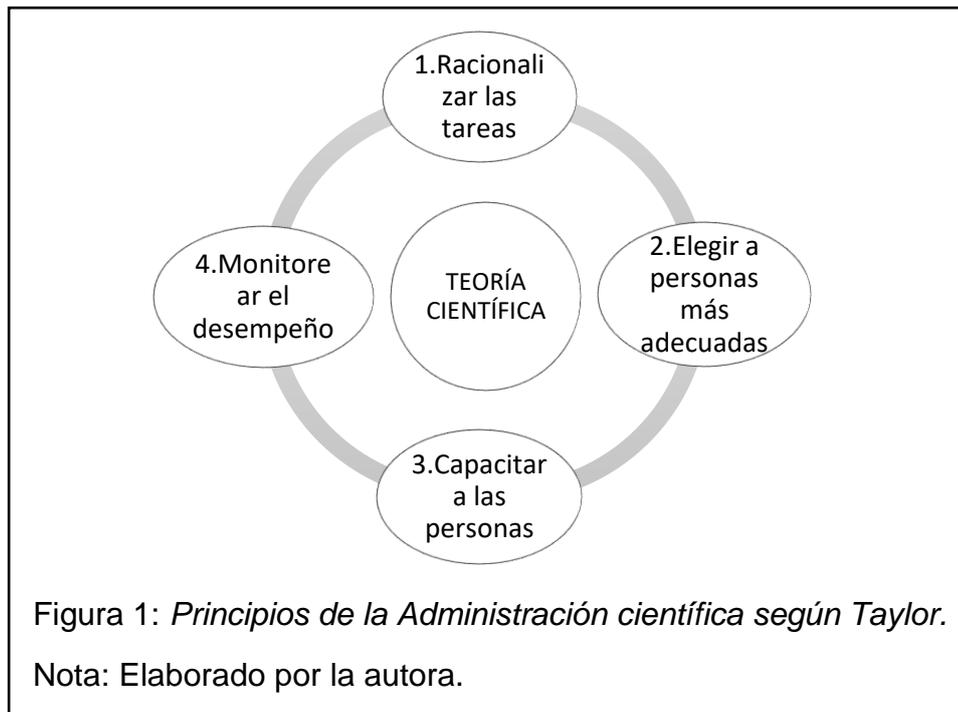
1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión del talento humano

Teoría Científica de la Administración

Según Chiavenato (2009), esta teoría fue fundada en el siglo XIX por Frederick Winslow Taylor, con enfoque en las tareas y centrándose en la parte más baja de la organización para llegar a lo más alto, tuvo como principal misión hallar la mejor manera de efectuar las tareas con la finalidad de generar un mayor nivel de eficiencia en la organización. Se representó por la creación de políticas y reglas basadas en la producción y en factores internos sin importar los sentimientos, pensamientos, anhelos y propósitos de las personas que laboraban dentro de ella, el gerente tenía la responsabilidad de planificar y otorgar los modelos de trabajo los

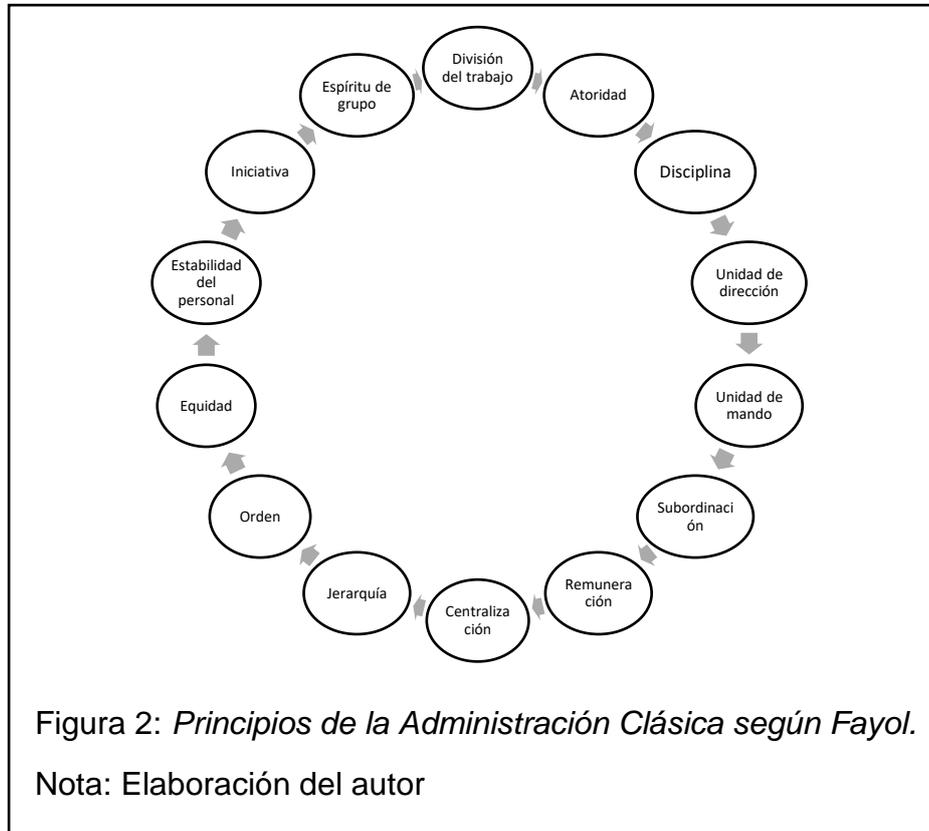
cuales serían ejecutados y puestos en marcha por los trabajadores, siendo estos últimos los que definirían la eficiencia de la empresa en base a sus funciones. Taylor propuso 4 principios que le permitiría a las empresas hallar la mejor manera de efectuar las tareas:



Teoría Clásica de la Administración

Según Chiavenato (2009) esta teoría tuvo sus inicios en los años de 1916, con enfoque estructuralista, la cual centra a la organización como un todo y su modelo cerrado le permite concentrarse solo por lo que sucede en el entorno de la empresa. Henri Fayol tenía la visión de segmentar a la empresa en funciones principales que fraccionen el trabajo en la organización pero no desde abajo tal como lo hacía Taylor, sino desde la cúspide de esta hasta llegar a la base. Para él, la administración era prever acciones del mañana, organizar todos los recursos, mandar las tareas para ser ejecutadas, coordinar a las manos de obra y controlar el cumplimiento de los planes conforme a lo estipulado, así mismo, no les importaba el crecimiento profesional de las personas puesto que solo se basaban en controlarlas y dominarlas. Para ello, Fayol propuso 14 principios que denotaban una

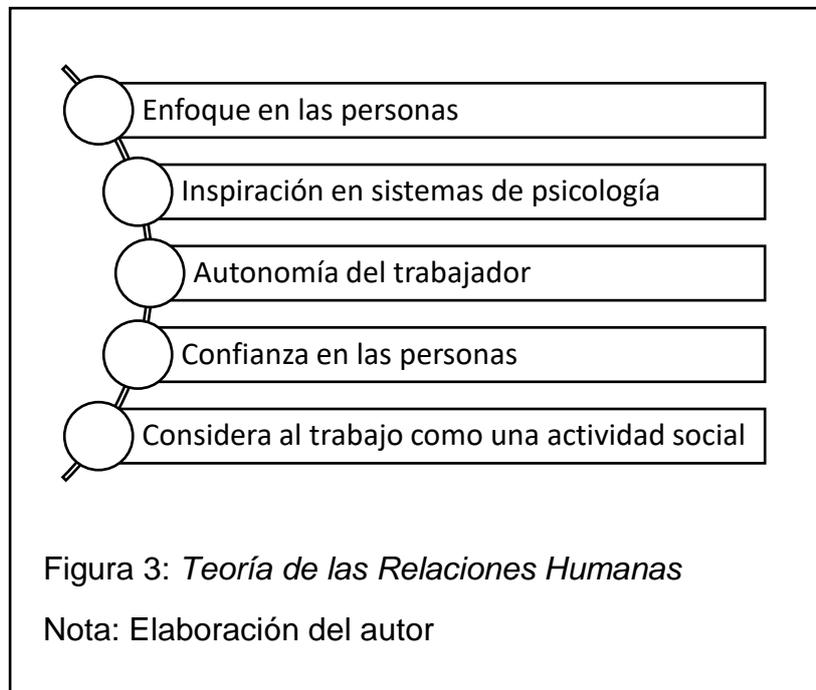
estructura que al aplicarla permitiría a las empresas lograr su mejor nivel de eficiencia.



Teoría de las Relaciones Humanas

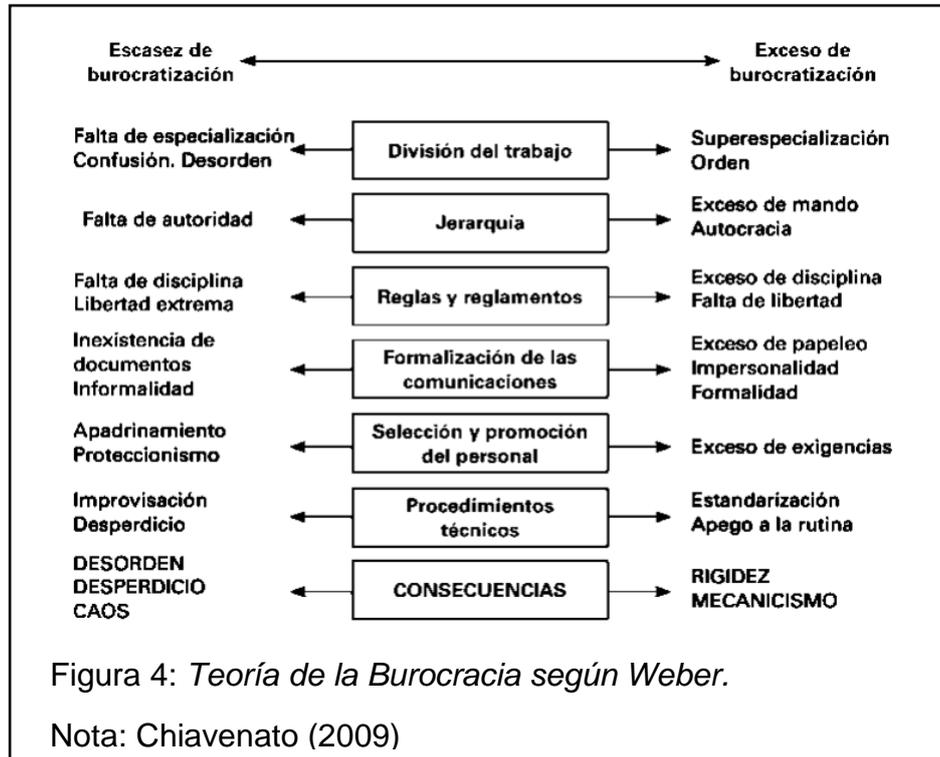
Se desarrolló en los años de 1924 por Mayo (1933) con enfoque en las personas y estudiando su comportamiento en su centro de actividades, esta teoría trata de modificar la tendencia que presentaba la teoría clásica, la cual estaba basada en la creación de modelos, políticas y normas drásticas a los cuales las personas debían someterse a la fuerza. Esta teoría surge aplicando el experimento de Hawthorne el cual tuvo tres momentos con el objetivo de conocer si las condiciones ofrecidas y las prácticas administrativas tenían cierta influencia en el actuar de las personas, causando controversia en las teorías anteriores debido a que los resultados estipularon que el aumento en los incentivos, el cambio de horario, las horas de descanso y cambios de tareas incrementarían la producción; se empezaba a mirar a la persona no como un simple recurso sino como una pieza clave para la eficiencia

de la empresa la cual necesitaría relacionarse con sus compañeros, un mejor trato y de motivación.



Teoría de la burocracia

Según Chiavenato (2009), entre la década de 1940 Max Weber escribió un modelo que iba dirigido a las organizaciones que estaban creciendo en esa época, la cual exigía orden, orientación y disciplina conllevando a reglas dominadoras, conservadoras y represivas. Se caracterizaba por su inflexibilidad y el rechazo de adaptación a los cambios, es decir, sus modelos y procedimientos nunca cambiarían. Tenía un enfoque estructuralista, la racionalidad burocrática se centraba en los puestos de trabajo y en la organización más no en las personas, tanto así que dejaban de lado los propósitos y aspiraciones de las mismas por solo enfocarse en las de la organización, así mismo, Weber temía la presencia de posibles disfunciones que conllevan a un comportamiento de baja eficiencia en la organización, como respuesta ante un mundo cambiante en el que vivimos.

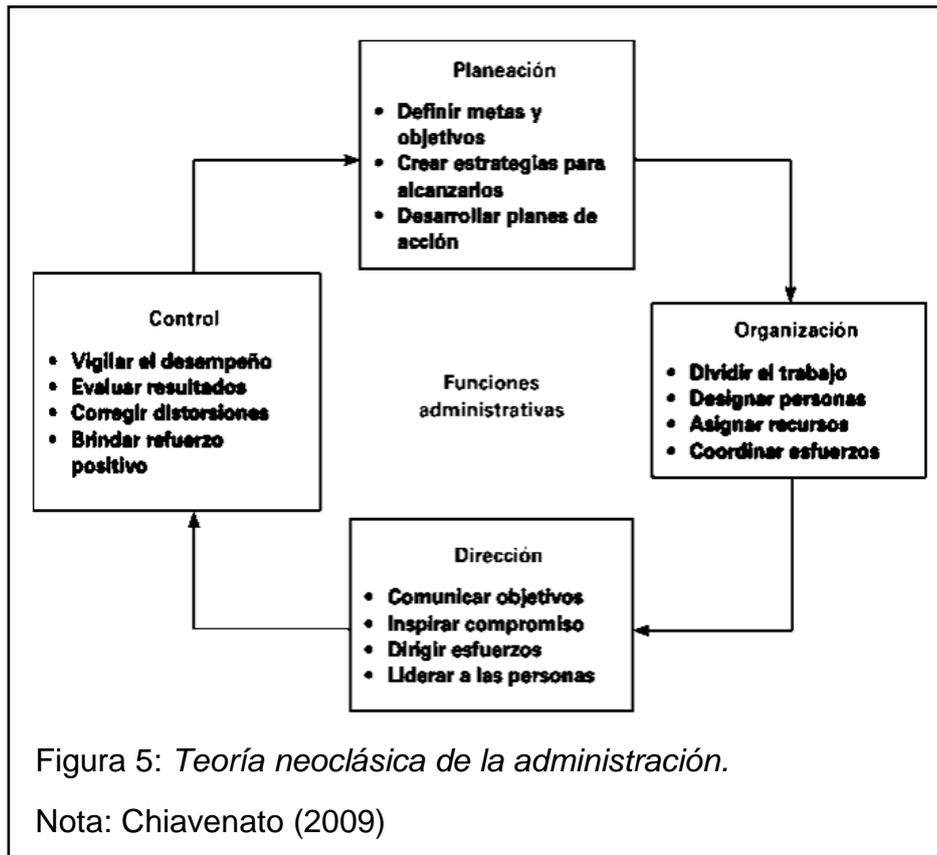


Teoría estructuralista de la administración

Según Chiavenato (2009), se desarrolló en los años de 1950, a partir del cuestionamiento que se hacía a la teoría de la burocracia, esta teoría se enfocaba en la estructura de la organización pero también en las personas y el ambiente, es decir, al exterior de la organización, con ello, levantó su mirada hacia las organizaciones y su administración, proponiendo una visión más amplia y diferente.

Teoría Neoclásica de la administración

Según Chiavenato (2009) esta teoría se desarrolló en la década 1950, con enfoque estructuralista, escogiendo y mejorando los principios clásicos para adecuarlos a la época, llamada también escuela del proceso administrativo debido a que considera a la administración de las organizaciones como un proceso sucesivo y consecuente que se compone de 4 funciones Administrativas: Planear, organizar, dirigir y controlar los recursos para alcanzar buenos resultados. Así mismo, examina la organización en términos de eficiencia, que se basa en la forma de cómo utilizar de la mejor manera los recursos, es decir, los medios para llegar a realizar correctamente una tarea y eficacia que se basa en los resultados y el cumplimiento de objetivos.



Teoría conductual de la Administración

Según Chiavenato (1999), esta teoría se desarrolló en la década de 1950 partiendo de la teoría de las relaciones humanas e iniciando con la teoría de las decisiones con la premisa de que las personas son las únicas que definirán el tiempo que estarán en la empresa, por ello, se concentran en las organizaciones y las personas para generar buenas relaciones, adaptabilidad a los cambios y disminuir la amplia brecha de los objetivos organizacionales con los objetivos personales de cada trabajador. Años después, Douglas McGregor detalló las principales diferencias entre el enfoque clásico de la teoría científica y la nueva administración de las relaciones humanas mediante dos términos denominadas teoría X y teoría Y. Posteriormente, surgieron propuestas de la motivación en la organización como la de Maslow y Herzberg. Así mismo, esta teoría convirtió totalmente el enfoque en la estructura, en las tareas y en la departamentalización por un enfoque a los aspectos

humanos y sociales como las relaciones, liderazgo, incentivos, trabajo en equipo, cultura y clima organizacional.

Teoría X	Teoría Y
<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados son controlados y dirigidos. • Los empleados son flojos, irresponsables y tienen pocas ganas de trabajar. • Los empleados evitan los cambios. • Son motivados únicamente por la economía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados se motivan por si solos. • Los empleados dan mayor dedicación al trabajo, son más activas y tienen mayor responsabilidad. • Los empleados asumen los cambios. • Sus motivados por superación y desarrollo, además se identifican más con la empresa.

Figura 6: *Diferencias Teoría X y Teoría Y.*

Nota: Elaboración propia.

Teoría de los sistemas

Según Chiavenato (2009), se desarrolló en las décadas de 1950 y 1960 por Ludwig Von Bertalanffy enfocando la visión hacia el entorno y estudiando a las organizaciones del exterior a su interior. Los sistemas son un conjunto de partes relacionadas consecuentemente las cuales se ponen en acción en conjunto para lograr una meta, estos pueden ser visibles e invisibles, cerrados o abiertos (relación con el exterior). Esta teoría muestra a la organización como un sistema abierto el cual tiene las puertas abiertas para relacionarse con su entorno. El instituto de Relaciones Humanas de Tavistock consideró a la organización como un sistema socio técnico la cual está compuesta por dos subsistemas: Técnico, el cual abarca las tecnologías, el espacio y el tiempo para lograr la mayor eficiencia; y social que engloba a las personas, sus rasgos físicos y psicológicos así como sus relaciones con sus compañeros.

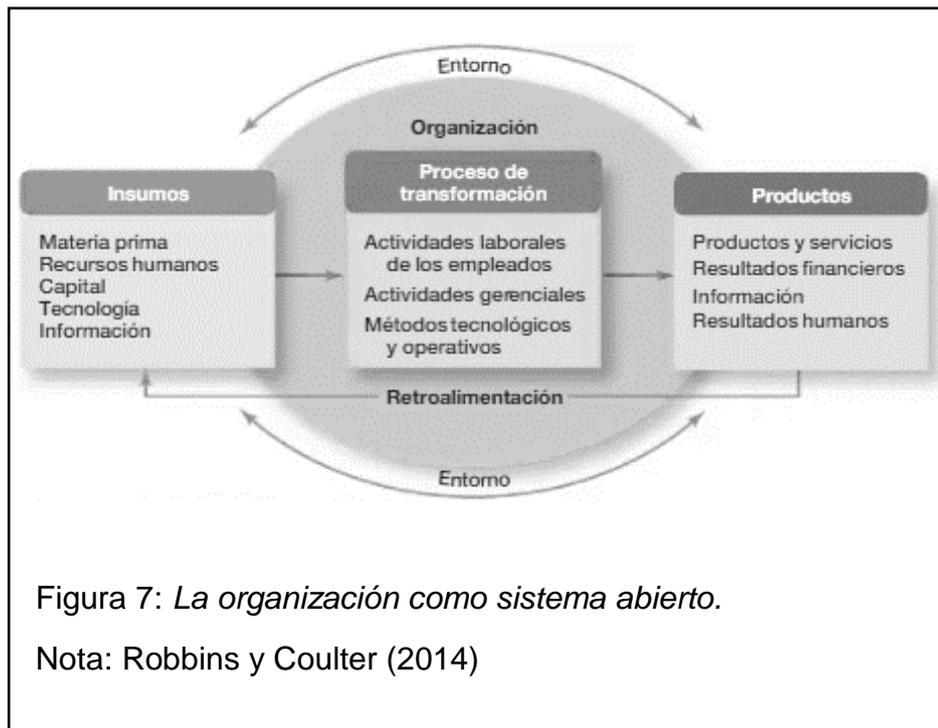
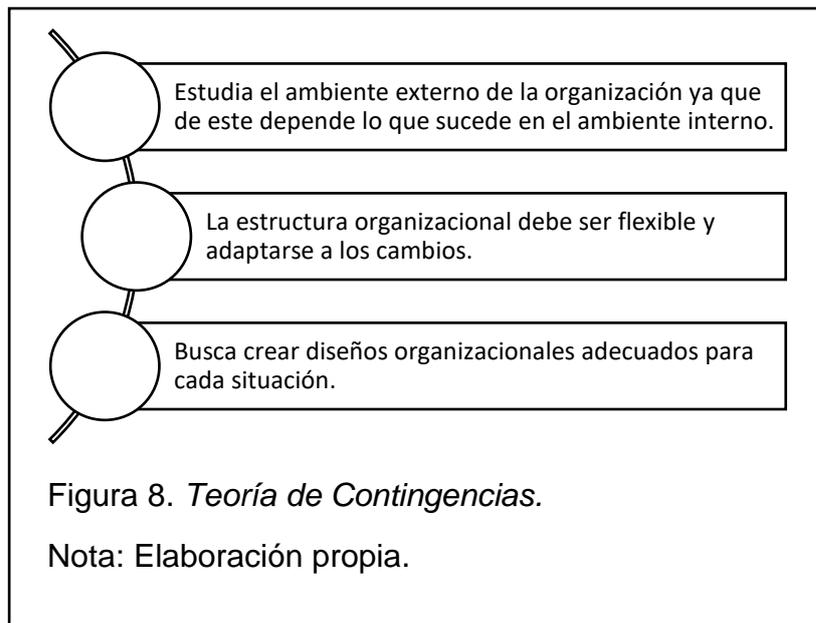


Figura 7: *La organización como sistema abierto.*

Nota: Robbins y Coulter (2014)

Teoría de las contingencias

En la década de 1970 con el aporte de Lawrence y Lorsch surgió la teoría de contingencias, los resultados de su investigación señalaron que la empresa utiliza dos formas fundamentales para su operatividad: La diferenciación, consiste en dividir o segmentar a la empresa por departamentos para adaptarse a los distintos cambios que se presentan del entorno solo en relación a su área; y la integración, consiste en adaptarse a los cambios del entorno pero con la coordinación de todos los departamentos. Ambas formas se dan la contra pero cada vez que una organización va aumentando su crecimiento, mucho más será la diferencia en sus áreas y para que esta se desarrolle, es necesario la integración y coordinación de todas las áreas. Esta teoría busca una administración amplia con enfoque principalmente en el entorno pero también en las personas, las tareas y la estructura; basándose en que si una empresa desea lograr el éxito, debe adaptarse a las imposiciones del entorno y para ello es necesario ver las oportunidades que nos muestra este.



Era del conocimiento

De acuerdo con Armas, Llanos y Traverso (2017) esta era se inició en los años de 1990 y la continuamos viviendo hasta la actualidad. Se caracteriza por los cambios muy significativos que ha tenido hasta el día de hoy y marca el comienzo de surgimiento de las organizaciones. En esta era, el conocimiento empieza a ser el recurso principal para el desarrollo de las organizaciones, de tal forma que las empresas tienen que preocuparse para que ese conocimiento que tienen las personas sea en beneficio de las mismas. Las personas son poseedoras no solo de conocimiento, sino también de habilidades, destrezas, actitudes y personalidad la cual las hacen únicas e indispensables, es por ello que como administradores, tenemos que enfocarnos en su desarrollo intelectual, ya que si los talentos tienen un mejor conocimiento e información, aplicando su creatividad e innovación, aportarán a la creación de nuevos productos y servicios, así como adaptarse a los cambios que se puedan presentar.

Armas, Llanos y Traverso (2017) El ser humano es poseedor de un potencial que puede desarrollarlo mientras tenga cerca los elementos y estímulos necesarios. En este sentido, se vuelve un pilar primordial para la empresa y se le considera como socio de la organización.

Para reconocer hoy en día la gran importancia que tiene el ser humano dentro de una organización y denominarlo como el principal factor del éxito, se ha pasado por distintos periodos y cambios así como descubierto teorías las cuales han permitido conocer que si realizamos una buena gestión del talento humano, nuestra empresa tendrá un valor agregado el cual estaría compuesto por personas comprometidas que no solo trabajen por el desarrollo organizacional sino también por su desarrollo personal. Valorar, cuidar y ayudar al talento es una función importante en la empresa si se desea generar una ventaja competitiva y tener un mayor éxito, por ello, desarrollar una buena Gestión del talento humano es indispensable.

1.1.1.1. Definiciones de la gestión del talento humano

Según Alles (2005), una persona tiene talento cuando posee conocimientos y competencias en relación a un puesto de trabajo que le permita desempeñarse de una forma más eficiente a diferencia de los demás.

De acuerdo con lo expuesto por Chiavenato (2009), el talento humano es un tipo particular de persona el cual destaca y sobresale debido al nivel de competitividad que posee.

Asimismo Chiavenato (2009) testifica que la gestión del talento humano, administración de recursos humanos o también denominada gestión de recursos humanos es la agrupación de políticas, prácticas y procesos integrados a cargo de administradores y expertos los cuales consisten en incorporar, organizar, premiar, formar, detener y auditar al talento con la finalidad de cuidarlo y mejorar la competitividad de la empresa.

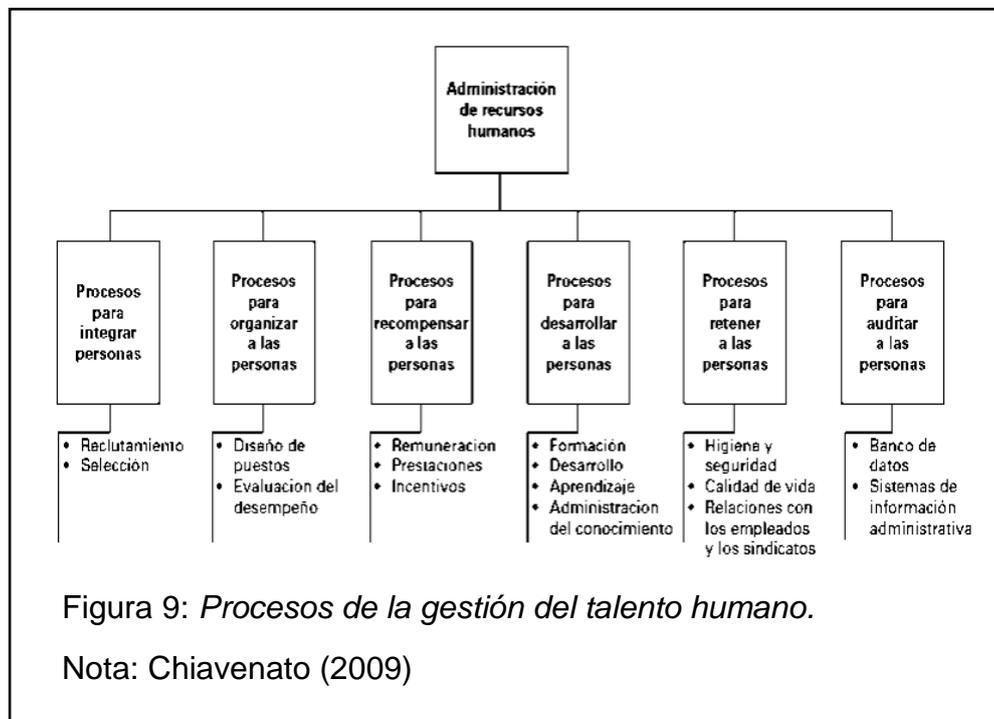
En palabras de Cuesta (2010), la gestión del talento humano o llamada gestión del conocimiento en la actualidad, se refiere a las diversas actividades que se ponen en práctica para gestionar a las personas que operan dentro de una empresa, reconociéndolas como el principal factor de la actividad empresarial las cuales son poseedores del conocimiento, preocupándose por su satisfacción y brindándoles todos los recursos necesarios para que esta se pueda desenvolver de la mejor manera con el propósito del éxito empresarial.

Según Sánchez (2013), cuando hablamos de gestión del talento nos referimos a las estrategias que aplican las empresas para lograr que el talento que posee cada colaborador se una y forme el talento organizacional, de tal manera que esto permita a las empresas crear valor a sus clientes internos, se preocupen por su desarrollo y bienestar para que ellos se sientan complacidos y puedan demostrar su compromiso con la organización para cumplir el objetivo deseado.

1.1.1.2. Procesos de la Gestión del talento Humano

Son seis los procesos de Gestión del talento humano (Chiavenato, 2009)

Dichos procesos se tomarán como dimensiones en esta investigación.



1.1.1.2.1. Proceso 1: Integrar personas

De acuerdo con Chiavenato (2009), este es el primer proceso el cual se encarga de poder abrir las puertas a nuevas personas en la organización, personas las cuales cumplen con las características habilidades y destrezas para ocupar un puesto de trabajo dentro de la organización. Es un proceso de elección recíproca, pues el talento elegirá a dónde postular entre tantas empresas y la empresa a quién elegir entre tantos candidatos.

1.1.1.2.1.1. Reclutamiento de personal

Según Robbins y Coulter (2014), proceso en el que se aplican técnicas y procedimientos basándose en comunicar las promociones y atraer a candidatos para un puesto específico en la organización, en el que se anuncia la vacante del puesto en el mercado y dicho mercado puede ser interno o externo.

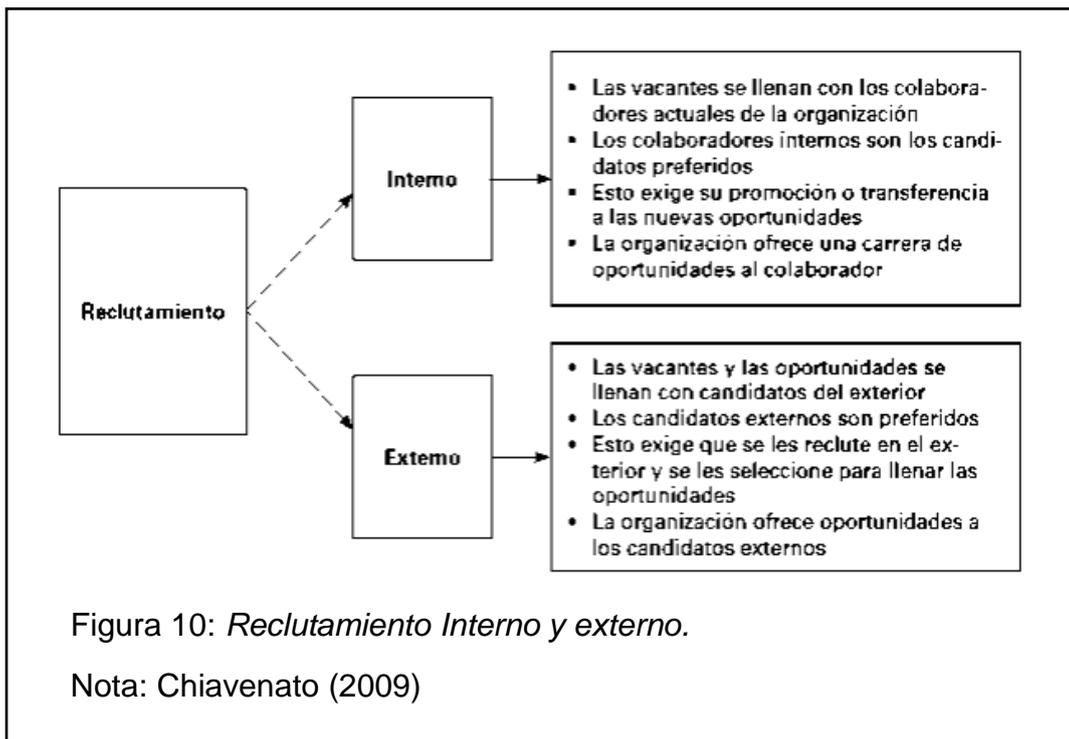
a) Reclutamiento Interno

Se centra en los colaboradores que trabajan dentro de la organización para promoverlos o darles la oportunidad de pertenecer a un puesto más elevado o del mismo nivel pero que se requieren de otras habilidades y conocimientos.

b) Reclutamiento externo

Se basa en atraer a los candidatos que están en el MRH que es aquel mercado en el que los profesionales se venden para conseguir un empleo, por lo tanto se encuentran fuera de la organización para luego someterlos al proceso de selección de personal. Este reclutamiento utiliza diversas técnicas para causar la atención del candidato ya que lo que se requiere es contar con nuevas experiencias y habilidades que no existen en la organización en este momento.

El currículum vitae es muy importante para el reclutamiento externo ya que gracias a este documento el candidato podrá describir sus datos personales, profesión, habilidades, entre otros, lo cual facilita a reclutamiento conseguir al candidato idóneo.



1.1.1.2.1.2. Selección de personal

Es el proceso que continúa después del reclutamiento y es definitivo para conocer qué persona formará parte de la empresa, es un proceso de toma de decisiones.

Según Robbins y Coulter (2014) es el proceso para elegir entre varios candidatos al postulante que mejor cumple con las expectativas requeridas para el puesto disponible.

1.1.1.2.1.2.1. Recopilación de información

a) Descripción y análisis del puesto:

Manifiesta información sobre los requisitos y características que el colaborador debe tener para ocupar dicho puesto, basados en aspectos intrínsecos que es el contenido del puesto y aspectos extrínsecos que son las exigencias que debe tener su ocupante.

b) Técnicas de los incidentes críticos:

Se basa en el apunte que realizan los gerentes respecto a los hechos y comportamientos buenos o malos de los ocupantes del puesto, esto servirá como elemento importante para el puesto cuyo contenido dependa del comportamiento del ocupante para que el desempeño sea efectivo.

c) Solicitud de personal:

Es el inicio del proceso de selección, todo inicia con esta orden que el gerente emite con la necesidad de contar con una persona para cubrir un puesto vacante.

d) Análisis del puesto en el mercado:

Se refiere al estudio que realiza la organización en el mercado para comparar los puestos y la estructura con la que cuentan las demás organizaciones (benchmark job), con la finalidad de mejorar los requisitos y características del puesto.

e) Hipótesis de trabajo:

Se aplica en cuanto no se haya podido recopilar información en las opciones anteriores, con la finalidad de tener una simulación del contenido del puesto y de lo que debe tener la persona que ocupará el cargo.

Mientras la especificación del puesto es mayor, el proceso de selección será más exitoso. Todos los datos como el contenido y perfil del puesto van a una ficha de especificaciones del puesto que debe tener los atributos psicológicos y físicos del ocupante.

1.1.1.2.1.2.2. Técnicas de selección

a) Entrevista de selección

Según Chiavenato (2009), se trata de la comunicación directa entre dos o más personas (entrevistador y entrevistado), donde el entrevistador debe conocer lo mejor del entrevistado y saber cómo es el comportamiento del candidato frente a distintas situaciones. Para llevarse a cabo el proceso, la persona entrevistadora debe guiarse y respetar si es que esta lleva una estructura. En caso no lo tenga, este se puede explicar de acuerdo a sus conocimientos.

1. Totalmente estandarizada

Este tipo de entrevista es planeada y estructurada, tiene una secuencia que el entrevistador debe seguir y está representada por recibir respuestas cerradas.

2. Estandarizada en las preguntas

Permite contar con preguntas previamente elaboradas las cuales permiten al entrevistado expresarse sin ningún límite.

3. Dirigida

Se basa en una conversación fluida con la finalidad de terminar en las respuestas requeridas, el entrevistador no brinda las respuestas específicas puesto que el objeto es que el entrevistado las interprete y dé a conocer sus habilidades y parte de su personalidad.

4. No dirigida

También llamada entrevista informal, es aquella que fluye en el momento y es totalmente libre puesto que no tiene una secuencia de preguntas estructuradas y las respuestas que brinda el entrevistado no tiene limitación.

Los entrevistadores cumplen un papel fundamental dentro del proceso ya que ellos son los responsables de formar un diálogo con el candidato y poder conocer a simple vista su forma de pensar, personalidad, entre otras cosas. Generalmente, el gerente es el entrevistador y el órgano de staff cumple el papel de consultor interno para ayudar al gerente y sus equipos para realizar un mejor proceso y tomar mejores decisiones. Así mismo, este proceso necesita de personas responsables y sinceras para llevar a cabo una buena entrevista.

b) Pruebas de conocimiento y capacidades

Según Chiavenato (2009), estas pruebas tienen como finalidad saber el grado de conocimiento y conceptos tanto en todos los ámbitos que tenga el candidato para poder compararlo con el perfil del puesto. Las pruebas de

capacidades, buscan medir el nivel de desempeño que puede tener el candidato, por ejemplo la capacidad de manejar rápido un programa.

1. En razón de su forma de aplicación

Orales: Estas pruebas se basan únicamente en realizar preguntas de palabras específicas para recibir respuestas específicas.

Escritas: Estas pruebas son representadas por preguntas no verbales las cuales se deben responder en escritura.

Realización: Estas pruebas son calificadas en la ejecución de una actividad o tarea, es decir vemos el desenvolvimiento del candidato.

2. En razón de su envergadura

Generales: Se pretende evaluar el conocimiento que tiene el candidato sobre cultura general.

Específicas: Se evalúan los conocimientos específicos las cuales se relacionan con las funciones y tareas del puesto.

3. En razón de su organización

Tradicional: Estas pruebas van a evaluar el grado de conocimiento con el que cuenta el candidato en una mayor amplitud de su conocimiento y es necesario que la puedan aplicar especialistas en el tema y pueden no estar estructuradas.

Objetivas: También denominadas exámenes, son aquellas pruebas fáciles de calificar y son estructuradas. No es necesario contar con un especialista para llevarlas a cabo.

c) Pruebas psicológicas

Según Chiavenato (2009), se utilizan para medir el comportamiento de la persona en relación a las aptitudes que posea, consisten específicamente en ver el nivel individual de las personas respecto a una función que puedan realizar en la organización y están representadas en porcentajes.

d) Pruebas de personalidad

Según Chiavenato (2009), estas pruebas son específicas y se encargan de descubrir las características superficiales de los candidatos, es decir de su carácter (rasgos adquiridos) y temperamento (rasgos innatos), así como es necesario llevarla a cabo por un psicólogo.

e) Técnicas de simulación

Según Chiavenato (2009), estas técnicas consisten en generar dinámicas en grupo las cuales permitirá que el candidato al actuar manifieste cual su comportamiento o actuar ante una situación relacionada al puesto de trabajo al cual estaría postulando.

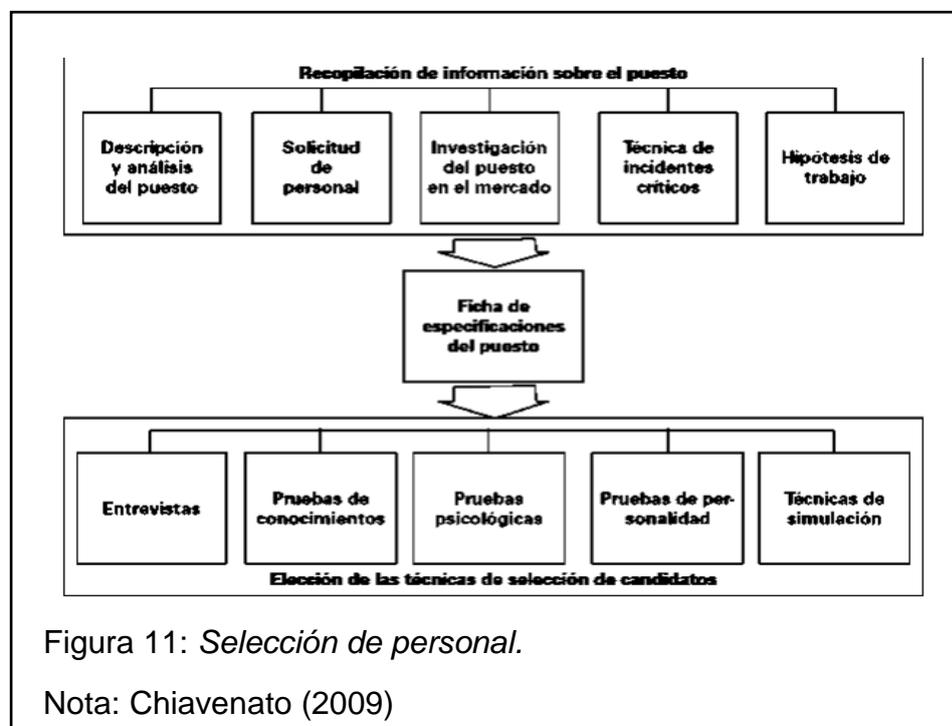


Figura 11: Selección de personal.

Nota: Chiavenato (2009)

1.1.1.2.2. Proceso 2: Organizar a las personas

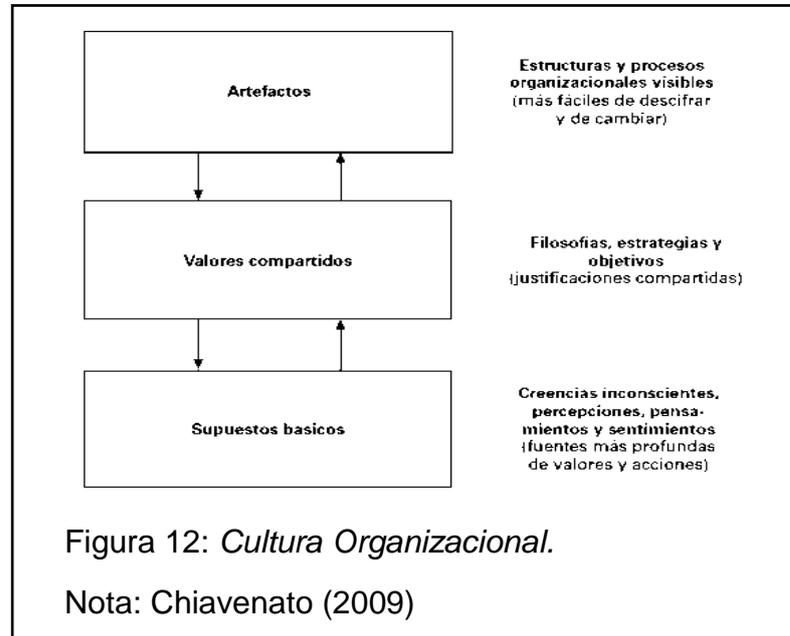
Según Chiavenato (2009), este proceso se pone en práctica inmediatamente después de haber reclutado y seleccionado al personal idóneo de acuerdo al perfil del puesto.

1.1.1.2.2.1. Orientación de las personas

a) Cultura organizacional:

Según Chiavenato (2009), se determina en base a los valores, tradiciones, políticas, normas y reglamentos establecidos por la organización, influida desde la alta dirección. Se refiere al estilo de vida que tienen los colaboradores ya que va a influir en sus acciones, decisiones y desempeño lo que permitirá a la organización ser única y diferenciarla de las demás. Sus componentes son:

1. Los artefactos: Son las cosas que fácilmente podemos apreciar cuando nos encontramos en una organización, como la forma en que los colaboradores hablan, la vestimenta que llevan puesta, entre otros.
2. Valores compartidos: Los valores tienen mucha influencia en el comportamiento de los colaboradores, cuando hablamos de valores compartidos nos referimos a la justificación del actuar de cada uno de ellos.
3. Supuestos básicos: Hace referencia a las creencias alucinadas, percepciones, normas que no están prescritos en la organización pero actúan como si estuvieran.



b) Socialización organizacional

Según Chiavenato (2009), la socialización permite generar un ambiente grato de trabajo desde que el nuevo integrante se encuentra en la primera fase, con

la finalidad de que se sienta más familiarizado con sus compañeros y con la empresa en general.

1. Proceso de selección: Su perspectiva con la empresa se da desde la entrevista de selección en el que el colaborador ya va asimilando cual es el ambiente de trabajo.
2. Contenido del puesto: Es muy importante que al colaborador, desde que inicia a formar parte de la empresa, se le otorgue actividades novedosas y suficientes que nos permitan mostrarle nuestra confianza para que él desempeñe en el futuro tareas más complejas y eso contribuya en su desempeño.
3. El supervisor como tutor: Es muy importante que el nuevo integrante cuente con la presencia de un supervisor el cual esté a su lado cuando este se incorpore, lo cuide, guíe y ayude a que este se familiarice con la empresa y sus procesos.
4. Equipo de trabajo: Integrar a las personas recién llegadas a un equipo de trabajo el cual los motive, ayude y les sirva de guía para actuar correctamente, es muy bueno. Los nuevos integrantes van a poder formar vínculos laborales y sabrá que tienen un apoyo en ellos, lo que los hará sentir más aliviados y tranquilos.
5. Programa de integración: También llamado programa de inducción, es aquel momento en el que permitimos direccionar a los nuevos colaboradores con la misión, visión, objetivos, cultura, áreas, entre otros, con la finalidad de acostumbrar al talento a la forma de trabajar en la organización.

c) Facultamiento en la toma de decisiones

Según Chiavenato (2009), facultamiento, en inglés empowerment, quiere decir conceder poder, potestad y responsabilidad a las personas para que sean más proactivas realizando sus funciones en la organización. Otorga las siguientes responsabilidades:

1. Responsabilidad por la excelente ejecución de la tarea: Cuando las personas trabajan con gusto y placer.

2. Responsabilidad por la mejora continua del trabajo: Cuando no solo cumplen con sus funciones sino ayudan e innovan para mejorarla.
3. Orientación hacia las metas que se deben alcanzar: Ven al trabajo como el camino que los llevará hacia los objetivos.
4. Enfoque en el cliente: Las personas trabajan con la idea de satisfacer las necesidades del consumidor final pero sobre todo ponerlo contento.
5. Actividad en grupo y en equipo: Las personas trabajan unidas ya que se obtienen mejores resultados que hacerlos individualmente.
6. Enfoque en la misión organizacional y la visión del negocio: Todos trabajan poniendo en práctica los principios y lo que pretende la misión para cumplir con la visión organizacional.
7. Acción que se traduce en agregar valor: Los colaboradores no solo cumplen sus funciones sino se preocupan por generar valor a la organización, al consumidor y a ellos mismos.

1.1.1.2.2.2. Modelado de trabajo

a) Análisis de puestos

De acuerdo con Chiavenato (2009), es un estudio que se realiza con la finalidad de definir los puestos de trabajo y las características competentes que se necesitan para poder desempeñar las tareas que requiere dicho puesto.

Las empresas siempre están en constante cambio, por ello, es necesario que los puestos estén en constante análisis. Las fases del análisis son:

1. Examinar la estructura de la organización entera y de cada puesto.
2. Definir la información que se requiere para el análisis de los puestos.
3. Escoger los puestos a analizar.
4. Reunir los datos necesarios para dicho análisis.
5. Preparar las descripciones de los puestos.
6. Preparar las especificaciones para los puestos.

b) Descripción de puestos

Según Chiavenato (2009), es un documento en el que está detallada toda la información adquirida mediante el análisis de puestos, en la que se incluye el título, resalta las funciones y responsabilidades del puesto, el espacio donde se llevará a cabo y las condiciones en las que se realizará.

c) Especificaciones de puestos

De acuerdo con Chiavenato (2009), es un documento que contiene información sobre los requisitos que el colaborador debe tener para ocupar dicho puesto, en él se encuentran los conocimientos, habilidades y aptitudes que debe tener el nuevo integrante.

Mientras la especificación del puesto es mayor, el proceso de selección será más exitoso. Todos los datos como el contenido y perfil del puesto van a una ficha de especificaciones del puesto que debe tener los atributos psicológicos y físicos del ocupante.

1.1.1.2.2.3. Evaluación del desempeño

Chiavenato (2009) nos comenta que, al igual que todos los demás, es un proceso muy indispensable, el cual nos va a asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales ya que va a depender de éste conocer como es el trabajo de nuestros colaboradores en su puesto, de tal forma que nos permita tomar decisiones para reforzar su desenvolvimiento o corregirlo.

Evaluadores del desempeño Laboral:

a) El gerente

Puede evaluar el desempeño de sus subordinados con asesoría del área de recursos humanos la cual actuará como función de staff para dar seguimiento y supervisar.

b) Equipo de trabajo

Cada equipo puede evaluar su desempeño en general e individual para que vean los puntos débiles que hay que mejorar y ellos implanten acciones de mejora.

c) Gerente e individuo

Si una de las tareas de línea es evaluar el desempeño y el colaborador tiene interés en ser evaluado, el gerente puede permitir que el individuo se evalúe por sí solo y él actúe como un apoyo y guía para poder detectar fallas y solucionarlas.

d) Área de Recursos humanos

El área de recursos humanos también puede ser el principal responsable de la evaluación del desempeño.

e) Evaluación 360

Todas las personas las cuales tienen la oportunidad de relacionarse con el colaborador en evaluación, pueden contribuir en su medición.

1.1.1.2.3. Proceso 3: Recompensar a las personas

De acuerdo con Chiavenato (2011), proceso que se encarga de gratificar y motivar al colaborador por el servicio que brinda y por sus logros en la organización, el recompensar a los trabajadores significa mantenerlos satisfechos e impulsarlos a seguir desarrollándose de la mejor manera en el puesto de trabajo.

1.1.1.2.3.1. Remuneración

Según Chiavenato (2011), es un proceso de intercambio en el que tanto la empresa como el trabajador esperan recibir algo a cambio, la primera el desarrollo de funciones y la otra recompensas por dichas funciones realizadas. En síntesis, la remuneración se refiere a todo lo que recibe el trabajador directa e indirectamente.

Remuneración económica: Esta puede ser directa e indirecta:

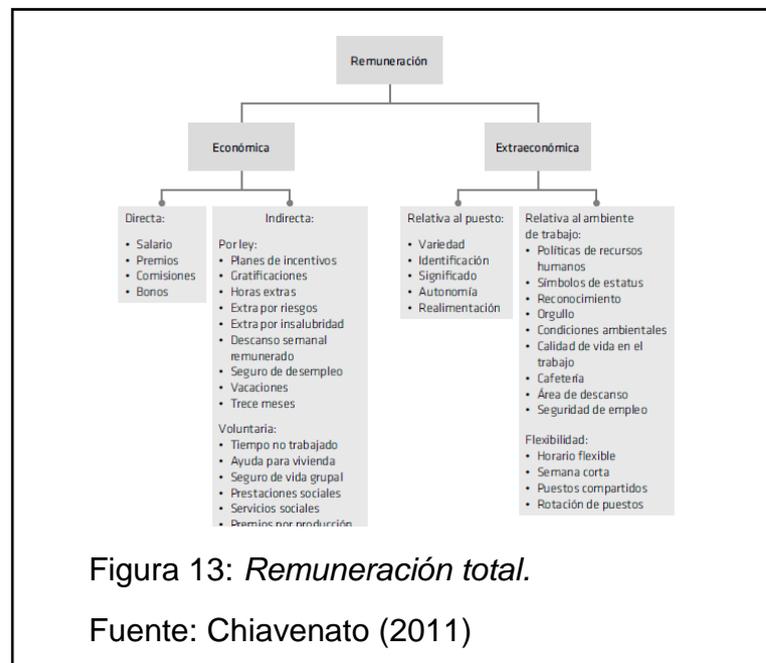
- a) Directa: Estas remuneraciones vienen reflejadas en forma de salario, premios, bonos, comisiones, entre otros.
- b) Indirecta: Estas recompensas son el salario indirecto y descienden de lo estipulado en el contrato el cual se ve reflejado en los días feriados, días de descanso, gratificación, vacaciones, atención hospitalaria, etc.

Remuneración extraeconómica: Estas remuneraciones se hacen presentes mediante las oportunidades de desarrollo que una empresa le otorga al colaborador, mediante la seguridad, reconocimiento, calidad de vida dentro del trabajo, etc.

Se nombra remuneración a todo un sistema que incluye todas las formas de pago que se le otorga a una persona para motivarla y recompensarla por su trabajo, siendo este pago en muchas ocasiones la principal necesidad que tiene.

1.1.1.2.3.2. Salarios

Según Chiavenato (2011), es una remuneración monetaria que se le da a un colaborador a cambio del servicio que realiza dentro de una organización. En este sentido, cuando una persona se compromete a desempeñar ciertas funciones en una empresa, pondrá su esfuerzo y empeño a cambio de un elemento simbólico, el dinero. La suma del salario directo e indirecto constituye la remuneración directa que anteriormente se ha mencionado.



1.1.1.2.3.3. Prestaciones

Según Chiavenato (2011), son aquellas bonificaciones y beneficios que se le otorga al colaborador adicional a su salario y forman parte de su remuneración. Las prestaciones, comprenden la remuneración indirecta y estas suelen ser comunes entre los empleados indirectamente de sus puestos, sin embargo, estas pueden ser mayores mientras los cargos son más elevados. Algunos ejemplos son: seguro, atención hospitalaria, seguridad social privada, entre otros. Los tipos de prestaciones son:

Por obligatoriedad legal

- a) Prestaciones de ley: Incluidos las vacaciones, jubilación, día de franco.
- b) Prestaciones espontáneas: La empresa con voluntad las otorga, dentro de ellas están las gratificaciones, becas, préstamos, entre otros.

Por naturaleza

- a) Monetarias: Su forma de otorgarlas es en dinero como por ejemplo las gratificaciones, aguinaldo, vacaciones, etc.
- b) Extramonetarias: Se otorgan a los trabajadores en forma de servicios y facilidades como lo son la atención médica, seguridad social, entre otras.

Por objetivos

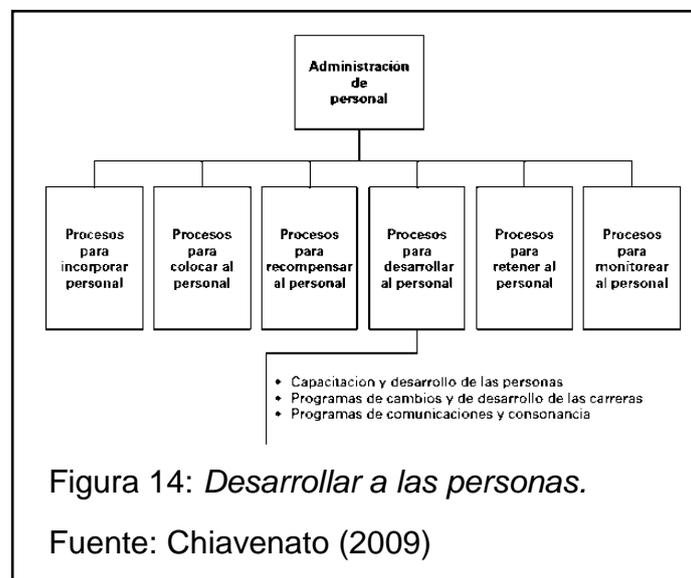
- a) Asistenciales: Se preocupan por brindar seguridad tanto al trabajador como a su familia algunos de ellos son el apoyo económico, atención médica, entre otros.
- b) Recreativas: Se enfocan en la relajación, diversión, salud mental como lo son reuniones, dinámicas y juegos deportivos, música, entre otros.
- c) Planes complementarios: Con base a mejorar la calidad de vida del colaborador como lo son la movilidad, contar con un cafetín en el trabajo, convenios, entre otros.

De acuerdo con Armas, Llanos y Traverso (2017) las recompensas que se le debe otorgar a un trabajador deben ser justas y con la mejor de las voluntades ya que estas actuarán como un agradecimiento por el esfuerzo que pone una persona para ejecutar sus funciones. Si las personas, notan que las recompensas

son injustas, traerá consecuencias como falta de compromiso, bajo desempeño, ausentismos, entre otras cosas.

1.1.1.2.4. Proceso 4: Desarrollar a las personas

Según Chiavenato (2011), este proceso se basa en brindar la información y conceptos necesarios a los colaboradores con la finalidad de que ellos puedan interpretarlos y aplicarlos en su desenvolvimiento, pero además se preocupa por brindarles toda la confianza y medios para que ellos se desarrollen tanto individual como a nivel de toda la organización.



1.1.1.2.4.1. Capacitación

Según Robbins y Coulter (2014), pretende ocasionar en la persona la creación o reforzamiento de nuevos conocimientos, hábitos y actitudes para que esta pueda mejorar su nivel de competitividad al momento de desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo. La capacitación actúa como una herramienta para formar personas más productivas, hábiles, sin temor a los cambios, así como también florece competencias con las que desea contar la empresa de tal forma que todo contribuya al alcance de los objetivos.

Conocimiento

Se refiere a la información o aprendizajes que hemos adquirido y transformamos para actuar de la mejor manera o de una forma distinta, en este sentido conocimiento significa información para conllevar y generar valor a las cosas.

Creatividad

A las empresas no solo les basta contar con personas que sean eficientes en su trabajo y realicen siempre lo mismo, las empresas necesitan que sus colaboradores ayuden a que la organización cambie en visión de sus objetivos, esto quiere decir que los colaboradores sean creativos para cambiar productos, servicios, procedimientos, estructura, entre otros y esto contribuya a que la empresa se adapte rápidamente a los cambios. La creatividad es la puesta en marcha de la imaginación para proponer una nueva idea o la solución a un problema.

Innovación

Para poder innovar, es necesario usar nuestra creatividad. La innovación es el proceso en el cual creamos ideas y las ponemos en práctica.

Existe un proceso de capacitación:

a) Diagnóstico

Según Chiavenato (2009), esta primera etapa del proceso de capacitación, hace referencia al hallazgo o descubrimiento de problemáticas o deficiencias que tiene la empresa, mediante observaciones, estudios, análisis y auditorías. La capacitación, debe ser una práctica constante dentro de la empresa, no solo cuando se siente que existe un bajo nivel de desempeño. Después de encontrar los puntos de deficiencia, se tiene que estructurar el inventario de necesidades de capacitación y para ello se debe basar en los siguientes niveles:

1. Análisis organizacional: En consecuencia de un enfoque global de toda la organización, para demostrar los aspectos tanto de misión, visión y objetivos se tomarán en cuenta para preparar el programa de capacitación.
2. Análisis de los recursos humanos: En consecuencia de un enfoque del colaborador, para demostrar que aspectos de su conducta, habilidades, actitudes permiten alcanzar los objetivos organizacionales.

3. Análisis de estructura de puestos: En un enfoque al análisis de puestos, diseño y especificaciones de puestos para saber que destrezas, habilidades y competencias debe tener la persona que lo ocupará.
4. Análisis de la capacitación: En enfoque a la capacitación, para conocer los objetivos que se deben emplear para medir la eficiencia del programa de capacitación.

b) Diseño

Según Chiavenato (2009), es la segunda etapa del proceso, después de haber diagnosticado las problemáticas y deficiencias de los colaboradores así como las características y competencias que se necesitan para el puesto, este proceso planea las acciones que se tomarán con un propósito. Sabiendo quienes necesitan ser capacitados, en este paso se debe tomar la decisión del lugar de la entrevista, el capacitador, fecha y sobre todo los logros que se desean obtener con el proceso.

c) Implantación

Según Chiavenato (2009), es la tercera etapa, en la cual se pone en marcha el proceso y es ahí donde se debe tener en claro las técnicas y estrategias que se aplicarán para llegar a cada colaborador e influir en ellos aportando conocimientos que les permita mejorar los puntos deficientes y de esa forma cumplan con todos los requerimientos para el puesto de trabajo.

d) Evaluación

Según Chiavenato (2009), como en todo proceso es muy importante conocer si se alcanzaron los objetivos que se desearon o no, es decir si tuvo o no éxito el proceso. La evaluación, es la última etapa del proceso de capacitación la cual ayuda a conocer si superamos las necesidades tanto de la organización, colaboradores y clientes, para ello, esta etapa culmina con las siguientes medidas:

1. Costo: Cantidad de dinero invertido en la capacitación.
2. Calidad: Si se lograron las expectativas.

3. Rapidez: Cómo actuó el colaborador ante los nuevos cambios presentados.
4. Resultado: Cómo fueron los resultados después de la capacitación.

La capacitación es una inversión que toda empresa debe realizar con el fin de complementar los conocimientos de los colaboradores en su puesto de trabajo actual de tal manera que este pueda desempeñarse mejor.

1.1.1.2.4.2. Desarrollo de personas

De acuerdo con Según Chiavenato (2009), Cuando hablamos de desarrollo nos enfocamos en el crecimiento personal del colaborador, lo que quiere decir que no solo se basa en su puesto actual sino en la carrera que puede tener en el futuro. En este sentido, este desarrollo personal permitirá que las personas contribuyan con los objetivos organizacionales.

Métodos para el desarrollo de las personas en su puesto actual:

- a) La rotación de puestos: Consiste en cambiar de puestos al trabajador de tal forma que le permita a éste expandir sus conocimientos y poder desarrollar sus habilidades aplicándolos en nuevos campos.
- b) Puestos de asesoría: Consiste en otorgarle al colaborador la oportunidad de pertenecer momentáneamente a distintas áreas donde sea supervisado y asesorado por una persona exitosa.
- c) Participación en cursos y seminarios externos: Se trata de brindarle al trabajador mayores conocimientos mediante charlas o conferencias virtuales por parte de otras organizaciones.
- d) Ejercicios de simulación: Se refiere a las dinámicas en las cuales el trabajador está incluido de participar y cumple un papel muy importante ya que este va a analizar y tomar decisiones de acuerdo a distintas situaciones.
- e) Capacitación fuera de la empresa: Consiste en recibir charlas o capacitaciones de empresas que por lo general son especializadas con la finalidad de obtener nuevos conocimientos, conductas y actitudes que aún no se ponen en práctica dentro de la empresa.
- f) Estudio de casos: Consiste en otorgarle al colaborador problemas por escrito para que él pueda evaluar y tomar decisiones.

- g) Coaching: El administrador debe actuar como papel de coach para ser la guía de los colaboradores y ellos puedan desempeñar mejor sus funciones.

Métodos para el desarrollo de personas fuera del puesto:

- a) Tutoría o Mentoring: Se trata del apoyo que le otorgan las personas que ocupan un cargo más complejo en la organización a los colaboradores que desean y tienen como objetivo ocupar un cargo más elevado en la organización. Mediante este método, el tutor tendrá como función orientar y guiar al colaborador en su carrera.
- b) Asesoría de los trabajadores: Resulta similar a la tutoría, sin embargo, la asesoría se presenta cuando el colaborador presenta alguna problemática o deficiencia respecto a su nivel de desempeño. Aquí el administrador tiene que dialogar y sobre todo escuchar al colaborador para saber qué es lo que pasa y de esa forma asesorarlo.

1.1.1.2.5. Proceso 5: Retener a las personas

Según Chiavenato (2009), existe un proceso que se encarga de mantener al colaborador satisfecho y contento dentro en la empresa, que se sienta cómodo en el ambiente y sobre todo valorado, en este sentido nos referimos al proceso de retener a los trabajadores el cual tiene como objetivo seguir contando con sus colaboradores que ya conocen el funcionamiento de la empresa y saben que son el principal factor para el éxito de la organización.

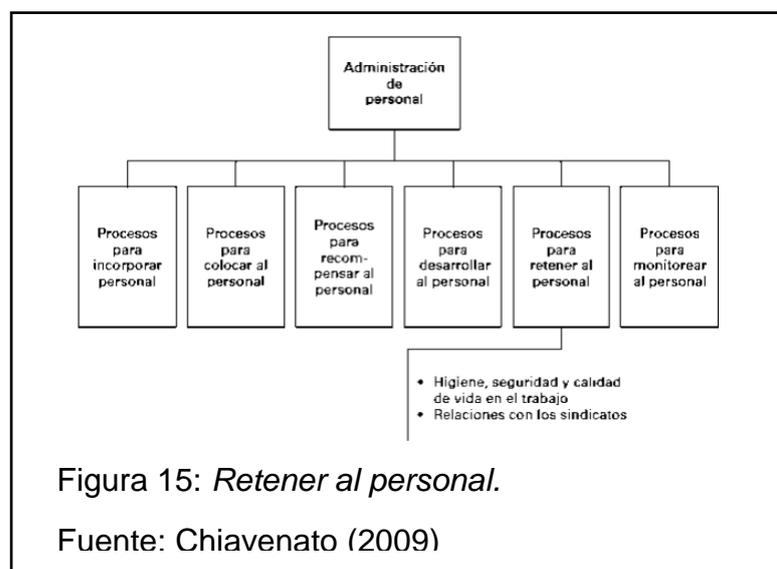


Figura 15: *Retener al personal.*

Fuente: Chiavenato (2009)

a) Relaciones con los empleados

Lo administradores o gerentes deben saber que el tener una buena comunicación con los colaboradores en todos los niveles de la empresa, es muy importante ya que será la base de saber cómo es el sentir o pensar de ellos respecto a la organización, entablar una buena relación con los colaboradores va a permitir ayudarlos ante cualquier problema tanto interno como externo a la organización que se pueda presentar. Tratar a los colaboradores con respeto, importancia y sobre todo brindarles los medios para satisfacer sus necesidades nos llevará a seguir contando con ellos en la empresa.

Diseño de programa de relaciones con los empleados:

1. Comunicaciones: La empresa siempre debe mantener informados a sus colaboradores ante cualquier cambio o situación que se esté presentando para que ellos puedan manifestar su pensar y dar opiniones.
2. Cooperación: Se deben explicar las decisiones tomadas para que ellos den su punto de vista, se comprometan y puedan aportar a mejorar las decisiones si para el bien de la organización en caso sea necesario.
3. Protección: Las personas deben sentirse seguras en el lugar de trabajo ya que eso contribuye a su bienestar y desempeño. Ayuda: La empresa debe brindar apoyo a sus trabajadores ante cualquier necesidad que tengan.
4. Disciplina y conflicto: Se deben tener claramente definidas las normas para fomentar la disciplina y actuar ante algún inconveniente que se pueda presentar.

b) Seguridad, higiene y calidad de vida en el trabajo

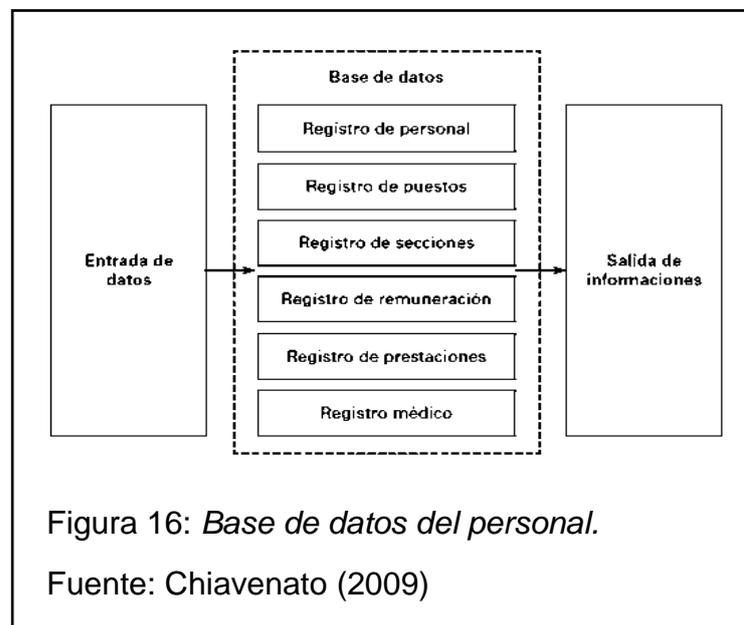
1. Higiene laboral: Está compuesto por las condiciones ambientales que se ofrece a nuestros colaboradores y contribuyen a su bienestar tanto físico como mental.
2. Seguridad laboral: Abarca tres aspectos básicos los cuales son la prevención de accidentes, precaución de incendios y precaución de robos. Su finalidad es pensar en los hechos que puedan ocurrir para

tomar las medidas necesarias para evitarlas o reducir su nivel de gravedad.

3. Calidad de vida en el trabajo: Se centra en las experiencias humanas dentro de la organización y la satisfacción de los trabajadores al desempeñar sus funciones. Algunos de ellos son los incentivos por los resultados, libertad para opinar y responsabilidad para aportar a las decisiones, etc.

1.1.1.2.6. Proceso 6: Auditar a las personas

Según Chiavenato (2009), este es el último proceso de la gestión del talento humano el cual se encarga de verificar y brindar el debido seguimiento a cada trabajador y a las distintas áreas que conforman la empresa para garantizar un adecuado desenvolvimiento de todos y así cumplan con los parámetros establecidos en la organización contribuyendo al cumplimiento de objetivos organizacionales.



a) Base de datos

Gracias a la base de datos el área de recursos humanos tendrá estipulado y registrado información para utilizar como referencia o resolver problemas.

La base de datos permite almacenar datos personales de cada trabajador, en cada puesto y departamento, así como los salarios e incentivos, prestaciones, registros de entrenamiento, entre otros con la finalidad de tener un mejor control (Chiavenato, 2009).

b) Sistema de información de la Administración de recursos humanos

Chiavenato (2009) este sistema es fundamental en el último proceso de gestión del talento humano puesto que la información que se ha recolectado y procesado va a ir dirigido a los especialistas de recursos humanos y a gerencia para que ellos puedan tomar decisiones. La finalidad de estos sistemas de información es reducir costos y tiempo de procesamiento de información y tomar mejores decisiones.

1. A la Administración de Recursos humanos: Este sistema de información, sirve para que los gerentes en línea examinen y realicen acciones. Así mismo, permite compartir información necesaria que deben saber nuestros trabajadores como informes sobre su remuneración, descansos, vacaciones, faltas, retrasos.
2. A los colaboradores: Permite saber información de sus actividades desarrolladas, así como vacantes disponibles, programas de entrenamiento y todo lo que tenga que ver con sus conveniencias y necesidades.

1.3.2 Desempeño Laboral

Teorías del desempeño laboral

Teoría de la definición de objetivos

De acuerdo con Robbins y Coulter (2014), esta teoría fue fundada por Edwin Locke en el año 1968 para estudiar el resultado que genera la especificación de objetivos, los desafíos y la realimentación en el desempeño de una persona, sustentados en los posteriores supuestos:

- a) Los objetivos que se encuentran bien establecidos y no son tan fáciles de alcanzar conllevan a resultados más positivos que las metas amplias. Por ejemplo, si una persona define el objetivo de vender 25 bicicletas en un mes, hará hasta lo imposible por alcanzar esa meta.
- b) Cuando una persona está de acuerdo con el objetivo, se le ha capacitado para ello y mientras más dificultoso sea, más elevado será su nivel de desempeño. El nivel de compromiso que tenga una persona con el objetivo va a reflejarse en el esfuerzo que realice para poder alcanzarlo.
- c) Cuando una persona percibe una realimentación sobre su desenvolvimiento, siendo esta una guía de comportamiento que permite conocer lo que hace bien y lo que no en miras al objetivo, y ella misma lo realiza, obtendrá un resultado más positivo en su desempeño.
- d) Una persona tiende a comprometerse más con los objetivos que se ha planteado por sí misma, que cuando su líder o jefe lo ha propuesto, ya que esa meta es algo que desea alcanzar para un beneficio propio.
- e) La eficacia personal hace referencia a los pensamientos que tiene una persona para creerse capaz de lograr una tarea encargada, y mientras mucho mayor sea este grado de confianza que se tenga, esa persona luchará constantemente para terminar con esa tarea.
- f) La definición de los objetivos no es igual para todas las tareas y mientras estas tareas sean simples, conocidas e independientes, los resultados tienden a ser mejores.

La teoría de definición de objetivos muestra la existencia de cuatro métodos básicos para motivar a una persona y esta se pueda desenvolver mejor: primero, el dinero; segundo, la definición de objetivos; tercero, participación en la toma de decisiones y en el establecimiento de objetivos; y cuarto, el rediseño de puestos y tareas con la finalidad de otorgar mayor responsabilidad a las personas y tengan mayores desafíos.

Teoría de las expectativas

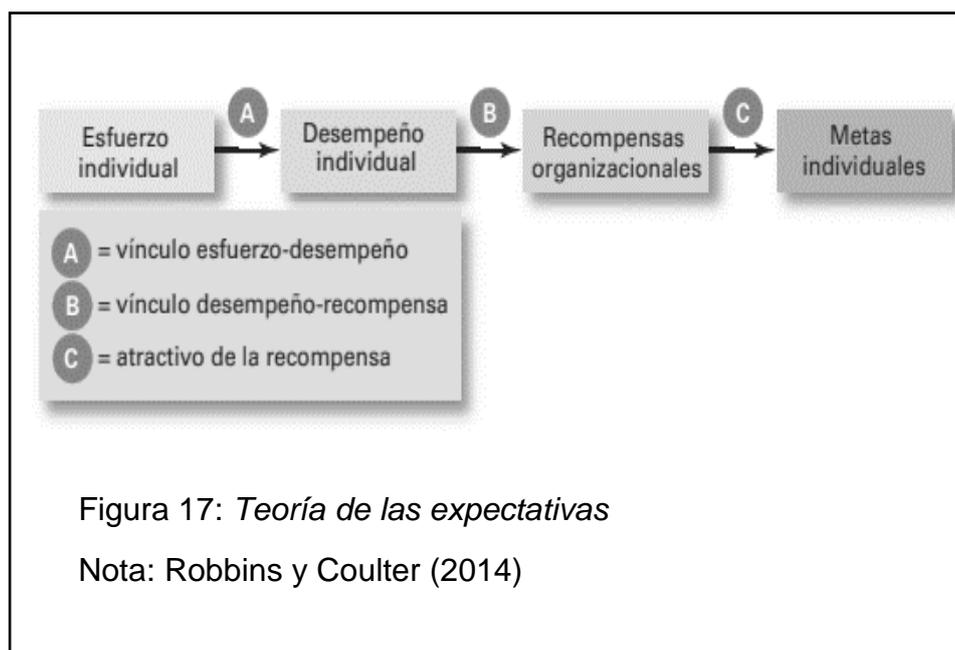
Según lo estipulado por Robbins y Coulter (2014), esta teoría fue propuesta por Víctor Vroom en el año 1964, la cual explica de qué manera se puede analizar y predecir los comportamientos que los individuos demuestran, partiendo

de la premisa que los individuos se sienten motivados cuando creen poder cumplir una determinada tarea (resultado intermedio) y que las recompensas de haberlas cumplido (resultado final) serán mayores que su esfuerzo, y esta se basa en tres conceptos, los mismos por los cuales una empresa debe preocuparse en aumentarlos si se desea un mejor desempeño:

Valencia, hace referencia a la importancia que se le da a una recompensa específica, y todo individuo posee valencias por alcanzar un resultado final.

Expectativa, es la creencia que tiene un individuo de que su esfuerzo conducirá a su desempeño anhelado. Los objetivos intermedios denominados valencia, conllevan a resultados finales, por ejemplo, un individuo que desea tener un resultado intermedio como una producción alta, busca medios para obtener un resultado final como una comisión o un reconocimiento de su jefe.

Instrumentalidad, es la creencia de que el desempeño está relacionado con las recompensas anheladas, es decir, implanta una causalidad entre el resultado intermedio y el resultado final, representando valores. La valencia de un individuo de alcanzar una productividad elevada para recibir una recompensa económica, está determinada por la sumatoria de: la instrumentalidad y la valencia de todos los resultados finales.



1.1.1.3. Definiciones del desempeño laboral

Según Robbins y Coulter (2014), desempeño es el resultado último de haber ejecutado o realizado una actividad.

De acuerdo con Palmar y Valero (2014), el desempeño laboral es la actuación de cada uno de los trabajadores al realizar determinadas funciones dentro de una empresa, la cual debe ejecutarse de acuerdo a las exigencias de la misma, de tal forma que el desenvolvimiento sea efectivo en la culminación de actividades y consecuente al cumplimiento de metas y objetivos propuestos.

Según Pedraza, Amaya y Conde (2010), el desempeño laboral hace referencia a todos los actos y comportamientos que tienen los colaboradores al ejecutar sus funciones, lo cual contribuye al alcance de los objetivos organizacionales. Así, el comportamiento y desenvolvimiento que ellos tengan va a depender de una serie de características las cuales van a influir en su conducta y eso va a determinar el grado de efectividad y el éxito de la organización.

Según Chiavenato (2009), el desempeño laboral es el comportamiento que tiene un colaborador frente al desarrollo de sus actividades la cual es el reflejo de la estrategia personal que ha elegido para aplicarla y así pueda alcanzar las metas establecidas.

El desempeño que tiene cada persona en su puesto de trabajo es muy importante ya que determinará si la empresa alcanzará sus objetivos y logrará su propósito. Para conocer cómo es ese desempeño que tienen nuestros colaboradores, es necesario contar con un proceso que permita evaluarlo para corregir y mejorarlo.

1.1.1.4. Evaluación del desempeño

Según Cuesta (2010) es un proceso importante dentro de la gestión del talento humano puesto que busca medir el grado de desenvolvimiento que tienen los colaboradores al realizar sus funciones dentro de una organización, su objetivo es valorar el esfuerzo y fortalecer el comportamiento adecuado así como corregir el comportamiento inadecuado.

Según Chiavenato (2009) la evaluación del desempeño actúa como un medio para solucionar deficiencias de desempeño, potenciar la calidad en las operaciones y mejorar la calidad de vida de la empresa.

1.1.1.5. Importancia de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño actúa como una estrategia para conocer si el desenvolvimiento o comportamiento de nuestros trabajadores es efectivo, si es que están dando su mejor esfuerzo para cumplir con una determinada tarea o función que aporten al cumplimiento de las metas, o tal vez marche mal, para conocer temas o puntos en los que se falla y poder reforzar los conocimientos y actuaciones que permitan un mejor desempeño de los trabajadores.

Según Chiavenato (2009) sin la evaluación del desempeño, no tendríamos la mínima idea de cómo es el trabajo de nuestros colaboradores, la incertidumbre aumentaría ya que no sabríamos si se van a lograr o no las metas o propósitos organizacionales.

Gracias a este proceso de evaluación la incertidumbre va a disminuir y tomaríamos acciones de mejora para poder alinear el desempeño de los colaboradores a los de las metas organizacionales.

1.1.1.6. Razones para evaluar el desempeño

- a) Recompensas: La evaluación de desempeño permite a las organizaciones conocer al final de su proceso cómo es el comportamiento y desenvolvimiento del colaborador, lo cual permite a la empresa premiar ese desempeño que tiene al realizar sus funciones que contribuirán al alcance de objetivos.
- b) Realimentación: Brinda información sobre los pensamientos que tienen las personas acerca del trabajador al relacionarse con él, respecto a su desenvolvimiento y su forma de hacer las cosas.
- c) Desarrollo: Ayuda a conocer a cada trabajador cuáles son sus ventajas o fortalezas que le permiten desempeñarse mejor y cuáles son sus debilidades o deficiencias para que pueda corregirlas.

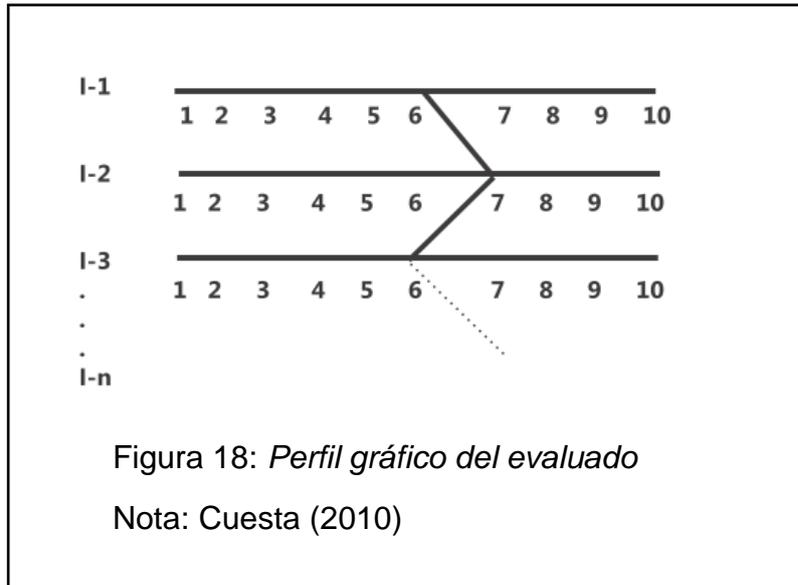
- d) Relaciones: Refuerza la comunicación y relación entre el colaborador y las demás personas dentro de la empresa, ya sea de más alto o de menor nivel.
- e) Percepción: Muestra a cada uno de los trabajadores qué expectativas tienen las demás personas de él, lo que permitirá que él mejore su percepción de sí mismo y del ambiente.
- f) Potencial de desarrollo: Brinda a las empresas los medios para conocer las capacidades que tiene su trabajador con la finalidad de reforzarlos aplicando programas de capacitación, desarrollo, entre otros.
- g) Asesoría: Gracias a la evaluación de desempeño los administradores o el área de recursos humanos obtendrán información que los orientará a tomar acciones de mejora para un mejor desenvolvimiento de los trabajadores.

1.1.1.7. Métodos de la evaluación del desempeño

Según Cuesta (2010) indica que existen 10 métodos para medir el desempeño:

1.1.1.7.1. Escalas gráficas

Cuesta (2010) este método consiste en la valoración de rasgos que tienen que ver con el rendimiento en el trabajo. Por ejemplo: Indicador de superación, hace referencia si conoce o pone en práctica los temas técnicos que debe aplicar en su gestión, así como participar en charlas o capacitaciones que tienen que ver con dichos temas. En este sentido, la persona evaluadora tiene que constatar en qué grado el trabajador cumple con el indicador, en una escala del 1 al 10 o más, de acuerdo la cantidad de rangos que se desee utilizar para evaluarlos, como puede ser (falta mejorar, promedio, alto, excelente). Al concluir, se puede obtener un gráfico de todos los indicadores medibles y un perfil gráfico individual de todos los trabajadores.



1.1.1.7.2. Incidentes críticos

Cuesta (2010) método que consiste en estimar los comportamientos del trabajador los cuales conducen a situaciones asertivas que conlleven al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos. Por ejemplo, el colaborador archiva expedientes a diario para evitar una acumulación en su escritorio de trabajo. Se representaría en una escala donde se mediría por medio de los rangos (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)

1.1.1.7.3. Elección forzosa

Cuesta (2010) este método consiste en colocar una serie de enunciados que especifican el desenvolvimiento del colaborador estructurados en dúo, de modo que la persona evaluadora elija una de las dos opciones la cual se asemeje más al colaborador. Los enunciados pueden ser positivos o negativos, pero es recomendable optar por los enunciados positivos, así mismo la persona evaluadora tiene que participar en la elaboración de las opciones y conocerlas bien, para que se haga mucho más fácil la evaluación y se elija con seguridad la alternativa. Por ejemplo: Opción a) Trabaja en equipo, opción b) Es proactivo

1.1.1.7.4. Clasificación por rangos

Este método consiste en clasificar a los colaboradores por orden de acuerdo a la eficiencia que posean, donde el primero de la lista sea el colaborador

con mayor nivel de eficiencia y el último posea un menor nivel. Este orden se determina con base en los distintos indicadores que establecidos (Cuesta, 2010).

1.1.1.7.5. Comparaciones pareadas

Cuesta (2010) este proceso también clasifica a los colaboradores, tanto de nivel bajo como a los altos directivos, se trata en compararlos de dos en dos eligiendo al colaborador más eficiente. Consiste en representar a cada colaborador con una letra como lo puede ser e, f, g, etc. en el que existe una frecuencia que viene a ser el total de elecciones que logró tener cada trabajador, así mismo al comparar a cada colaborador al que resulte más eficiente se le representará con el número 1. Este método es muy empleado cuando deseamos evaluar a mayores cantidades de trabajadores.

A continuación se presenta un ejemplo del método de comparaciones pareadas a cuatro colaboradores.

Empleado	A	B	C	D
A - B		1		
A - C	1			
A - D				1
B - C		1		
B - D		1		
C - D				1
R _j	1	3	0	2
Jerarquía	3	1	4	2

Figura 19: Perfil gráfico del evaluado
Nota: Cuesta (2010)

1.1.1.7.6. Frases descriptivas

Cuesta (2010) este método consiste en establecer enunciados en el que la persona evaluadora tiene que señalar o resaltar los enunciados de acuerdo al desenvolvimiento que tenga el colaborador en su puesto de trabajo y así mismo las características que son deficientes.

1.1.1.7.7. Investigación de campo

Este método se pone en práctica a partir de una entrevista entre el subordinado y su jefe, en el que la persona evaluadora observará su reacción y actuación del colaborador dando a conocer la causa de su buen desenvolvimiento o lo contrario (Cuesta, 2010)

1.1.1.7.8. Distribución forzosa

Cuesta (2010) este método busca entre una cantidad específica de colaboradores conocer a los más capaces, a los de nivel medio y a las personas menos capaces en relación a su desenvolvimiento. Consiste en dividir por grupos a las personas evaluadas y colocarlas en los indicadores establecidos, a todos se les va a evaluar respecto a cada uno de ellos. Este método busca mostrar la realidad respecto al conocimiento que tienen los colaboradores.

1.1.1.7.9. Autoevaluación

Cuesta (2010) en este método, el colaborador es quien se evalúa a sí mismo de acuerdo a los indicadores que se han establecido en la empresa. Ayuda a que el colaborador comprenda la necesidad que tiene la empresa de evaluar su comportamiento para que se puedan cumplir con las metas, así como también actuará mejor ya que él será quien medirá su desempeño.

1.1.1.7.10. Evaluación por objetivos

Chiavenato (2009) es uno de los métodos modernos al igual que la evaluación 360° para evaluar el desempeño. Este método consiste en evaluar el trabajo que realizan los colaboradores para cumplir con los objetivos propuestos en la empresa. Esta evaluación contiene seis etapas: primero, el formulario de los objetivos consensuados; segundo, el compromiso personal para alcanzar los objetivos; tercero, la aceptación del gerente respecto a la asignación de los medios necesarios para alcanzar los objetivos; cuarto, el desempeño del evaluado; quinto, monitoreo constante de los resultados y comparación con los objetivos; sexto, la realimentación intensiva y la evaluación continua conjunta.

1.1.1.7.11. Evaluación de 360°

Chiavenato (2009) en este método actúan todas las personas que tienen relación con la persona evaluada, es decir desde los integrantes que ocupan el nivel más alto al más bajo (gerente, compañeros, subordinados), así como los clientes tanto internos como externos (proveedores, clientes). La finalidad es acostumbrar al colaborador a adaptarse a los cambios que se presentan en todas partes para que se desenvuelva mejor. Consiste en elaborar informes con preguntas para realizarlas al colaborador evaluado, y registrar todas las respuestas para después ser analizadas, por último, elaborar un informe final con los datos obtenidos; con ello, servirá a gerencia y recursos humanos para elaborar un plan individual de desarrollo al colaborador.

Antes de empezar con las dimensiones del desempeño laboral, es importante resaltar que la interacción entre el trabajador y organización es un proceso mutuo, la organización desarrolla enumeradas cosas por y para el trabajador, como remunerarlo, le otorga seguridad y status; de modo que este responde trabajando y desempeñando sus funciones.

Dimensiones del desempeño laboral

Según Robbins y Coulter (2014) las actitudes son aquellas reacciones positivas o negativas basadas en el sentir de una persona sobre algo o alguien, dicha reacción se basa en tres componentes: la cognición, el estado afectivo y el comportamiento.

En la organización, es muy importante conocer y hacer que las actitudes de nuestros colaboradores sean positivas ya que estas definirán el nivel de desempeño para alcanzar los objetivos organizacionales.

Dimensión 01: Actitudes: Aquellas reacciones que demuestra una persona respecto a lo que siente, pueden ser positivas o negativas y determinan un buen o mal desempeño en la empresa.

1. Satisfacción laboral: Actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo, en este sentido, si una persona siente satisfacción en su trabajo, claramente tendrá una actitud positiva al ejecutar sus funciones; si por el contrario, una persona siente insatisfacción en su trabajo, tendrá una actitud negativa al ejecutar sus funciones.

2. Participación laboral: Se refiere a la identificación que una persona tiene con su trabajo, interviene activamente en él y piensa que su desempeño es importante en su autoestima.
3. Compromiso organizacional: Se refiere a la identificación que una persona tiene con la empresa y con sus metas, y desea seguir formando parte de la misma.
4. Involucramiento del empleado: Se refiere al grado en que las personas están conectadas y apasionadas con lo que hacen y deben hacer, por el contrario, aquellas personas que no se encuentran involucradas con sus actividades, solo se dedican a presentarse al trabajo y carecen de energía.

Alles (2005) manifiesta que el buen desempeño se determinará por la intersección de los conocimientos y las competencias que el talento posea.

Dimensión 02: Dotes intelectuales: Son aquellos conocimientos y competencias con las que cuenta una persona para determinar un desempeño superior.

1. Conocimientos: Conjunto de saberes que una persona tiene sobre respectivos temas, estos pueden ser adquiridos a través del aprendizaje o por la experiencia.
2. Competencias: Aquellas características intensas de una persona las cuales denotan formas de comportamiento ante una situación, conllevando a un buen o mal desempeño.

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la dimensión actitudes de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la dimensión dotes intelectuales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020?

1.5 Justificación e importancia de estudio

La presente investigación es importante porque determina la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, con la finalidad de demostrar a organizaciones, principalmente a la Municipalidad Distrital de Pátapo, que si aplicamos correctamente dicha gestión estaríamos contando con un mejor desempeño de nuestros colaboradores el cual garantice alcanzar el éxito de la organización. Asimismo, esta investigación sirve para que dichas organizaciones subsanen errores y empiecen a tomar buenas decisiones para el bien de la organización y de los que la componen.

Bernal (2010) justificar un proyecto de investigación significa deducir la razón por la cual se realiza y el valor que tiene para poder concluirlo, en este sentido la justificación puede ser teórica, práctica y metodológica.

Teórica

La presente investigación se justifica conceptualizando teorías de las variables Gestión del talento humano basado en el sustento del autor Chiavenato (2009) y Desempeño laboral basado en el sustento de los autores Robbins y Coulter (2014) y Alles (2005), demostrando la importancia de contar con una adecuada gestión del talento humano que se involucre en el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores para obtener un mejor desempeño en su puesto de trabajo, así mismo esta investigación busca reforzar conocimientos a los estudiantes de la

Universidad Señor de Sipán respecto a las variables en estudio y así evitar posibles errores en el campo laboral.

Práctica

La presente investigación resalta al talento humano como principal factor para el éxito de la organización, convenciendo a la Municipalidad Distrital de Pátapo y a todas las organizaciones tanto del sector público como privado, aplicar la Gestión del talento humano tomando mayor interés en la persona ya que va a depender de su desempeño para alcanzar los objetivos propuestos. Así mismo, para las personas que trabajamos en una empresa es importante saber que tenemos que ser valorados, cuidados y respetados porque somos seres humanos con habilidades y destrezas que nos hacen únicos y ni la tecnología más avanzada podrá superarnos.

Metodológica

La presente investigación se justifica con el método descriptivo en el cual se empleará como técnica la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario, el cual se aplicará a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo, con la finalidad de obtener suficiente información sobre los temas estudiados. Esta técnica e instrumento de estudio servirá como guía para investigaciones similares que se deseen desarrollar posteriormente.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

H0: Si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

H1: No existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

Hipótesis específica 1

H0: Si existe relación entre la Gestión del talento humano y la dimensión actitudes de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

H1: No existe relación entre la Gestión del talento humano y la dimensión actitudes de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

Hipótesis específica 2

H0: Si existe relación entre la Gestión del talento humano y los dotes intelectuales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

H1: No existe relación entre la Gestión del talento humano y los dotes intelectuales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

1.7.2 Objetivos específicos

Analizar el nivel de Gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

Examinar el nivel del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

Identificar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la dimensión actitudes de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

Reconocer la relación que existe entre la gestión del talento humano y la dimensión dotes intelectuales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque cuantitativo

La principal característica de este enfoque es medir las variables que se estudian, para ello, establece seguir una sucesión de pasos estrictos aplicando métodos estadísticos con la finalidad de probar algo y llegar a las conclusiones respecto a lo que se desea descubrir. (Niño, 2011)

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo porque se siguió una secuencia de pasos aplicando un análisis estadístico que permitió medir las variables Gestión del talento humano y desempeño laboral, y esto con la finalidad de probar si existe o no existe relación entre ambas.

Tipo descriptiva

Investigación que se basa en delimitar y detallar las variables que se estudian para poder así cuantificarlas, centrándose en mostrar realidades que permitan al investigador llegar a la verdad del objetivo de estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Esta investigación fue de tipo descriptiva puesto que se detallaron todos los conceptos referentes a las variables Gestión del talento humano y desempeño laboral, las cuales se pretendió medir. Asimismo, todos los conceptos están basados en la apreciación de distintos autores para llegar a la verdad de los hechos.

Nivel correlacional

Investigación que pretende revelar la relación entre dos o más variables de estudio, dando la oportunidad al investigador de afirmar si es que manteniendo relación, el comportamiento de una variable afecta favorable o desfavorablemente a la otra. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Esta investigación fue de nivel correlacional porque buscó conocer si existe o no relación entre las variables Gestión del Talento humano y desempeño laboral, así como saber si el comportamiento de la variable Gestión del talento humano tuvo impacto bueno o malo en el comportamiento de la variable desempeño laboral.

Diseño no experimental

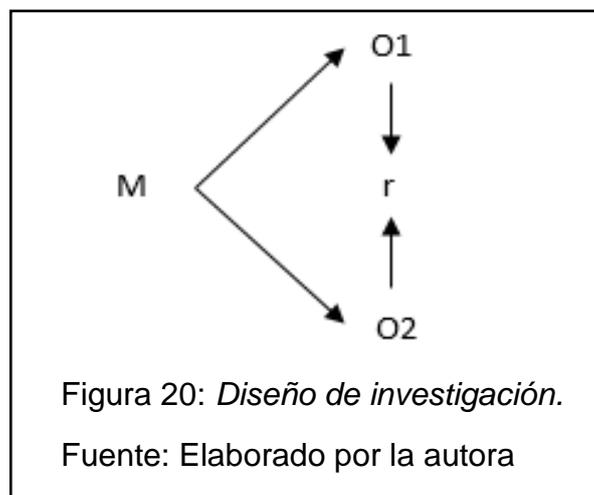
Investigación que permite visualizar las situaciones reales de las variables, sin tener que maniobrarlas para generar algún efecto en ellas, por ende, solo se encarga de estudiarlas y verificar como es su efecto o comportamiento ante ocasiones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Esta investigación fue de diseño no experimental puesto que se observó la situación real de las variables Gestión del talento humano y desempeño laboral sin la mínima intención de modificarlas o alterarlas.

Corte transversal

Investigación que recoge información para examinar el impacto o relación que tienen las variables en un escenario por única vez y en un determinado tiempo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Esta investigación fue de corte Transversal puesto que se recogieron datos de las variables de estudio para conocer su relación y comportamiento en un determinado tiempo y por única vez.



Donde:

M = muestra

O1 = Gestión del talento humano

O2 = Desempeño laboral

r = Correlación entre ambas variables

2.2. Población y muestra

Según Niño (2011) la población viene a ser el universo de todos los elementos de interés de los cuales la investigación necesita para descubrir la realidad de las cosas.

Esta investigación estuvo conformada por una población de 149 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Según Niño (2011) la muestra es una cantidad determinada de la población en estudio la cual nos facilita poder medirla y así tener resultados que nos ayuden a lograr el objetivo de la investigación.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$
$$n = \frac{149 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (149 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 108$$

Donde:

N = Población Universo = 149

e = Error (5%) = 0.05

p = Probabilidad a favor (50%) = 0.5

q = Probabilidad en contra (50%) = 0.5

Z = Nivel de confianza (95%) = 1.96

Siendo una población de 149, se aplicó la fórmula correspondiente obteniendo así una muestra de 108 trabajadores, cifra accesible que nos permitió recolectar información suficiente empleando las técnicas respectivas para llegar al objetivo de estudio.

2.3. Variables, Operacionalización

Definición Conceptual

Variable independiente: Gestión del talento humano

Chiavenato (2009) GTH significa reconocer a la persona como el principal factor para el éxito de una organización, lo que abarca desarrollar procesos con el fin de sacar lo mejor de cada colaborador, generando la confianza necesaria para que ellos expresen sus sentimientos, anhelos, logros y metas que desean alcanzar, dándonos la oportunidad de contribuir con su desarrollo, apoyararlos e incentivarlos, pues mientras ellos logren los objetivos organizacionales ellos se acercan más a sus metas individuales.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Palmar y Valero (2014) desempeño laboral es actuar que tiene cada uno de los colaboradores al efectuar determinadas funciones dentro de una organización y este debe basarse en sus exigencias para que el desenvolvimiento sea asertivo en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos propuestos en la empresa.

Definición Operacional

Variable independiente: Gestión del talento humano

Cuesta (2010) gestionar al talento implica desarrollar actividades para atraer, agrupar, desarrollar, premiar, detener y evaluar a las personas, otorgándoles todos los implementos necesarios para que se puedan desenvolver al máximo y así la organización cuente con un gran equipo de trabajo que luchará por sacar adelante a la misma.

En esta investigación se tomaron seis dimensiones las cuales nos permitieron conocer qué tan importante es el talento humano para la Municipalidad y qué actividades se realizan para conseguir que estos se sientan mas satisfechos y comprometidos con la organización.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Alles (2005) el desempeño que nuestros colaboradores manifiesten en la empresa nos permite tener una idea clara si la empresa logrará su propósito y objetivos en el periodo que se ha establecido. Por ello, conocer ese desenvolvimiento es muy importante ya que nos facilitará tomar decisiones en bien de la organización y del trabajador. (Pág. 60)

En este caso, se evaluaron dos dimensiones para conocer cómo es el desempeño de los trabajadores al realizar sus funciones en la empresa.

Tabla 1. *Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Gestión del Talento Humano	Integrar personas	Reclutamiento	1. ¿La Municipalidad le brinda a sus trabajadores la oportunidad de postular a un puesto superior? 2. ¿La Municipalidad ofrece oportunidad de trabajo a candidatos externos cuando existe alguna vacante? 3. ¿La Municipalidad toma en cuenta la formación académica, conocimientos y competencias de una persona para incorporarla en un determinado puesto de trabajo?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Selección	4. ¿Se realizan reuniones a cargo de un profesional para formar un diálogo con el postulante y así pueda presentarse? 5. ¿Los altos directivos han demostrado respetar las políticas y valores de la Municipalidad impulsándolo a que usted también lo haga?	
	Organizar personas	Orientación a las personas	6. ¿Al contar con un nuevo integrante se realizan programas de inducción para darle a conocer la misión, visión, valores y objetivos con los que cuenta la Municipalidad? 7. ¿La Municipalidad desarrolla análisis de puestos que le facilita conocer las responsabilidades que debe desempeñar un nuevo ocupante?	
		Evaluación del desempeño		

		8. ¿Existe un proceso en la institución que mide su desempeño con la finalidad de reforzarlo o corregirlo?
Recompensar personas	Recompensas	9. ¿En la Municipalidad se premian los logros alcanzados con bonos u otro tipo de premio? 10. ¿La Municipalidad retribuye su desenvolvimiento con recompensas no solo económicas sino también con oportunidades de desarrollo?
	Remuneración	11. ¿La Municipalidad es puntual con el pago por la prestación de sus servicios? 12. ¿La Municipalidad le brinda a usted algún tipo de prestación como es el seguro de vida, atención hospitalaria, entre otros? 13. ¿La Municipalidad refuerza continuamente sus conocimientos mediante reuniones a cargo de un profesional que le enseñe nuevos métodos de trabajo?
Desarrollar personas	Capacitación	14. ¿La Municipalidad le brinda a sus trabajadores la orientación que necesitan cuando se toma la decisión de cambiarlo de puesto? 15. ¿Es motivado por su jefe inmediato con la finalidad de desarrollar mejor sus funciones?
	Desarrollo de personas	16. ¿La institución le brinda la oportunidad de participar en charlas o conferencias por parte de otras organizaciones con la finalidad de expandir sus conocimientos?
Retener personas	Comunicación	17. ¿Los altos directivos de la Municipalidad fomentan el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales entre compañeros?

Desempeño laboral	Auditar personas	Seguridad, higiene y calidad.	18. ¿La Municipalidad suele brindarle su apoyo ante una necesidad que usted tenga? 19. ¿La cantidad de jabón y alcohol que le ofrece la institución son las correctas para evitar posibles enfermedades? 20. ¿Se le ofrece un ambiente limpio en su puesto de trabajo como en los servicios higiénicos?
		Base de datos	21. ¿El área de Recursos Humanos tiene actualizado todos sus datos? 22. ¿En la Municipalidad se tiene presente fechas especiales como lo es su cumpleaños y ha tenido algún gesto con usted?
		Sistema de información	23. ¿En la municipalidad se lleva un buen control de sus horas y/o días laborales con la finalidad de evitar más descuentos de lo debido? 24. ¿Suelen brindarle una respuesta a tiempo cuando usted solicita información sobre temas que le competen a su trabajo?
		Satisfacción laboral	25. ¿Se siente contento de formar parte de la Municipalidad Distrital de Pátapo? 26. ¿Se siente complacido con las herramientas e implementos que le ofrece la Municipalidad para ejecutar sus funciones?
		Actitudes	27. ¿Considera que su desenvolvimiento es fundamental para alcanzar los objetivos del área?
		Participación laboral	28. ¿Cree usted que al cumplir las metas del área estará desarrollándose profesionalmente?

Dotes intelectuales	Compromiso organizacional	29. ¿Conoce claramente cuál es la misión, visión y objetivos de la Municipalidad? 30. ¿Siente que la Municipalidad está comprometida con usted así como usted lo está con ella?
	Involucramiento del empleado	31. ¿Se siente identificado con el puesto que ocupa y le apasiona lo que hace? 32. ¿Está dispuesto a apoyar a la Municipalidad cuando surja algún imprevisto fuera de su horario de trabajo y necesiten de su servicio?
	Conocimientos	33. ¿Conoce cuáles son las funciones y procedimientos que se deben cumplir en su puesto de trabajo? 34. ¿Ha contribuido la Municipalidad en los conocimientos que tiene para desenvolverse en su puesto actual?
	Competencias	35. ¿Cree usted contar con todas las competencias necesarias que exige su puesto de trabajo? 36. ¿Considera que el puesto que ocupa actualmente es el más apropiado para usted?

Nota: Elaborado por la autora

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas: Encuesta

Según Bernal (2010) es una técnica muy empleada por investigadores y se fundamenta en el cuestionario para adquirir información de los participantes.

Se aplicó como técnica la encuesta a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo con la intención de conocer el nivel y la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral.

Instrumento: Cuestionario

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) conformado por un número determinado de interrogantes las cuales tienen relación con las variables de estudio que se pretenden medir.

Se utilizó como instrumento el cuestionario conformado por 36 preguntas incluidas ambas variables.

El cuestionario de gestión del talento humano estuvo constituido por 6 dimensiones expresadas en 12 indicadores en el que se plantearon 2 preguntas por cada indicador, llegando a un total de 24 preguntas donde cada participante debió elegir entre un conjunto de alternativas en escala de Likert del 1 al 5. A continuación se detallan:

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

El cuestionario de desempeño laboral compuesto por 2 dimensiones expresadas en 6 indicadores, donde se plantearon 2 preguntas por cada indicador llegando a un total de 12 preguntas. Se usó también la escala de Likert del 1 al 5 con las siguientes alternativas:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca

- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Validez

Según Niño, (2011) un instrumento válido nos da certeza, pues busca medir exacta y únicamente a la variable que se desea medir. (Pág. 87)

Se aplicó juicio con tres profesionales expertos en el tema. Las opiniones pueden ser vistas detalladamente en el anexo 3.

Tabla 2. *Juicio de expertos.*

Expertos	Especialidad	Juicio
Abraham José García Yovera	Mg. Gestión del Talento Humano	Aplicable
Ericka Julissa Suysuy Chambergo	Mg. Gestión pública – metodóloga.	Aplicable
Maximo Adolfo Faya Ascencio	Mg. Gestión Pública – estadista	Aplicable

Nota: Elaborado por la autora

Confiabilidad:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) un instrumento de medición posee confiabilidad cuando se aplica el mismo instrumento más de dos veces y las respuestas tienden a ser idénticas o equivalentes, es decir sostiene la verdad. (Pág. 87)

Se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de las interrogantes del cuestionario y así contar con la información correcta y válida.

Tabla 3. *Estadísticos de fiabilidad de los cuestionarios. Alfa de Cronbach*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	36

Nota: Elaborado por la autora en el programa estadístico SPSS

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Según Niño (2011) todos los datos obtenidos en las técnicas e instrumentos aplicados son importantes pero no tendrían sentido en la investigación si no se pasa por el debido procesamiento, análisis e interpretación para que con ayuda de los resultados podamos armar las conclusiones (pág. 99).

Posteriormente de haber aplicado los cuestionarios a la muestra que equivale a 108 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo, se recolectó datos de las variables de estudio para luego ser procesados cuidadosamente en estilo de redacción APA en el programa Excel versión 2016. Inmediatamente después, fueron codificados al programa estadístico SPSS versión 26 y seguidamente fueron analizados en base al problema, hipótesis y objetivos de estudio empleando el método rho de Spearman para hallar la correlación que existe entre ambas variables. Finalmente, detrás de haber obtenido los resultados de los programas, se realizó una buena interpretación de los mismos para formular las conclusiones de la investigación.

2.6. Aspectos éticos

Según Noreña et al (2012), la presente investigación se basa en los siguientes criterios éticos:

Consentimiento informado: Porque todos los participantes brindan su aporte y conocimientos por voluntad propia, es decir no se le obliga a ser participe, así mismo se le informará la voluntad del estudio.

Confidencialidad: Porque se demuestra confianza al participante, no se revelan sus datos ni se tiene intención de identificarlo’.

Manejo de riesgos: Hace referencia a las responsabilidades que adquieren los participantes, así como también a la forma en que el investigador trabajará con los datos recolectados.

2.7. Criterios de rigor científico

De acuerdo con lo estipulado por Noreña et al (2012), la presente investigación se basa en los siguientes criterios de rigor científico:

Fiabilidad: Porque se han empleado las mismas o similares técnicas e instrumentos de otras investigaciones y los resultados han sido similares, lo que quiere decir que las conclusiones a las que se ha llegado la presente investigación, es verdadera.

Validez: Se aplica correctamente el instrumento, se recolectan datos, se procesa la información y se interpretan detalladamente los resultados con la finalidad de demostrar lo que se desea, de tal forma que la investigación llegue a ser creíble.

Credibilidad: Los resultados tienen relación con la demostración que el investigador pretendía llegar en un principio.

Dependencia: En esta investigación se centra en la firmeza de los datos, el cuestionario aplicado queda como una referencia.

Reflexividad: Los datos obtenidos para la investigación no se modifican, es decir son verdaderos.

Relevancia: Permite examinar las conclusiones obtenidas con relación a los objetivos que se deseaban alcanzar y toma relevancia a los nuevos descubrimientos o conceptos.

Concordancia Teórica- epistemológica: Toma relevancia a como el investigador sustenta las críticas de distintos autores en todo la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

Características demográficas de la muestra

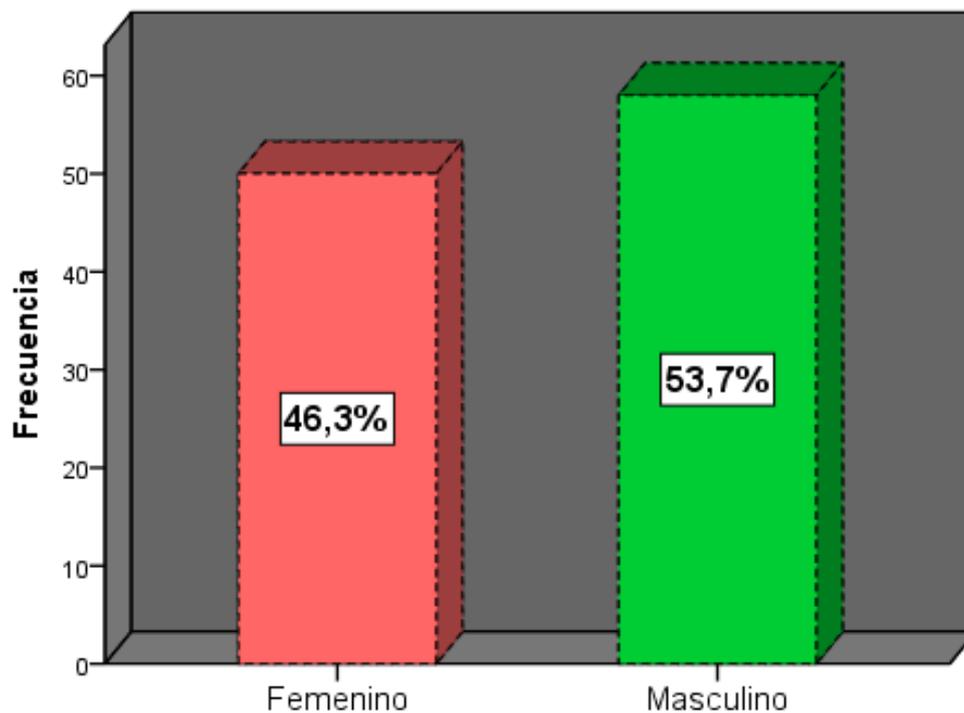
Tabla 4.

Características demográficas de la muestra. Sexo de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	50	46.3	46.3	46.3
	Masculino	58	53.7	53.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 201. *Sexo de los encuestados*



Nota: De acuerdo con la Tabla 4 y Figura 20, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 50 trabajadores que constituyen el 46.3% del total son de sexo "Femenino", y por último, 53 trabajadores que constituyen el 53.7% son de sexo "Masculino".

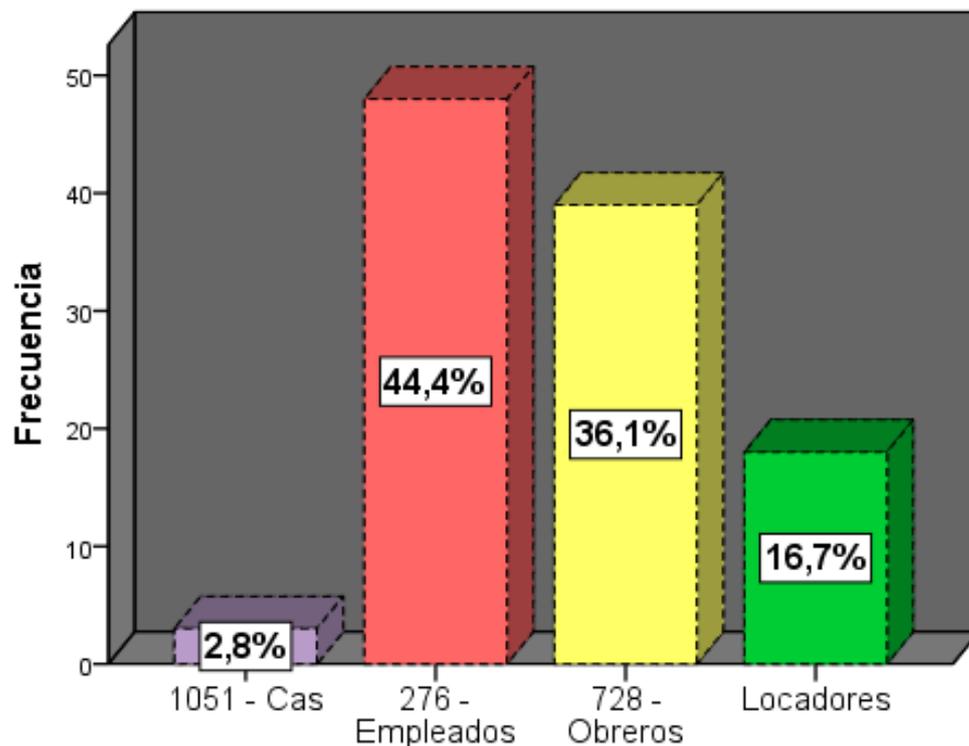
Tabla 5.

Características demográficas de la muestra. Modalidad de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1051 - Cas	3	2.8	2.8	2.8
276 - Empleados	48	44.4	44.4	47.2
728 - Obreros	39	36.1	36.1	83.3
Locadores	18	16.7	16.7	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 212. *Modalidad de trabajo de los encuestados*



Nota: De acuerdo con la Tabla 5 y Figura 21, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 3 trabajadores que constituyen el 2.8% laboran bajo la modalidad “1051 - Cas”, 43 personas que constituyen el 44.4% son “276 - Empleados”, 39 personas que constituyen el 36.1% son “728 – Obreros”, por último, 13 personas que constituyen el 16.7% son “Locadores”.

Estadísticos descriptivos generales

Se vio conveniente calcular los estadísticos descriptivos generales, mostrando para cada ítems la muestra, el rango, los valores mínimo y máximo, la media y la desviación, tal y como se muestra en la tabla 5.

Tabla 6.

Estadísticos descriptivos generales

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
1.- ¿La Municipalidad le brinda a sus trabajadores la oportunidad de postular a un puesto superior?	108	2	1	3	1.48	.634
2.- ¿La Municipalidad ofrece oportunidad de trabajo a candidatos externos cuando existe alguna vacante?	108	3	2	5	4.39	.975
3.- ¿La Municipalidad toma en cuenta la formación académica, conocimientos y competencias de una persona para incorporarla en un determinado puesto de trabajo?	108	3	2	5	4.32	.994
4.- ¿Se realizan reuniones a cargo de un profesional para formar un diálogo con el postulante y así pueda presentarse?	108	3	2	5	4.43	.978
5.- ¿Los altos directivos han demostrado respetar las políticas y valores de la Municipalidad impulsandolo a que usted también lo haga?	108	3	1	4	2.09	.826
6.- ¿Al contar con un nuevo integrante se realizan programas de inducción para darle a conocer la misión, visión, valores y objetivos con los que cuenta la Municipalidad?	108	3	1	4	1.57	.834
7.- ¿La Municipalidad desarrolla análisis de puestos que le facilita conocer las responsabilidades que debe desempeñar un nuevo ocupante?	108	2	3	5	4.52	.634
8.- ¿Existe un proceso en la institución que mide su desempeño con la finalidad de reforzarlo o corregirlo?	108	2	1	3	1.40	.563
9.- ¿En la Municipalidad se premian los logros alcanzados con bonos u otro tipo de premio?	108	1	1	2	1.17	.374
10.- ¿La Municipalidad retribuye su desenvolvimiento con recompensas no solo económicas sino también con oportunidades de desarrollo?	108	2	1	3	1.82	.577
11.- ¿La Municipalidad es puntual con el pago por la prestación de sus servicios?	108	3	2	5	4.65	.753
12.- ¿La Municipalidad le brinda a Ud. algún tipo de prestación como es el seguro de vida, atención hospitalaria, entre otros?	108	3	2	5	4.30	.969
13.- ¿La Municipalidad refuerza continuamente sus conocimientos mediante reuniones a cargo de un profesional que le enseñe nuevos métodos de trabajo?	108	4	1	5	3.43	1.007
14.- ¿La Municipalidad le brinda a sus trabajadores la orientación que necesitan cuando se toma la decisión de cambiarlo de puesto?	108	3	1	4	1.61	.895

15.- ¿Es motivado por su jefe inmediato con la finalidad de desarrollar mejor sus funciones?	108	4	1	5	2.35	.960
16.- ¿La institución le brinda la oportunidad de participar en charlas o conferencias por parte de otras organizaciones con la finalidad de expandir sus conocimientos?	108	3	1	4	2.81	.598
17.- ¿Los altos directivos de la Municipalidad fomentan el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales entre compañeros?	108	2	1	3	1.98	.641
18.- ¿La Municipalidad suele brindarle su apoyo ante una necesidad que usted tenga?	108	3	2	5	4.19	1.145
19.- ¿La cantidad de jabón y alcohol que le ofrece la institución son las correctas para evitar posibles enfermedades?	108	2	3	5	4.60	.723
20.- ¿Se le ofrece un ambiente limpio en su puesto de trabajo como en los servicios higiénicos?	108	2	3	5	4.70	.584
21.- ¿El área de Recursos Humanos tiene actualizado todos sus datos?	108	2	3	5	4.44	.765
22.- ¿En la Municipalidad se tiene presente fechas especiales como lo es su cumpleaños y ha tenido algún gesto con usted?	108	2	1	3	1.48	.779
23.- ¿En la municipalidad se lleva un buen control de sus horas y/o días laborales con la finalidad de evitar más descuentos de lo debido?	108	1	4	5	4.78	.418
24.- ¿Suelen brindarle una respuesta a tiempo cuando usted solicita información sobre temas que le competen a su trabajo?	108	2	3	5	4.66	.686
25.- ¿Se siente contento de formar parte de la Municipalidad Distrital de Pátapo?	108	2	3	5	4.37	.756
26.- ¿Se siente complacido con las herramientas e implementos que le ofrece la Municipalidad para ejecutar sus funciones?	108	2	1	3	2.62	.637
27.- ¿Considera que su desenvolvimiento es fundamental para alcanzar los objetivos del área?	108	2	3	5	4.44	.752
28.- ¿Cree usted que al cumplir las metas del área estará desarrollándose profesionalmente?	108	2	3	5	4.52	.603
29.- ¿Conoce claramente cuál es la misión, visión y objetivos de la Municipalidad?	108	4	1	5	2.11	.950
30.- ¿Siente que la Municipalidad está comprometida con usted así como usted lo está con ella?	108	2	3	5	3.81	.571
31.- ¿Se siente identificado con el puesto que ocupa y le apasiona lo que hace?	108	3	2	5	4.44	1.017
32.- ¿Está dispuesto a apoyar a la Municipalidad cuando surja algún imprevisto fuera de su horario de trabajo y necesiten de su servicio?	108	2	3	5	4.69	.505
33.- ¿Conoce cuáles son las funciones y procedimientos que se deben cumplir en su puesto de trabajo?	108	3	2	5	4.22	1.062

34.- ¿Ha contribuido la Municipalidad en los conocimientos que tiene para desenvolverse en su puesto actual?	108	2	2	4	2.51	.730
35.- ¿Cree usted contar con todas las competencias necesarias que exige su puesto de trabajo?	108	2	3	5	4.49	.779
36.- ¿Considera que el puesto que ocupa actualmente es el más apropiado para usted?	108	4	1	5	4.27	1.412
<hr/>						
N válido (según lista)	108					

Nota: Elaborado por la autora con el programa estadístico SPSS

De acuerdo con la Tabla 6, los ítems con mayor puntuación de respuesta fueron “20.- ¿Le ofrece la organización un ambiente limpio en su puesto de trabajo como en los servicios higiénicos?” y “23.- ¿La municipalidad lleva un buen control de sus horas y/o días laborales con la finalidad de evitar más descuentos de lo debido?” con promedios de 4.70 y 4.78 respectivamente. Esta información es muy importante para la toma de decisiones en la Municipalidad, ya que podrían ser consideradas como fortalezas.

Asimismo, la Tabla 5, demuestra que el ítem con menor puntuación de respuesta fue “9.- ¿En la Municipalidad se premian los logros alcanzados con bonos u otro tipo de premio?” con 1.17 de promedio. Esta información es muy importante para la toma de decisiones en la Municipalidad, ya que podría ser tomada como una debilidad que se debe reforzar.

Resultados descriptivos por ítem

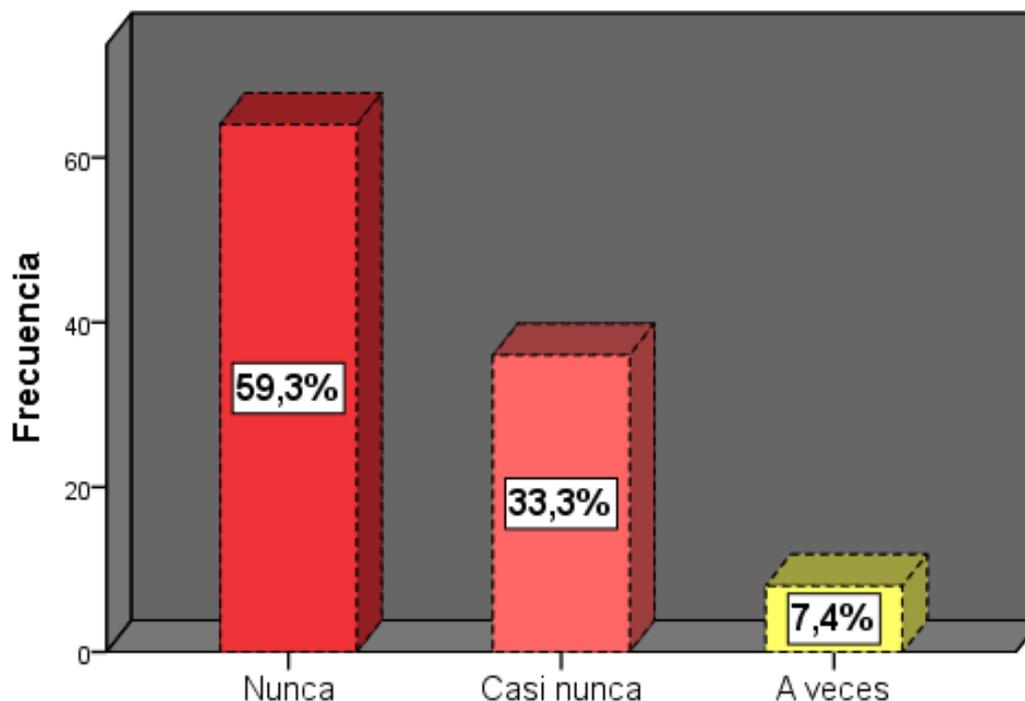
A continuación se presentan los resultados de cada una de las preguntas realizadas, es importante mencionar que la opción de respuesta de las mismas fue en una escala Likert del 1 al 5, siendo 1 “Nunca” y 5 “Siempre” las cuales se aplicó a 108 trabajadores de la Municipalidad distrital de Pátapo.

Tabla 7. *Resultados descriptivos del ítem 1.- ¿La Municipalidad les brinda a sus trabajadores la oportunidad de postular a un puesto superior?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	64	59.3	59.3
	Casi nunca	36	33.3	92.6
	A veces	8	7.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0

Nota: Elaborado por la autora

Figura 223. *Ítem 1.- ¿La Municipalidad les brinda a sus trabajadores la oportunidad de postular a un puesto superior?*



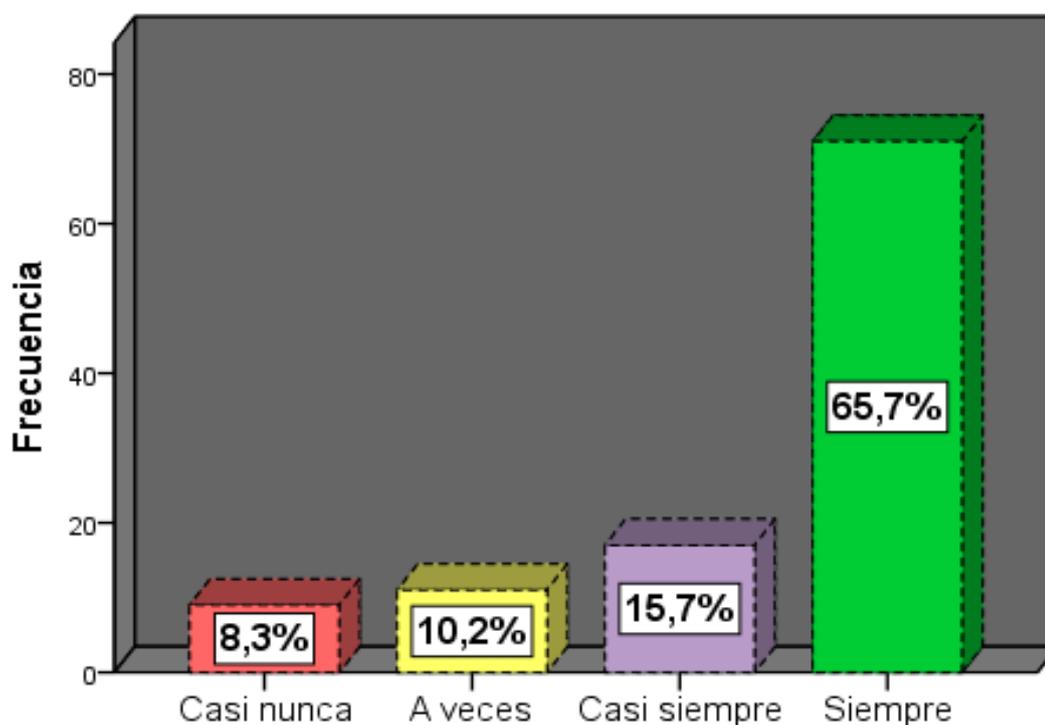
Nota: De acuerdo con la Tabla 7 y Figura 22, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 64 trabajadores que constituyen el 59.3% del total manifiestan que “Nunca” la Municipalidad les brinda la oportunidad de postular a un puesto superior, 36 personas que constituyen el 33.3% indicaron “casi nunca”, por último, 8 personas que constituyen el 7.4% señalaron “A veces”.

Tabla 8. Resultados descriptivos del ítem 2.- ¿La Municipalidad ofrece oportunidad de trabajo a candidatos externos cuando existe alguna vacante?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	9	8.3	8.3
	A veces	11	10.2	18.5
Válidos	Casi siempre	17	15.7	34.3
	Siempre	71	65.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0

Nota: Elaborado por la autora

Figura 234. Ítem 2.- ¿La Municipalidad ofrece oportunidad de trabajo a candidatos externos cuando existe alguna vacante?



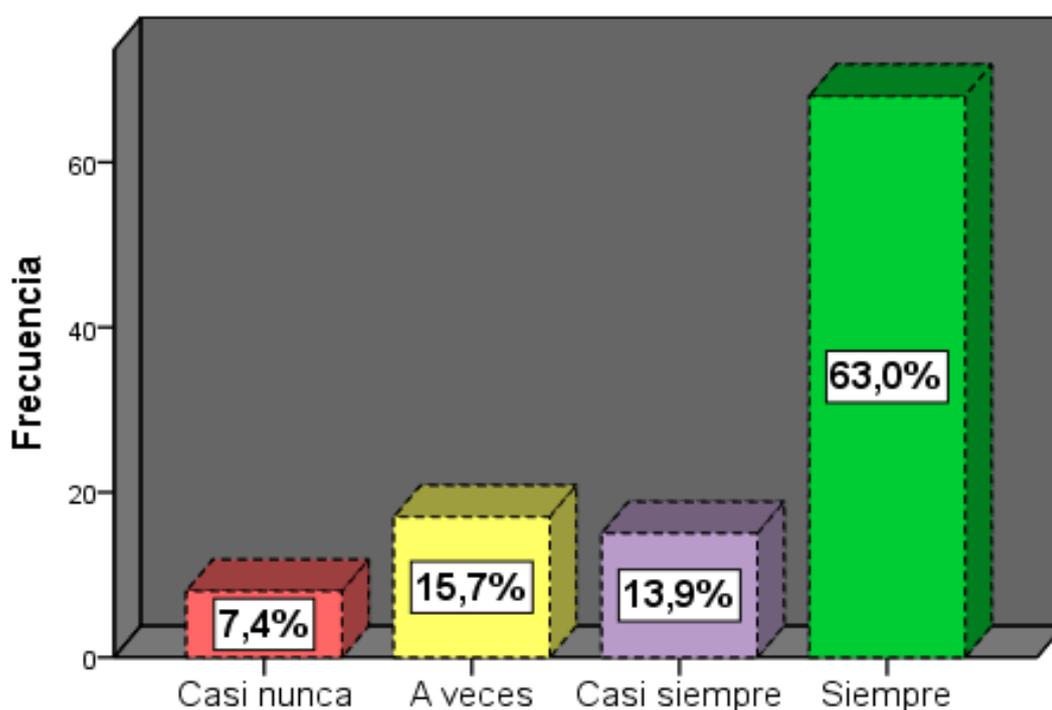
Nota: De acuerdo con la Tabla 8 y Figura 23, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 9 trabajadores que constituyen el 8.3% del total manifiestan que “Casi nunca” la Municipalidad ofrece oportunidad de trabajo a candidatos externos, 11 personas que constituyen el 10.2% indicaron “A veces”, 17 personas que constituyen el 15.7% indicaron “Casi siempre”, por último, 71 personas que constituyen el 65.7% señalaron “Siempre”.

Tabla 9. Resultados descriptivos del ítem 3-. ¿La Municipalidad toma en cuenta la formación académica, conocimientos y competencias de una persona para incorporarla en un determinado puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	8	7.4	7.4	7.4
	A veces	17	15.7	15.7	23.1
	Casi siempre	15	13.9	13.9	37.0
	Siempre	68	63.0	63.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 245. Ítem 3-. ¿La Municipalidad toma en cuenta la formación académica, conocimientos y competencias de una persona para incorporarla en un determinado puesto de trabajo?



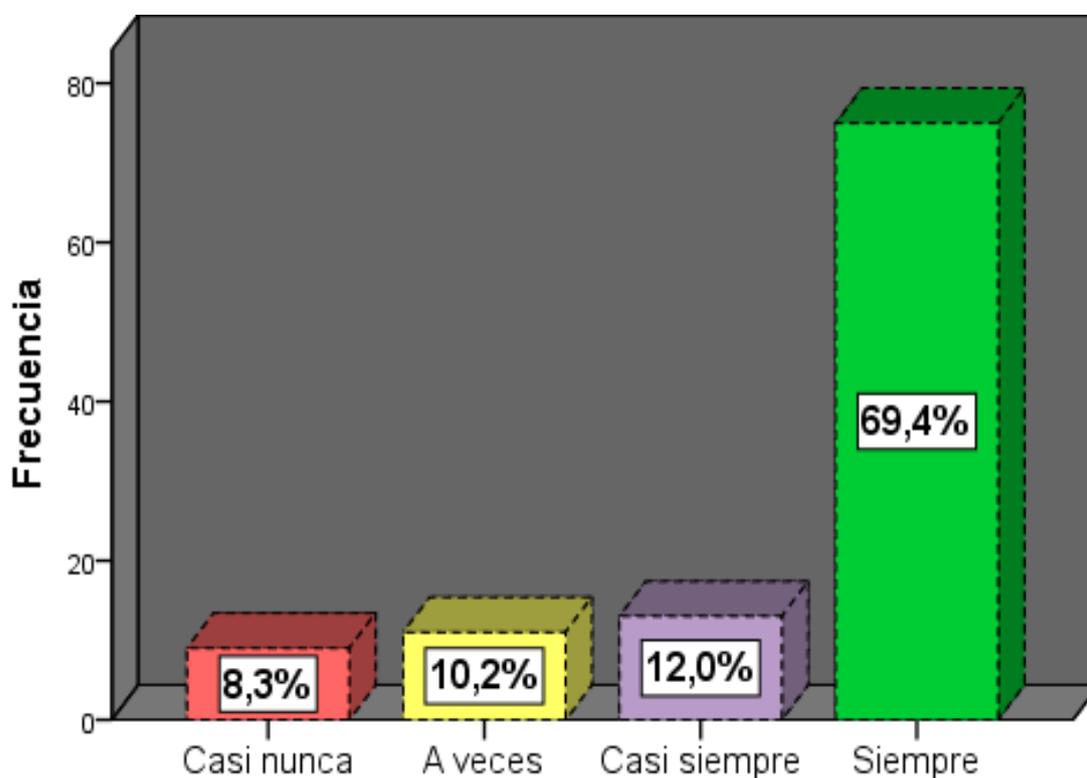
Nota: De acuerdo con la Tabla 9 y Figura 24, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 8 trabajadores que constituyen el 7.4% del total manifiestan que “Casi nunca” se toma en cuenta la formación académica, conocimientos y competencias de una persona, 17 personas que constituyen el 15.7% indicaron “A veces”, 15 personas que constituyen el 13.9% indicaron “Casi siempre”, por último, 68 personas que constituyen el 63.0% señalaron “Siempre”.

Tabla 10. Resultados descriptivos del ítem 4.- ¿Se realizan reuniones a cargo de un profesional para formar un diálogo con el postulante y así pueda presentarse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	9	8.3	8.3	8.3
	A veces	11	10.2	10.2	18.5
	Casi siempre	13	12.0	12.0	30.6
	Siempre	75	69.4	69.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 256. Ítem 4.- ¿Se realizan reuniones a cargo de un profesional para formar un diálogo con el postulante y así pueda presentarse?



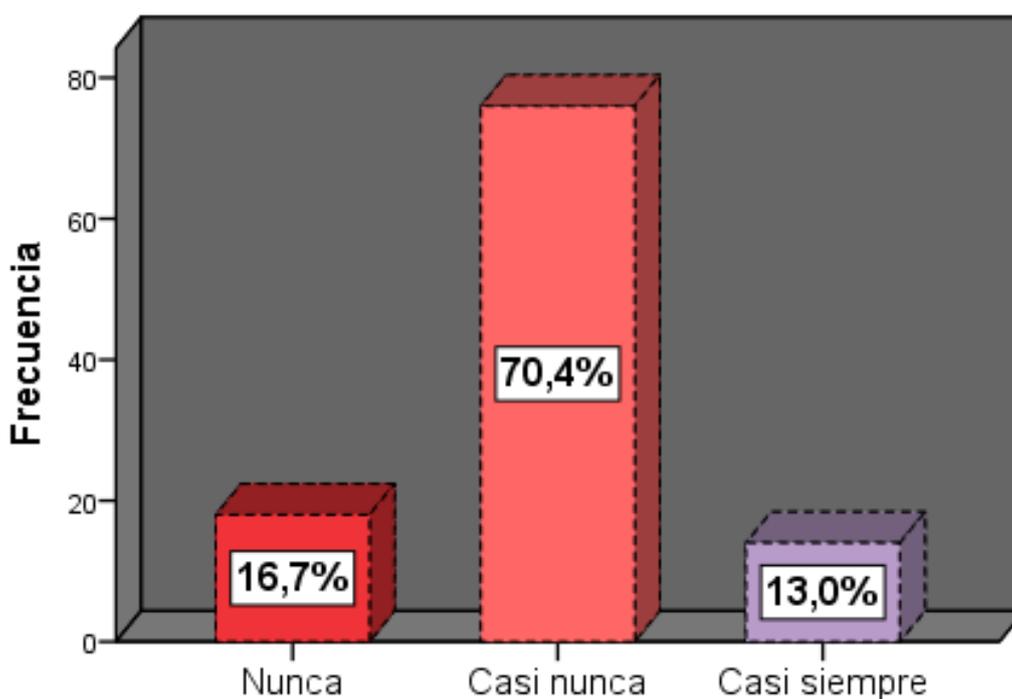
Nota: De acuerdo con la Tabla 10 y Figura 25, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 9 trabajadores que constituyen el 8.3% del total manifiestan que “Casi nunca” se realizan entrevistas de trabajo antes de contratar al personal, 11 personas que constituyen el 10.2% indicaron “A veces”, 13 personas que constituyen el 12.0% indicaron “Casi siempre”, por último, 75 personas que constituyen el 69.4% señalaron “Siempre”.

Tabla 21. Resultados descriptivos del ítem 5.- ¿Los altos directivos han demostrado respetar las políticas y valores de la Municipalidad impulsándolo a que usted también lo haga?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	18	16.7	16.7
	Casi nunca	76	70.4	87.0
	Casi siempre	14	13.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0

Nota: Elaborado por la autora

Figura 267. Ítem 5.- ¿Los altos directivos han demostrado respetar las políticas y valores de la Municipalidad impulsándolo a que usted también lo haga?



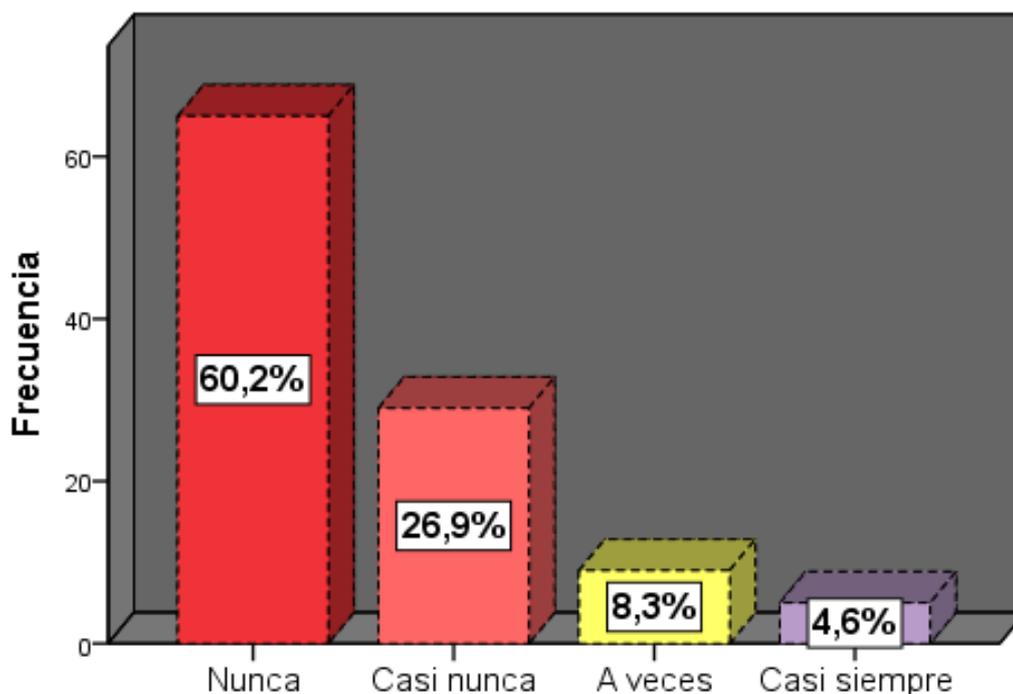
Nota: De acuerdo con la Tabla 11 y Figura 26, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 18 trabajadores que constituyen el 16.7% del total manifiestan que “Nunca” los directivos han demostrado respetar las políticas y valores de la Municipalidad, 76 personas que constituyen el 70.4% indicaron “Casi nunca”, por último, 14 personas que constituyen el 13.0% señalaron “Casi siempre”.

Tabla 12. Resultados descriptivos del ítem 6.- ¿Al contar con un nuevo integrante se realizan programas de inducción para darle a conocer la misión, visión, valores y objetivos con los que cuenta la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	65	60.2	60.2	60.2
	Casi nunca	29	26.9	26.9	87.0
	A veces	9	8.3	8.3	95.4
	Casi siempre	5	4.6	4.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 278. Ítem 6.- ¿Al contar con un nuevo integrante se realizan programas de inducción para darle a conocer la misión, visión, valores y objetivos con los que cuenta la Municipalidad?



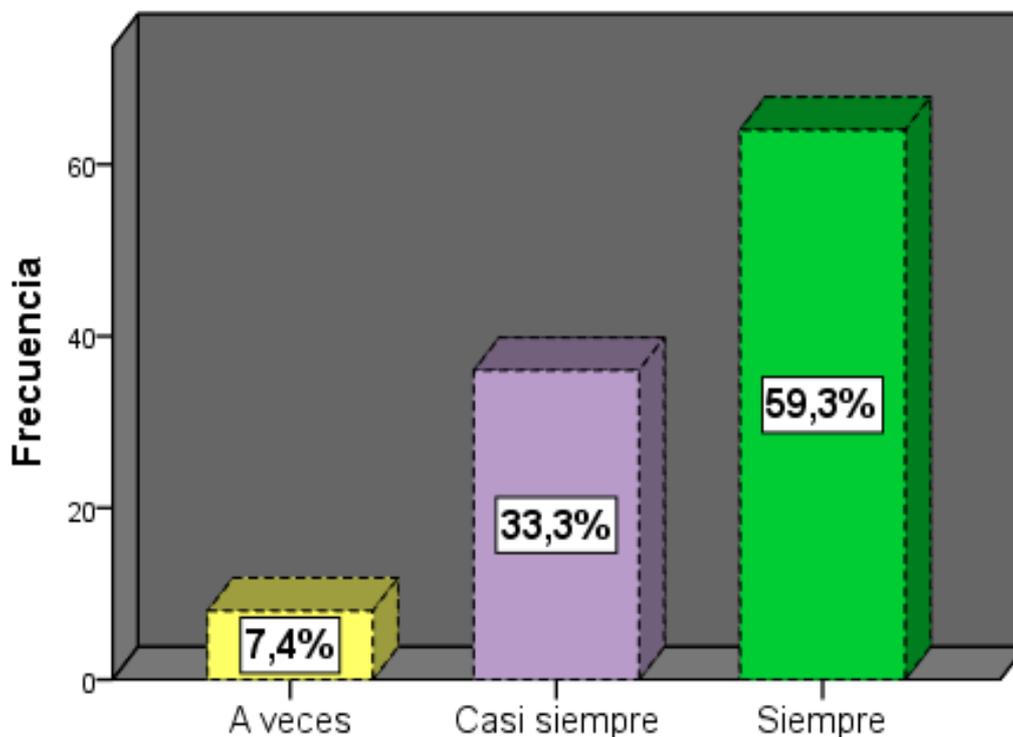
Nota: De acuerdo con la Tabla 12 y Figura 27, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 65 trabajadores que constituyen el 60.2% del total manifiestan que “Nunca” se realizan programas de inducción para dar a conocer la misión, visión, valores y objetivos de la Municipalidad, 29 personas que constituyen el 26.9% indicaron “Casi nunca”, 9 personas que constituyen el 8.3% indicaron “A veces”, por último, 5 personas que constituyen el 4.6% señalaron “Casi siempre”.

Tabla 13. Resultados descriptivos del ítem 7.- ¿La Municipalidad desarrolla análisis de puestos que le facilita conocer las responsabilidades que debe desempeñar un nuevo ocupante?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	8	7.4	7.4
	Casi siempre	36	33.3	40.7
	Siempre	64	59.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0

Nota: Elaborado por la autora

Figura 289. Ítem 7.- ¿La Municipalidad desarrolla análisis de puestos que le facilita conocer las responsabilidades que debe desempeñar un nuevo ocupante?



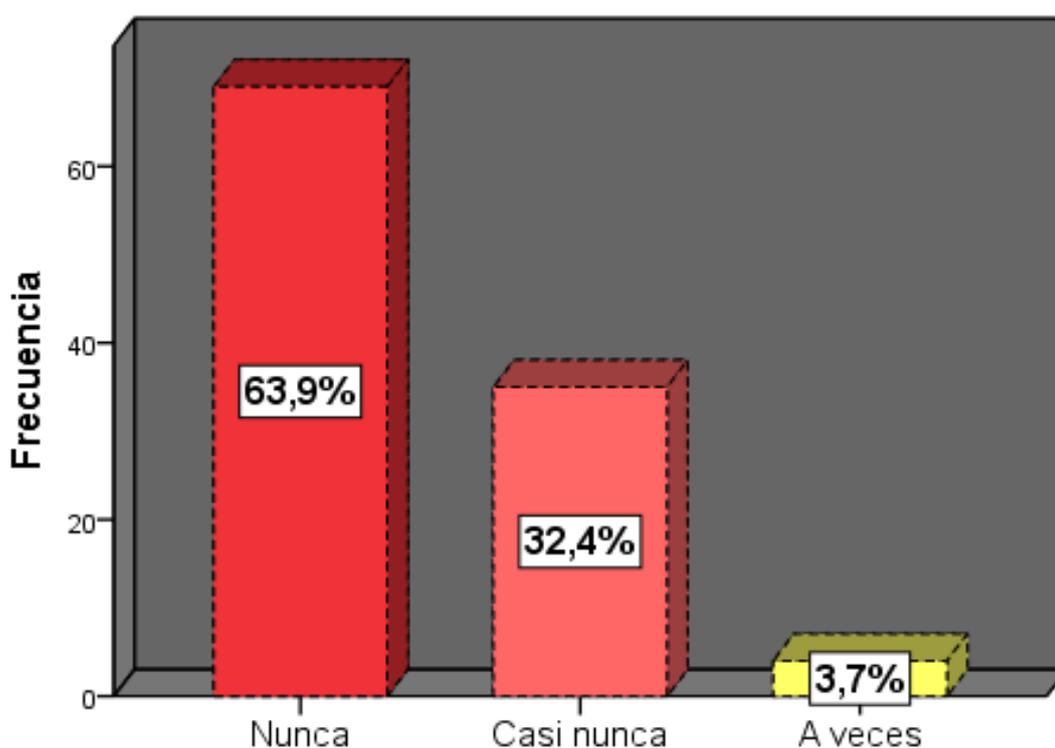
Nota: De acuerdo con la Tabla 13 y Figura 28, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 8 trabajadores que constituyen el 7.4% del total manifiestan que “A veces” la Municipalidad desarrolla análisis de puestos, 36 personas que constituyen el 33.3% indicaron “Casi siempre”, por último, 64 personas que constituyen el 59.3% señalaron “Siempre”.

Tabla 14. Resultados descriptivos del ítem 8.- ¿Existe un proceso en la institución que mide su desempeño con la finalidad de reforzarlo o corregirlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	69	63.9	63.9	63.9
	Casi nunca	35	32.4	32.4	96.3
	A veces	4	3.7	3.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 30. Ítem 8.- ¿Existe un proceso en la institución que mide su desempeño con la finalidad de reforzarlo o corregirlo



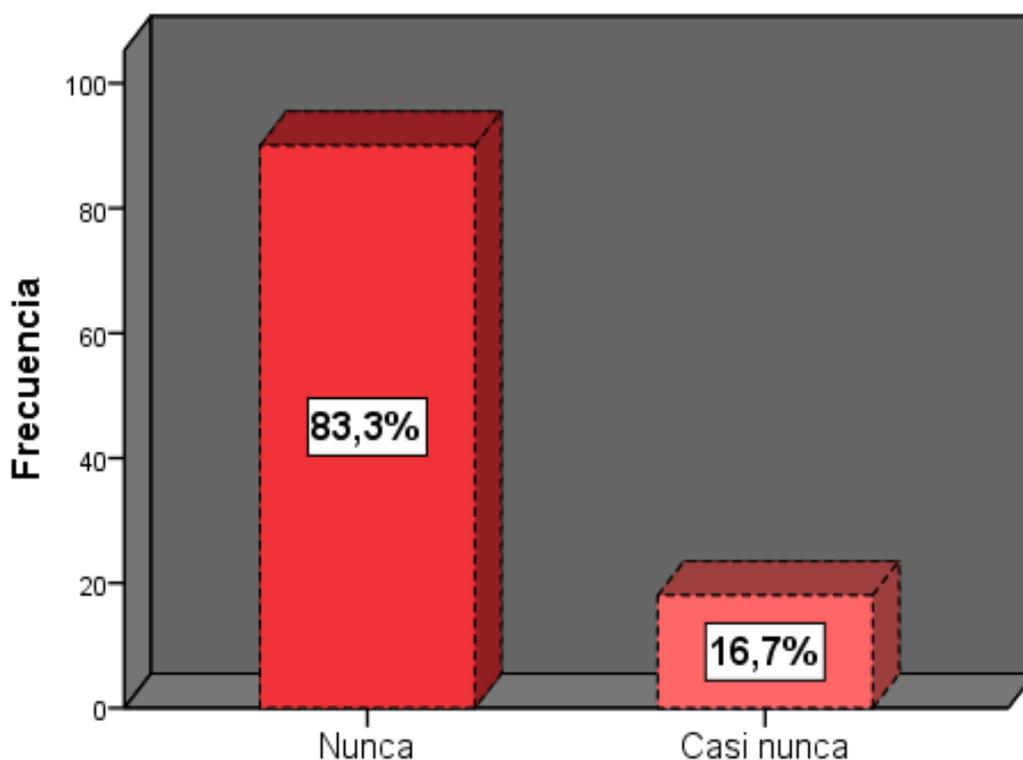
Nota: De acuerdo con la Tabla 14 y Figura 29, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 69 trabajadores que constituyen el 63.9% del total manifiestan que “Nunca” la Municipalidad mide su desempeño con la finalidad de reforzarlo o corregirlo, 35 personas que constituyen el 32.4% indicaron “Casi nunca”, por último, 4 personas que constituyen el 3.7% señalaron “A veces”.

Tabla 15. Resultados descriptivos del ítem 9.- ¿En la Municipalidad se premian los logros alcanzados con bonos u otro tipo de premio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	90	83.3	83.3	83.3
	Casi nunca	18	16.7	16.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 291. Ítem 9.- ¿En la Municipalidad se premian los logros alcanzados con bonos u otro tipo de premio?



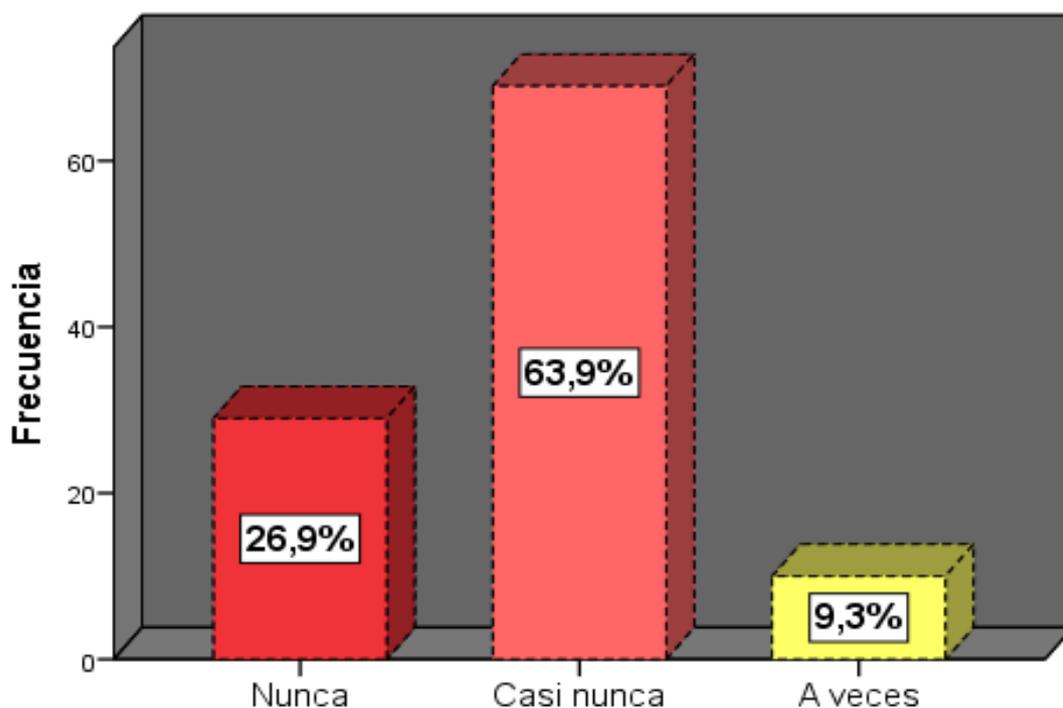
Nota: De acuerdo con la Tabla 15 y Figura 30, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 90 trabajadores que constituyen el 83.3% del total manifiestan que “Nunca” en la Municipalidad se premian los logros alcanzados con bonos u otro tipo de premio, por último, 18 personas que constituyen el 16.7% señalaron “Casi nunca”.

Tabla 36. Resultados descriptivos del ítem 10.- ¿La Municipalidad retribuye su desenvolvimiento con recompensas no solo económicas sino también con oportunidades de desarrollo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	29	26.9	26.9	26.9
	Casi nunca	69	63.9	63.9	90.7
	A veces	10	9.3	9.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 302. Ítem 10.- ¿La Municipalidad retribuye su desenvolvimiento con recompensas no solo económicas sino también con oportunidades de desarrollo?



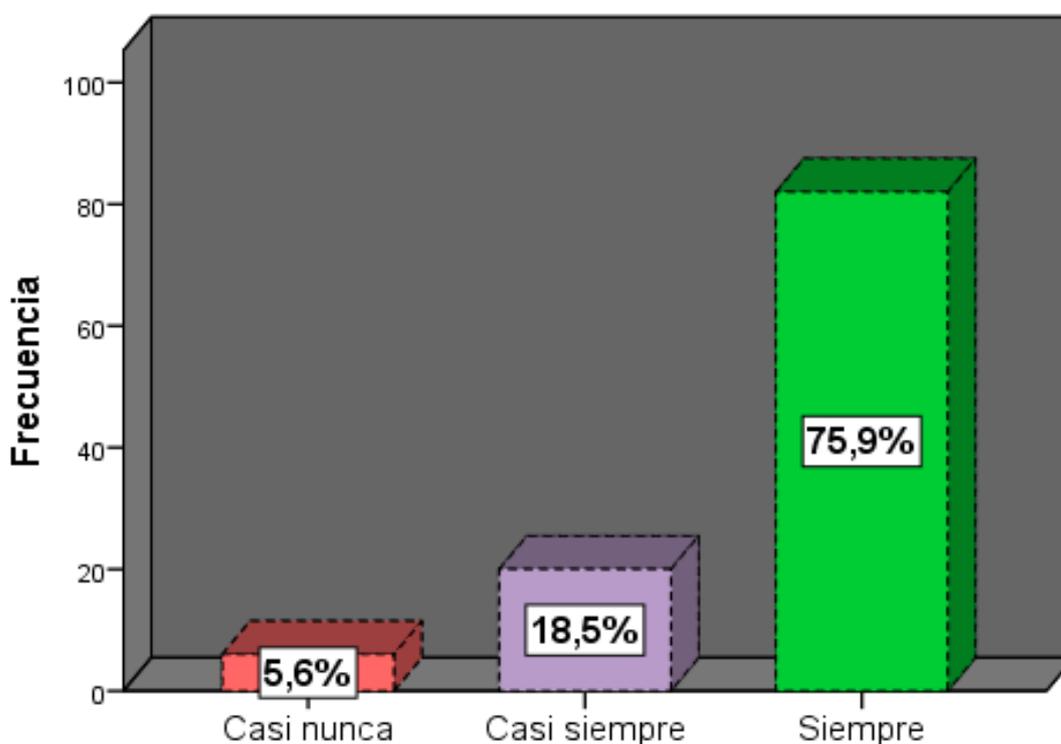
Nota: De acuerdo con la Tabla 16 y Figura 31, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 29 trabajadores que constituyen el 26.9% del total manifiestan que “Nunca” la Municipalidad retribuye su desenvolvimiento con recompensas económicas u oportunidades de desarrollo, 69 personas que constituyen el 63.9% indicaron “Casi nunca”, por último, 10 personas que constituyen el 9.3% señalaron “A veces”.

Tabla 47. Resultados descriptivos del ítem 11.- ¿La Municipalidad es puntual con el pago por la prestación de sus servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	6	5.6	5.6	5.6
	Casi siempre	20	18.5	18.5	24.1
	Siempre	82	75.9	75.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 313. Ítem 11.- ¿La Municipalidad es puntual con el pago por la prestación de sus servicios?



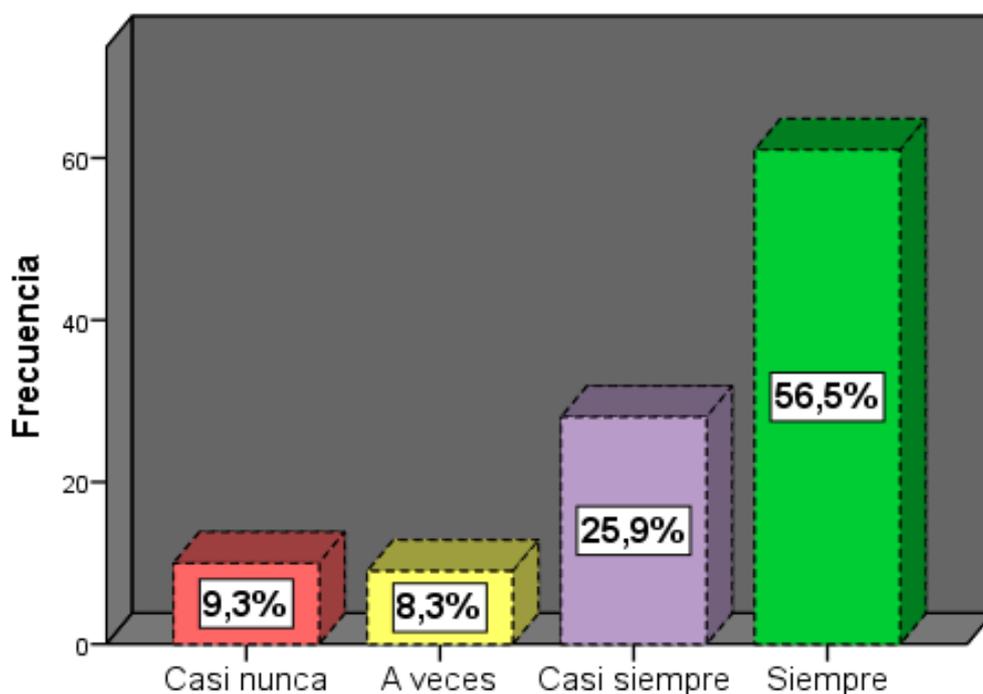
Nota: De acuerdo con la Tabla 17 y Figura 32, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 6 trabajadores que constituyen el 5.6% del total manifiestan que “Casi nunca” la Municipalidad es puntual con el pago por la prestación de sus servicios, 20 personas que constituyen el 18.5% indicaron “Casi siempre”, por último, 82 personas que constituyen el 75.9% señalaron “Siempre”.

Tabla 58. Resultados descriptivos del ítem 12.- ¿La Municipalidad le brinda a usted algún tipo de prestación como es el seguro de vida, atención hospitalaria, entre otros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	10	9.3	9.3	9.3
	A veces	9	8.3	8.3	17.6
	Casi siempre	28	25.9	25.9	43.5
	Siempre	61	56.5	56.5	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 324. Ítem 12.- ¿La Municipalidad le brinda a Ud. algún tipo de prestación como es el seguro de vida, atención hospitalaria, entre otros?



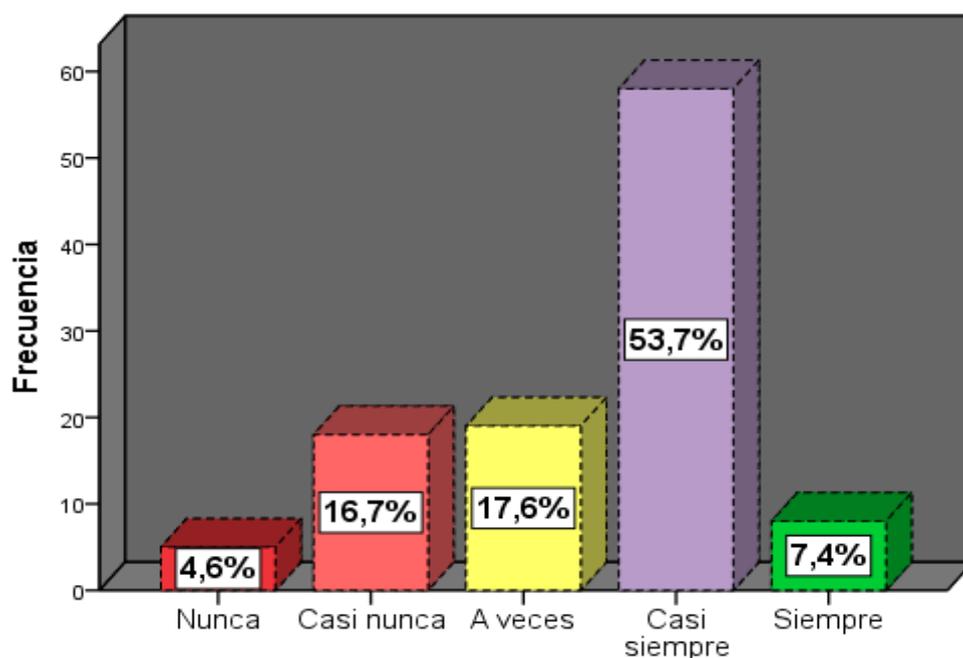
Nota: De acuerdo con la Tabla 18 y Figura 33, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 10 trabajadores que constituyen el 9.3% del total manifiestan que “Casi nunca” se les brinda algún tipo de prestación como es el seguro de vida o atención hospitalaria, 9 personas que constituyen el 8.3% indicaron “A veces”, 28 personas que constituyen el 25.9% indicaron “Casi siempre”, por último, 61 personas que constituyen el 56.5% señalaron “Siempre”.

Tabla 69. Resultados descriptivos del ítem 13.- ¿La Municipalidad refuerza continuamente sus conocimientos mediante reuniones a cargo de un profesional que le enseñe nuevos métodos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	5	4.6	4.6	4.6
	Casi nunca	18	16.7	16.7	21.3
	A veces	19	17.6	17.6	38.9
	Casi siempre	58	53.7	53.7	92.6
	Siempre	8	7.4	7.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 335. Ítem 13.- ¿La Municipalidad refuerza continuamente sus conocimientos mediante reuniones a cargo de un profesional que le enseñe nuevos métodos de trabajo?



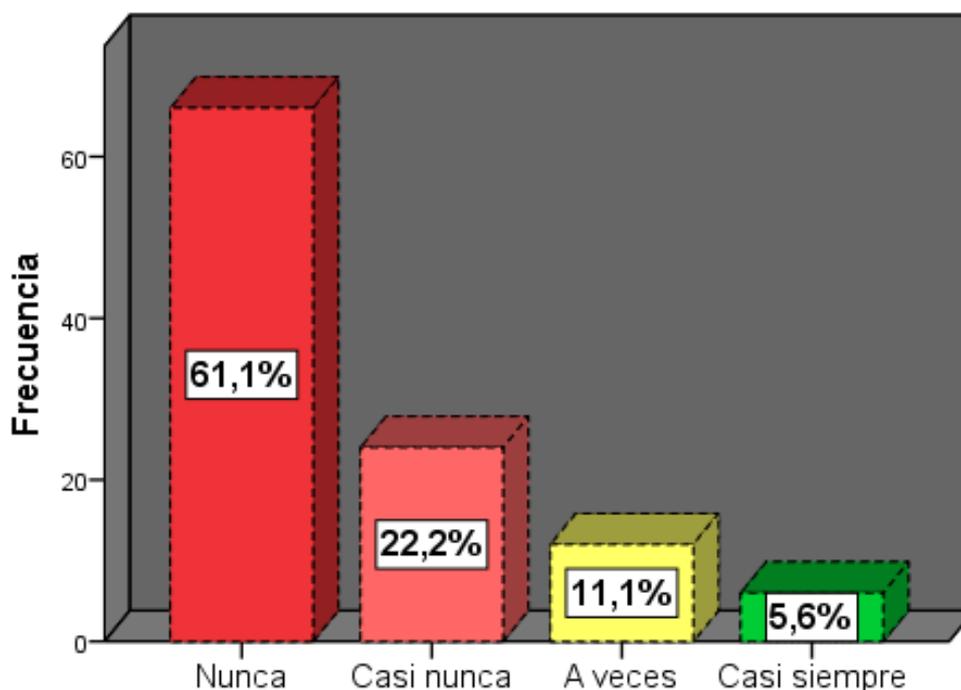
Nota: De acuerdo con la Tabla 19 y Figura 34, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 5 trabajadores que constituyen el 4.6% del total manifiestan que “Nunca” se realizan capacitaciones para reforzar sus conocimientos, 18 personas que constituyen el 16.7% indicaron “Casi nunca”, 19 personas que constituyen el 17.6% indicaron “A veces”, 58 personas que constituyen el 53.7% manifestaron que “Casi siempre”, por último, 8 personas que constituyen el 7.4% señalaron “Siempre”.

Tabla 20. Resultados descriptivos del ítem 14.- ¿La Municipalidad les brinda a sus trabajadores la orientación que necesitan cuando se toma la decisión de cambiarlo de puesto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	66	61.1	61.1	61.1
Casi nunca	24	22.2	22.2	83.3
Válidos A veces	12	11.1	11.1	94.4
Casi siempre	6	5.6	5.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 346. Ítem 14.- ¿La Municipalidad les brinda a sus trabajadores la orientación que necesitan cuando se toma la decisión de cambiarlo de puesto?



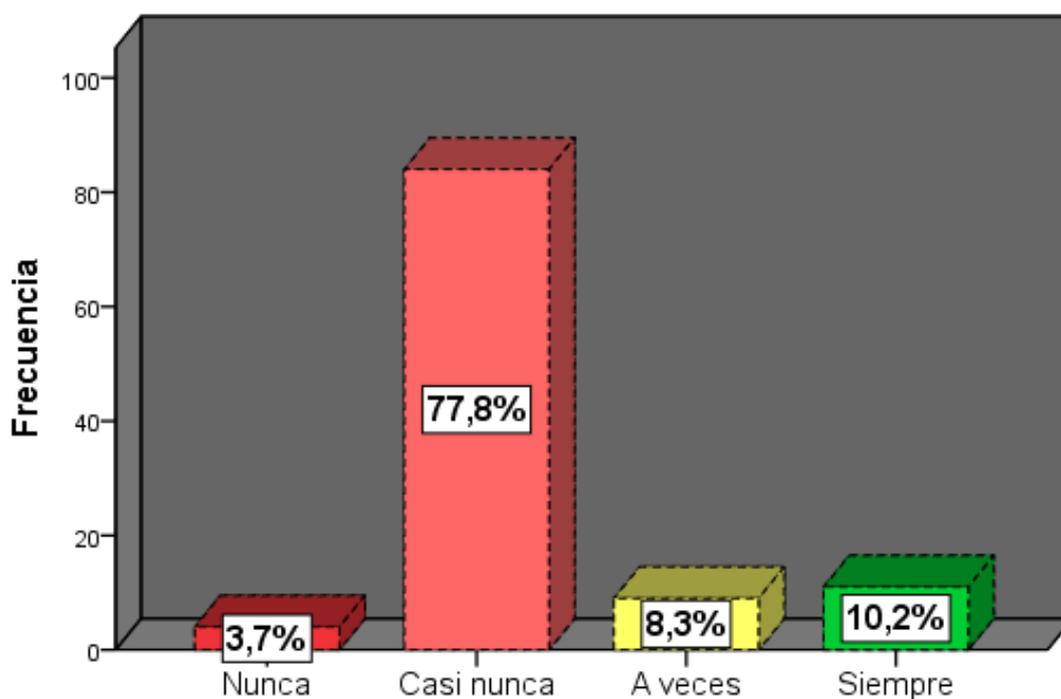
Nota: De acuerdo con la Tabla 20 y Figura 35, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 66 trabajadores que constituyen el 61.1% del total manifiestan que “Nunca” se les brinda la orientación que necesitan cuando se toma la decisión de cambiarlos de puesto, 24 personas que constituyen el 22.2% indicaron “Casi nunca”, 12 personas que constituyen el 11.1% indicaron “A veces”, por último, 6 personas que constituyen el 5.6% señalaron “Siempre”.

Tabla 21. Resultados descriptivos del ítem 15.- ¿Es motivado por su jefe inmediato con la finalidad de desarrollar mejor sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	3.7	3.7	3.7
	Casi nunca	84	77.8	77.8	81.5
	A veces	9	8.3	8.3	89.8
	Siempre	11	10.2	10.2	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 357. Ítem 15.- ¿Es motivado por su jefe inmediato con la finalidad de desarrollar mejor sus funciones?



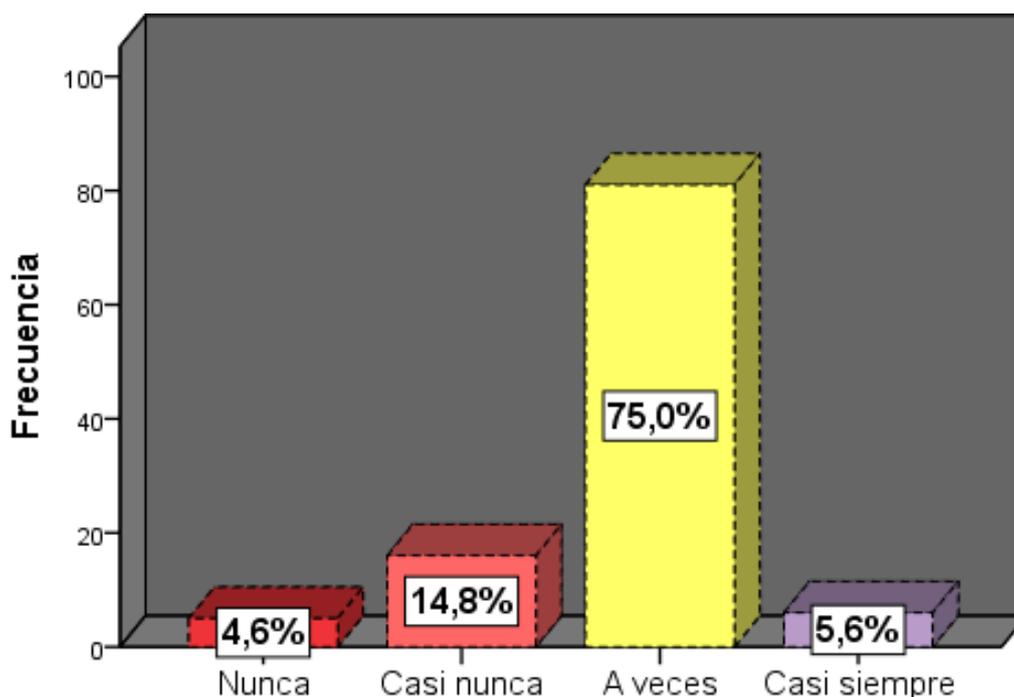
Nota: De acuerdo con la Tabla 21 y Figura 36, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 4 trabajadores que constituyen el 3.7% del total manifiestan que “Nunca” son motivados por su jefe inmediato, 84 personas que constituyen el 77.8% indicaron “Casi nunca”, 9 personas que constituyen el 8.3% indicaron “A veces”, por último, 11 personas que constituyen el 10.2% señalaron “Siempre”.

Tabla 22. Resultados descriptivos del ítem 16.- ¿La institución le brinda la oportunidad de participar en charlas o conferencias por parte de otras organizaciones con la finalidad de expandir sus conocimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	5	4.6	4.6	4.6
	Casi nunca	16	14.8	14.8	19.4
	A veces	81	75.0	75.0	94.4
	Casi siempre	6	5.6	5.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 368. Ítem 16.- ¿La institución le brinda la oportunidad de participar en charlas o conferencias por parte de otras organizaciones con la finalidad de expandir sus conocimientos?



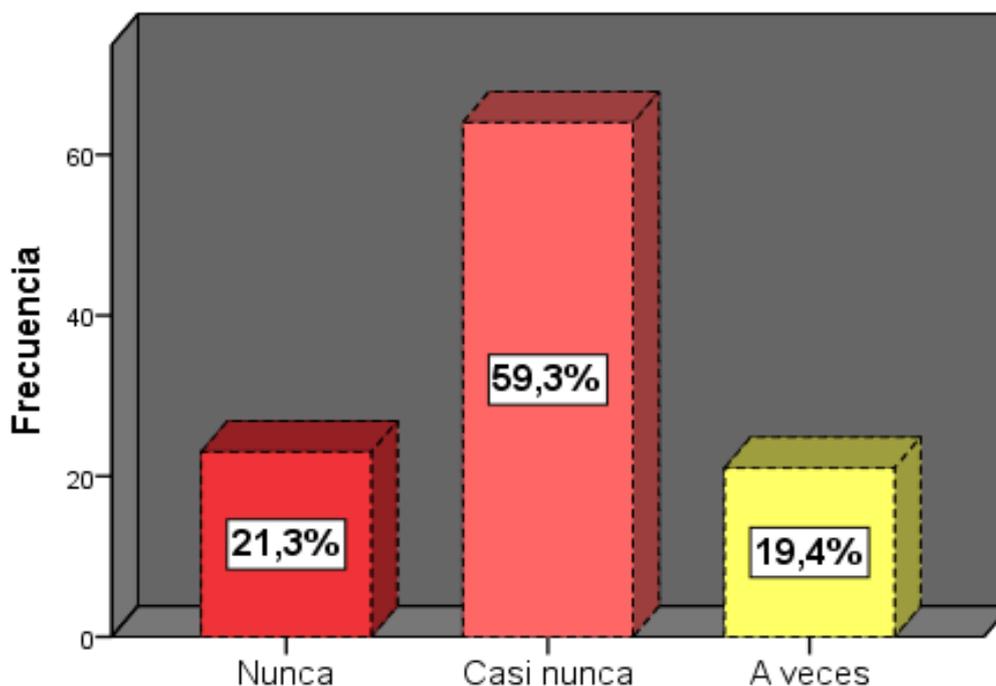
Nota: De acuerdo con la Tabla 22 y Figura 37, se identificaron 108 respuestas de las cuales se aprecia que 5 trabajadores que constituyen el 4.6% del total manifiestan que “Nunca” la Municipalidad les brinda la oportunidad de participar en charlas o conferencias por parte de otras organizaciones, 16 personas que constituyen el 14.8% indicaron “Casi nunca”, 81 personas que constituyen el 75.0% indicaron “A veces”, por último, 6 personas que constituyen el 5.6% señalaron “Casi siempre”.

Tabla 73. Resultados descriptivos del ítem 17.- ¿Los altos directivos de la Municipalidad fomentan el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales entre compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	23	21.3	21.3	21.3
	Casi nunca	64	59.3	59.3	80.6
	A veces	21	19.4	19.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 379. Ítem 17.- ¿Los altos directivos de la Municipalidad fomentan el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales entre compañeros?



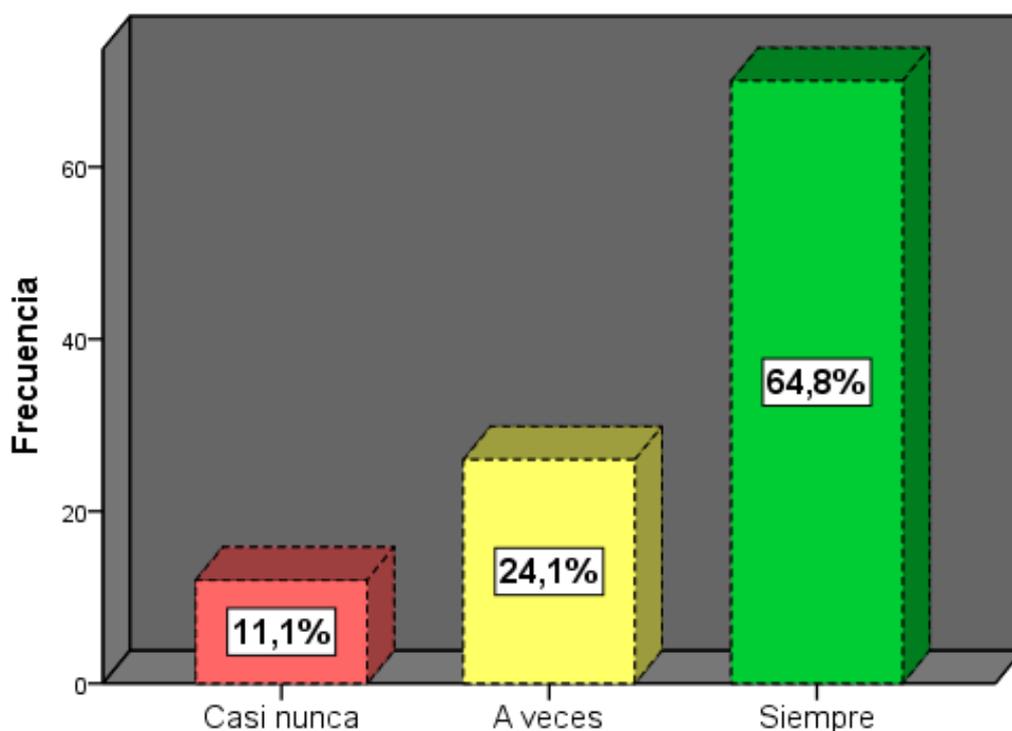
Nota: De acuerdo con la Tabla 23 y Figura 38, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 23 trabajadores que constituyen el 21.3% del total manifiestan que “Nunca” en la Municipalidad se fomenta el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales entre compañeros, 64 personas que constituyen el 59.3% indicaron “Casi nunca”, por último, 21 personas que constituyen el 19.4% señalaron “A veces”.

Tabla 24. Resultados descriptivos del ítem 18.- ¿La Municipalidad suele brindarle su apoyo ante una necesidad que usted tenga?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	12	11.1	11.1	11.1
	A veces	26	24.1	24.1	35.2
	Siempre	70	64.8	64.8	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 40. Ítem 18.- ¿La Municipalidad suele brindarle su apoyo ante una necesidad que usted tenga?



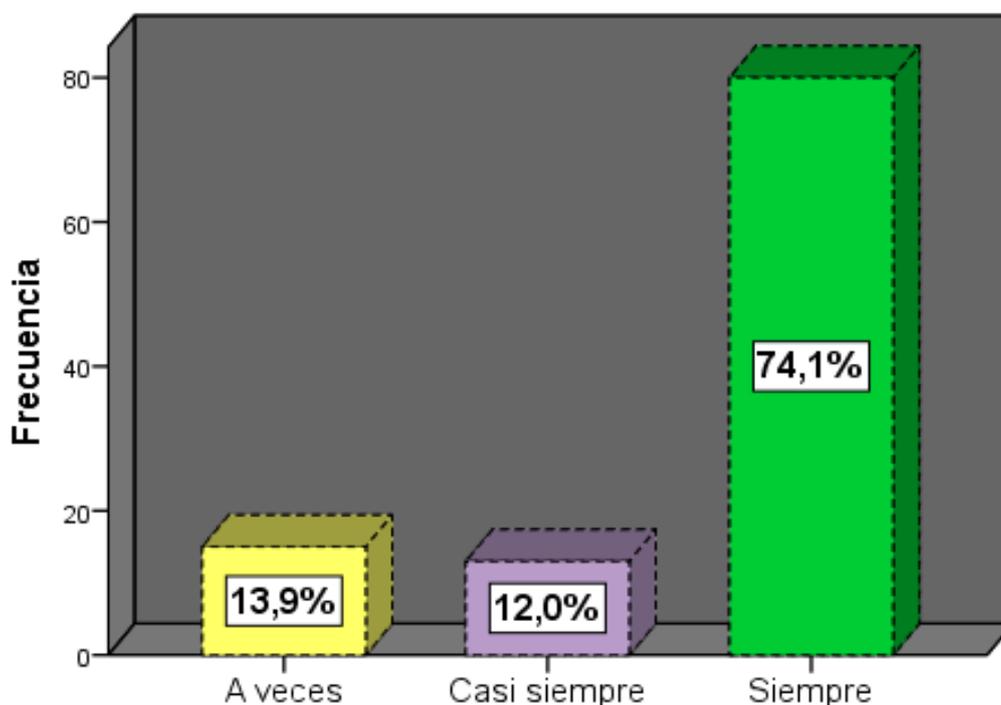
Nota: De acuerdo con la Tabla 24 y Figura 39, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 12 trabajadores que constituyen el 11.1% del total manifiestan que “Casi nunca” la Municipalidad suele brindarles su apoyo ante una necesidad que tengan, 26 personas que constituyen el 24.1% indicaron “A veces”, por último, 70 personas que constituyen el 64.8% señalaron “Siempre”.

Tabla 85. Resultados descriptivos del ítem 19.- ¿La cantidad de jabón y alcohol que le ofrece la institución son las correctas para evitar posibles enfermedades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	15	13.9	13.9
	Casi siempre	13	12.0	25.9
	Siempre	80	74.1	100.0
	Total	108	100.0	100.0

Nota: Elaborado por la autora

Figura 381. Ítem 19.- ¿La cantidad de jabón y alcohol que le ofrece la institución son las correctas para evitar posibles enfermedades?



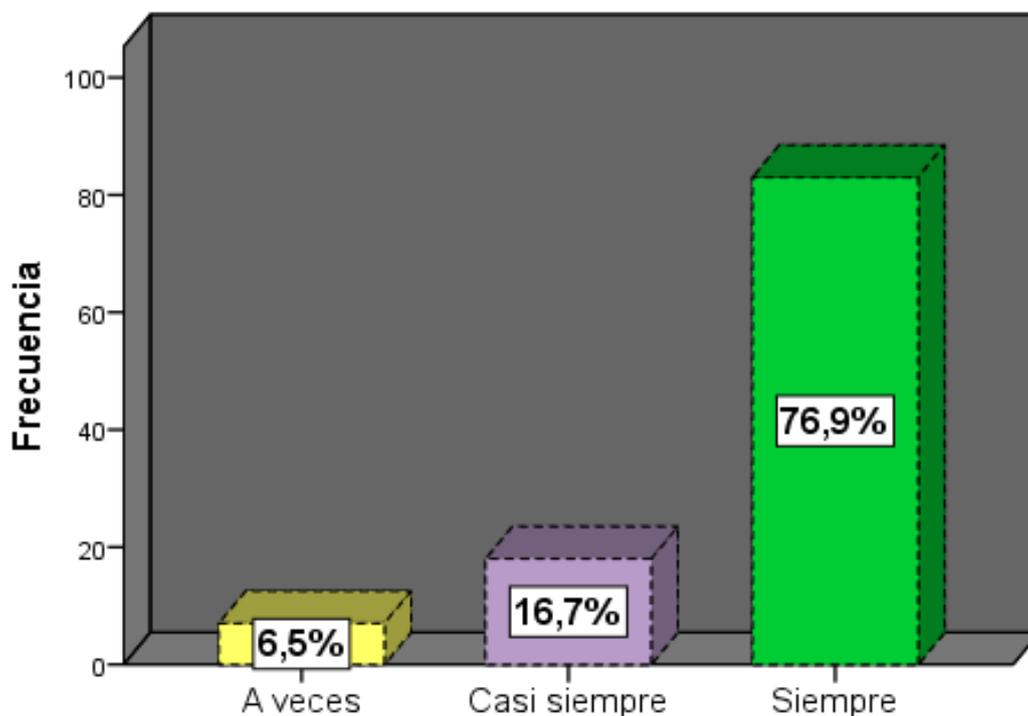
Nota: De acuerdo con la Tabla 25 y Figura 40, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 15 trabajadores que constituyen el 13.9% del total manifiestan que “A veces” la cantidad de jabón y alcohol que le ofrece la Municipalidad son las correctas para evitar posibles enfermedades, 13 personas que constituyen el 12.0% indicaron “Casi siempre”, por último, 80 personas que constituyen el 74.1% señalaron “Siempre”.

Tabla 26. Resultados descriptivos del ítem 20.- ¿Se le ofrece un ambiente limpio en su puesto de trabajo como en los servicios higiénicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	7	6.5	6.5
	Casi siempre	18	16.7	23.1
	Siempre	83	76.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0

Nota: Elaborado por la autora

Figura 392. Ítem 20.- ¿Se le ofrece un ambiente limpio en su puesto de trabajo como en los servicios higiénicos?



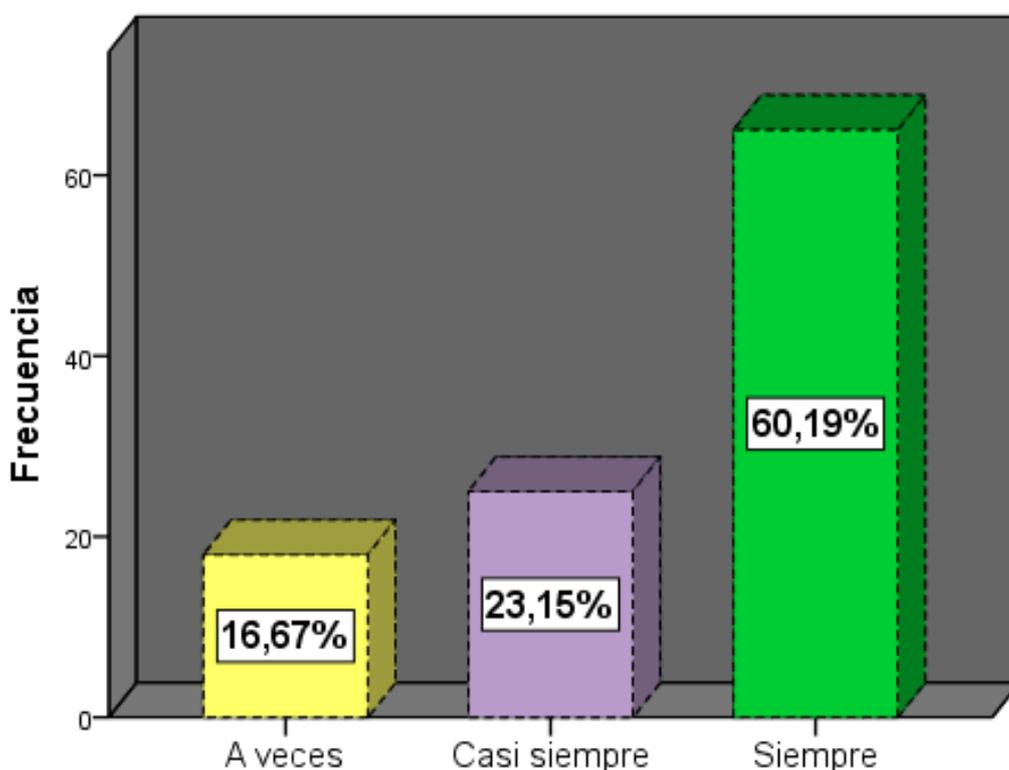
Nota: De acuerdo con la Tabla 26 y Figura 41, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 7 trabajadores que constituyen el 6.5% del total manifiestan que “A veces” la organización les ofrece un ambiente limpio en su puesto de trabajo como en los servicios higiénicos, 18 personas que constituyen el 16.7% indicaron “Casi siempre”, por último, 83 personas que constituyen el 76.9% señalaron “Siempre”.

Tabla 97. Resultados descriptivos del ítem 21.- ¿El área de Recursos Humanos tiene actualizado todos sus datos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	18	16.7	16.7	16.7
	Casi siempre	25	23.1	23.1	39.8
	Siempre	65	60.2	60.2	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 403. Ítem 21.- ¿El área de Recursos Humanos tiene actualizado todos sus datos?



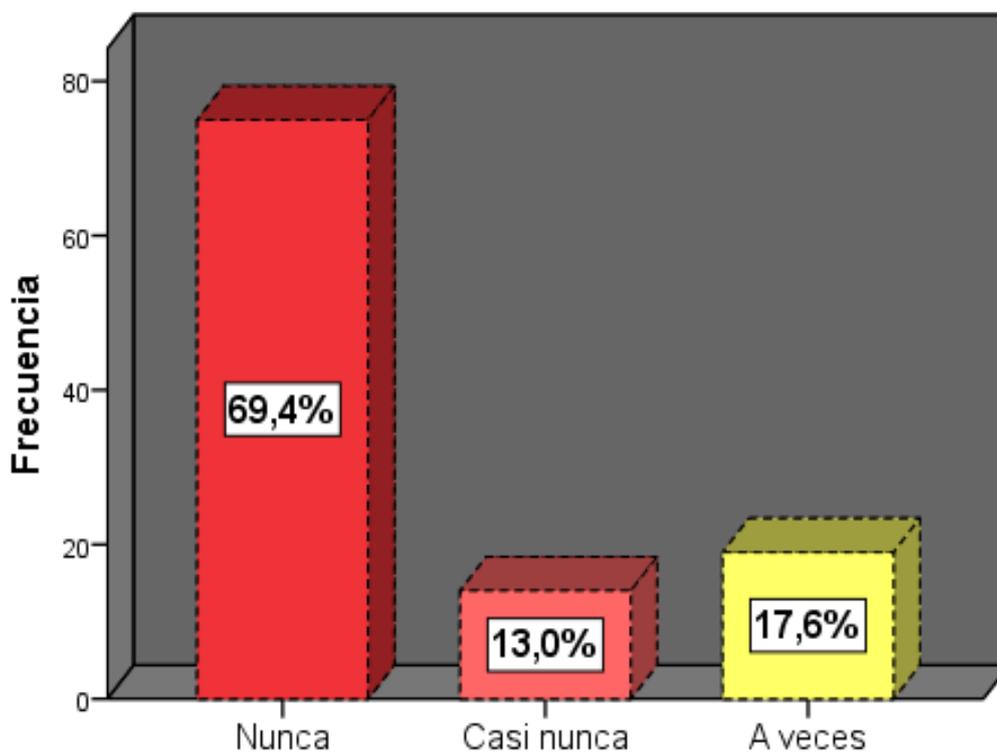
Nota: De acuerdo con la Tabla 27 y Figura 42, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 18 trabajadores que constituyen el 16.7% del total manifiestan que “A veces” el área de Recursos Humanos tiene actualizado todos sus datos, 25 personas que constituyen el 23.1% indicaron “Casi siempre”, por último, 65 personas que constituyen el 60.2% señalaron “Siempre”.

Tabla 108. Resultados descriptivos del ítem 22.- ¿En la Municipalidad se tiene presente fechas especiales como lo es su cumpleaños y ha tenido algún gesto con usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	75	69.4	69.4	69.4
	Casi nunca	14	13.0	13.0	82.4
	A veces	19	17.6	17.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 414. Ítem 22.- ¿En la Municipalidad se tiene presente fechas especiales como lo es su cumpleaños y ha tenido algún gesto con usted?



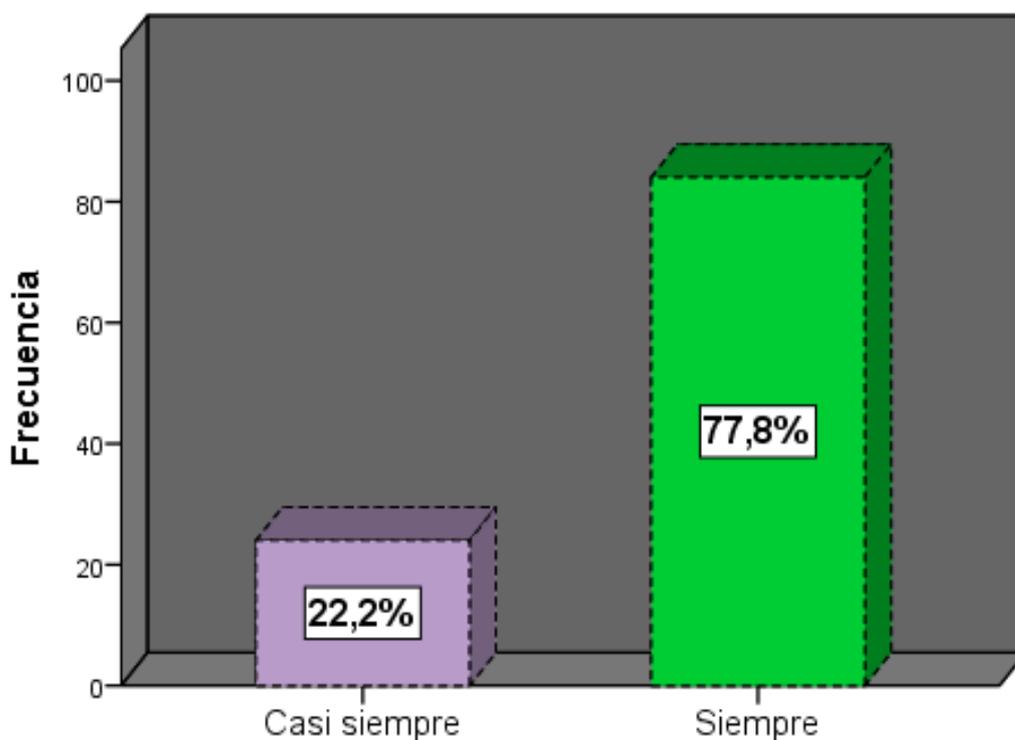
Nota: De acuerdo con la Tabla 28 y Figura 43, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 75 trabajadores que constituyen el 69.4% del total manifiestan que “Nunca” en la Municipalidad se tiene presente las fechas especiales como los cumpleaños, 14 personas que constituyen el 13.0% indicaron “Casi nunca”, por último, 19 personas que constituyen el 17.6% señalaron “A veces”.

Tabla 119. Resultados descriptivos del ítem 23.- ¿En la municipalidad se lleva un buen control de sus horas y/o días laborales con la finalidad de evitar más descuentos de lo debido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	24	22.2	22.2	22.2
	Siempre	84	77.8	77.8	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 425. Ítem 23.- ¿En la municipalidad se lleva un buen control de sus horas y/o días laborales con la finalidad de evitar más descuentos de lo debido?



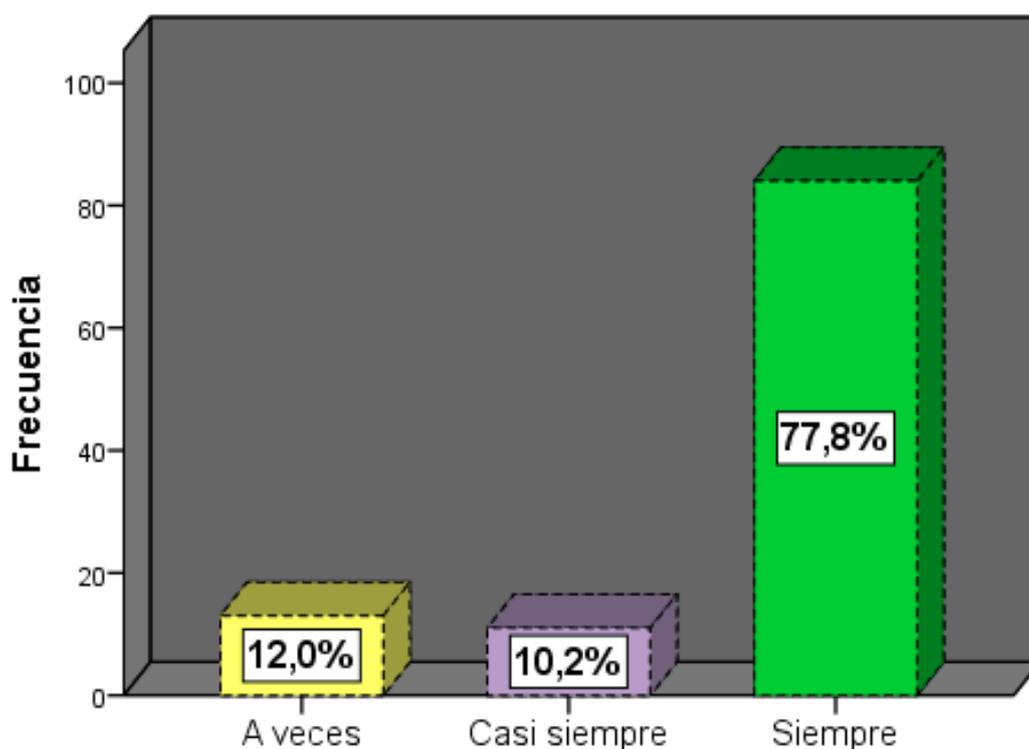
Nota: De acuerdo con la Tabla 29 y Figura 44, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 24 trabajadores que constituyen el 22.2% del total manifiestan que “Casi nunca” la municipalidad lleva un buen control de sus horas y/o días laborales, por último, 84 personas que constituyen el 77.8% indicaron “Siempre”.

Tabla 30. Resultados descriptivos del ítem 24.- ¿Suelen brindarle una respuesta a tiempo cuando usted solicita información sobre temas que le competen a su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	13	12.0	12.0	12.0
	Casi siempre	11	10.2	10.2	22.2
	Siempre	84	77.8	77.8	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 436. Ítem 24.- ¿Suelen brindarle una respuesta a tiempo cuando usted solicita información sobre temas que le competen a su trabajo?



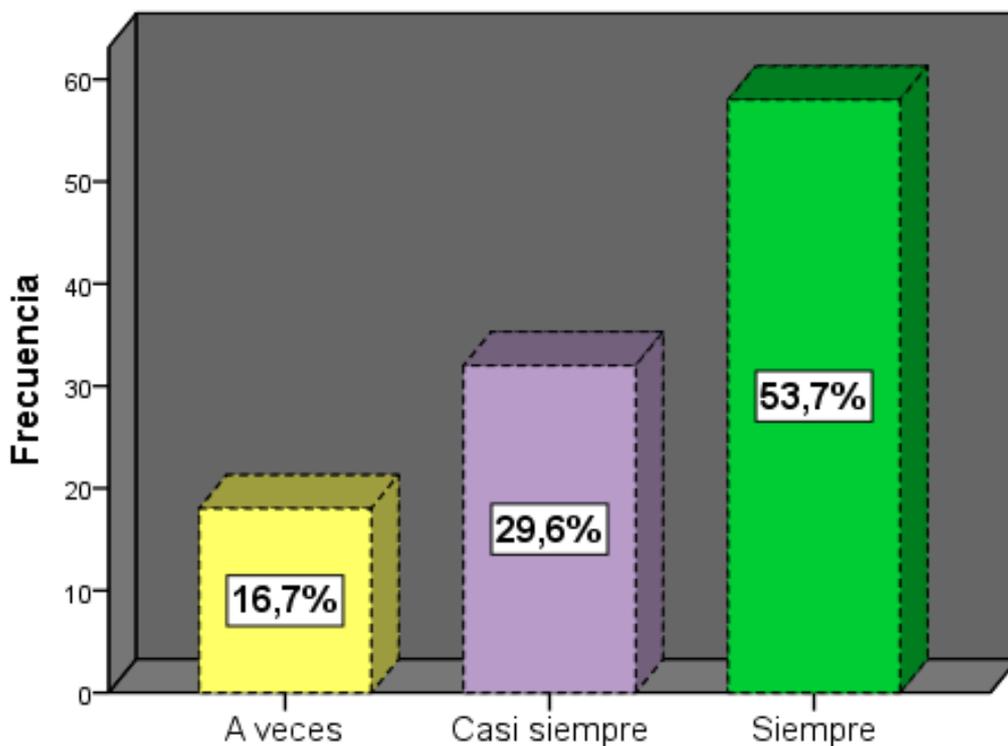
Nota: De acuerdo con la Tabla 30 y Figura 45, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 13 trabajadores que constituyen el 12.0% del total manifiestan que “A veces” la Municipalidad les brinda una respuesta a tiempo cuando solicitan información sobre temas que le competen a su trabajo, 11 personas que constituyen el 10.2% indicaron “Casi siempre”, por último, 84 personas que constituyen el 77.8% señalaron “Siempre”.

Tabla 121. Resultados descriptivos del ítem 25.- ¿Se siente contento de formar parte de la Municipalidad Distrital de Pátapo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	18	16.7	16.7	16.7
	Casi siempre	32	29.6	29.6	46.3
	Siempre	58	53.7	53.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 447. Ítem 25.- ¿Se siente contento de formar parte de la Municipalidad Distrital de Pátapo?



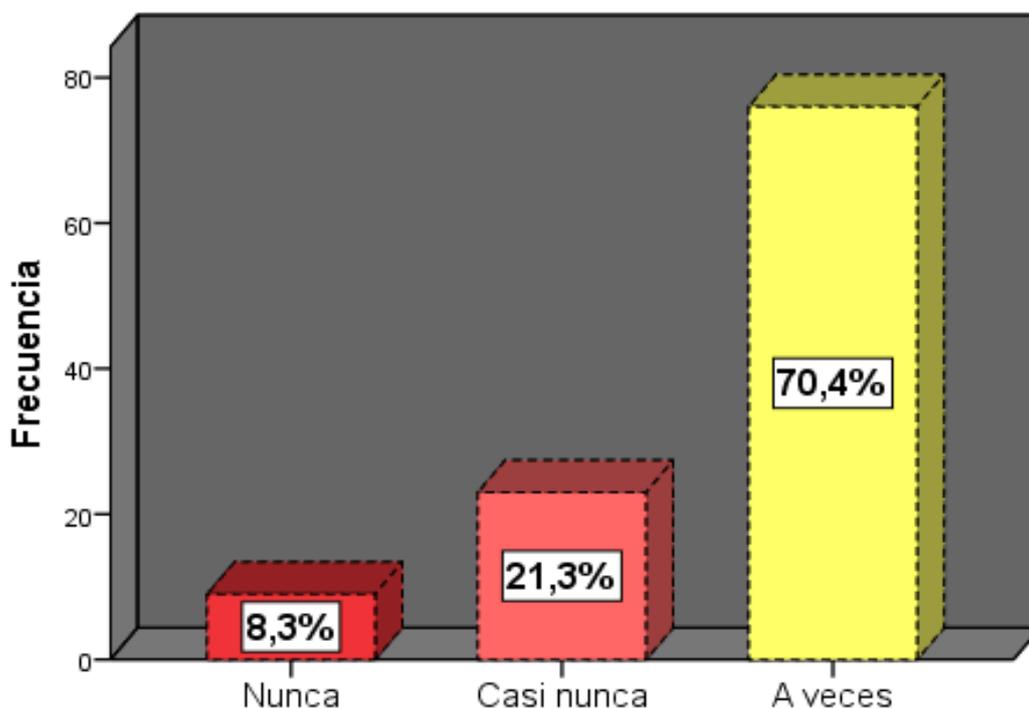
Nota: De acuerdo con la Tabla 31 y Figura46, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 18 trabajadores que constituyen el 16.7% del total manifiestan que “A veces” se sienten contentos de formar parte de la Municipalidad, 32 personas que constituyen el 29.6% indicaron “Casi siempre”, por último, 58 personas que constituyen el 53.7% señalaron “Siempre”.

Tabla 132. Resultados descriptivos del ítem 26.- ¿Se siente complacido con las herramientas e implementos que le ofrece la Municipalidad para ejecutar sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	9	8.3	8.3	8.3
	Casi nunca	23	21.3	21.3	29.6
	A veces	76	70.4	70.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 458. Ítem 26.- ¿Se siente complacido con las herramientas e implementos que le ofrece la Municipalidad para ejecutar sus funciones?



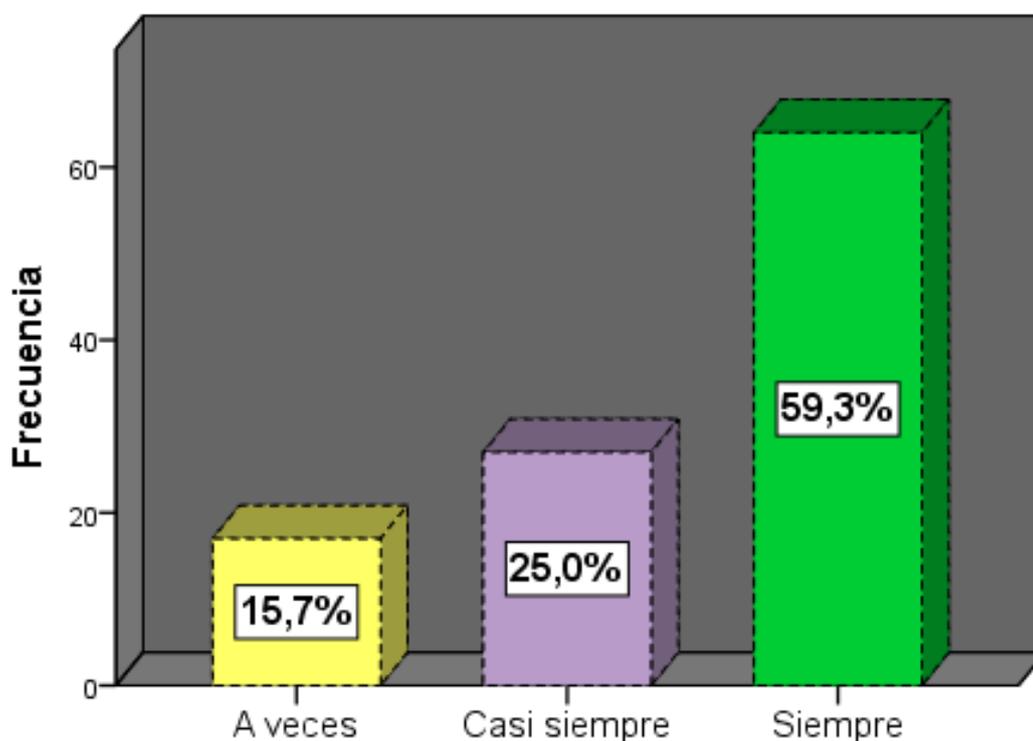
De acuerdo con la Tabla 32 y Figura 47, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 9 trabajadores que constituyen el 8.3% del total manifiestan que “Nunca” se sienten complacidos con las herramientas e implementos que les ofrece la Municipalidad para ejecutar sus funciones, 23 personas que constituyen el 21.3% indicaron “Casi nunca”, por último, 76 personas que constituyen el 70.4% señalaron “A veces”.

Tabla 33. Resultados descriptivos del ítem 27.- ¿Considera que su desenvolvimiento es fundamental para alcanzar los objetivos del área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	17	15.7	15.7	15.7
	Casi siempre	27	25.0	25.0	40.7
	Siempre	64	59.3	59.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 469. Ítem 27.- ¿Considera que su desenvolvimiento es fundamental para alcanzar los objetivos del área?



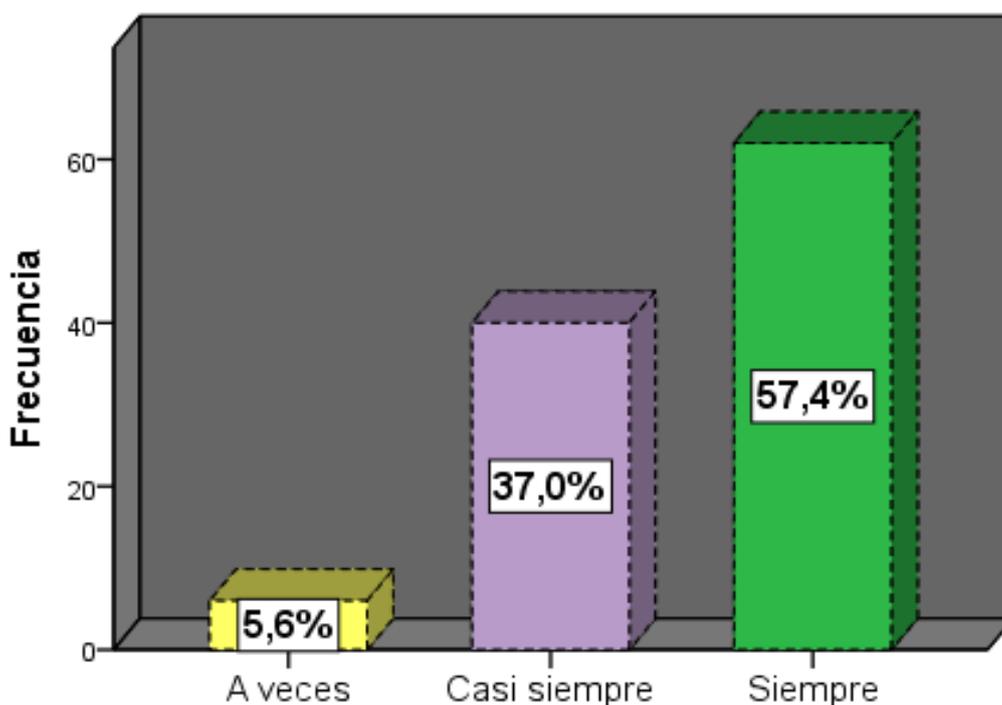
Nota: De acuerdo con la Tabla 33 y Figura 48, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 17 trabajadores que constituyen el 15.7% del total manifiestan que “A veces” consideran que su desenvolvimiento es fundamental para alcanzar los objetivos del área, 27 personas que constituyen el 25.0% indicaron “Casi siempre”, por último, 64 personas que constituyen el 59.3% señalaron “Siempre”.

Tabla 34. Resultados descriptivos del ítem 28.- ¿Cree usted que al cumplir las metas del área estará desarrollándose profesionalmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	6	5.6	5.6	5.6
	Casi siempre	40	37.0	37.0	42.6
	Siempre	62	57.4	57.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 50. Ítem 28.- ¿Cree usted que al cumplir las metas del área estará desarrollándose profesionalmente?



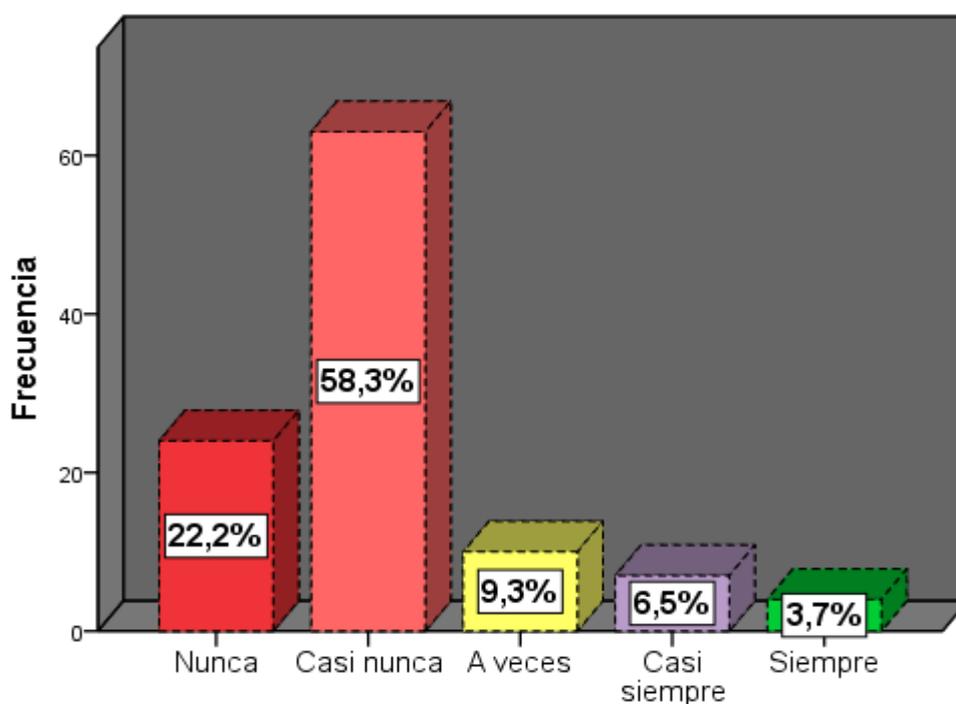
Nota: De acuerdo con la Tabla 34 y Figura 49, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 6 trabajadores que constituyen el 5.6% del total manifiestan que “A veces” consideran que al cumplir las metas del área estarán desarrollándose profesionalmente, 40 personas que constituyen el 37.0% indicaron “Casi siempre”, por último, 62 personas que constituyen el 57.4% señalaron “Siempre”.

Tabla 145. Resultados descriptivos del ítem 29.- ¿Conoce claramente cuál es la misión, visión y objetivos de la Municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	24	22.2	22.2	22.2
Casi nunca	63	58.3	58.3	80.6
A veces	10	9.3	9.3	89.8
Casi siempre	7	6.5	6.5	96.3
Siempre	4	3.7	3.7	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 471. Ítem 29.- ¿Conoce claramente cuál es la misión, visión y objetivos de la Municipalidad?



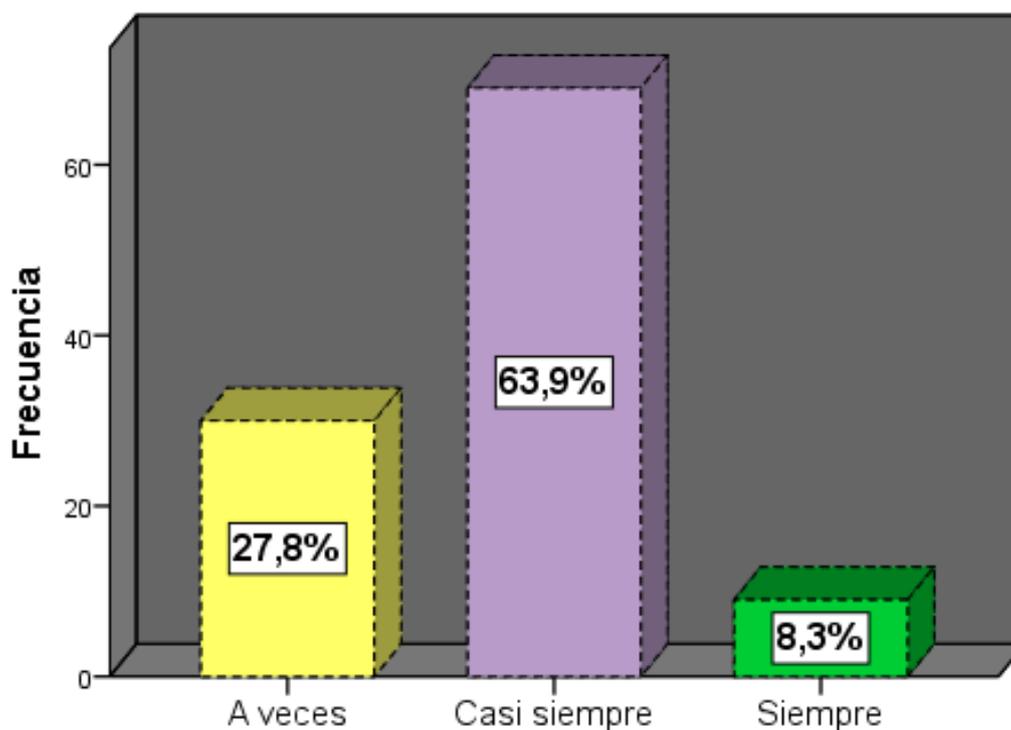
Nota: De acuerdo con la Tabla 35 y Figura 50, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 24 trabajadores que constituyen el 22.2% del total manifiestan que “Nunca” conocen cuál es la misión, visión y objetivos de la Municipalidad, 63 personas que constituyen el 58.3% indicaron “Casi nunca”, 10 personas que constituyen el 9.3% indicaron “A veces”, 7 personas que constituyen el 6.5% manifestaron que “Casi siempre”, por último, 4 personas que constituyen el 3.7% señalaron “Siempre”.

Tabla 36. Resultados descriptivos del ítem 30.- ¿Siente que la Municipalidad está comprometida con usted así como usted lo está con ella?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	30	27.8	27.8	27.8
	Casi siempre	69	63.9	63.9	91.7
	Siempre	9	8.3	8.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 482. Ítem 30.- ¿Siente que la Municipalidad está comprometida con usted así como usted lo está con ella?



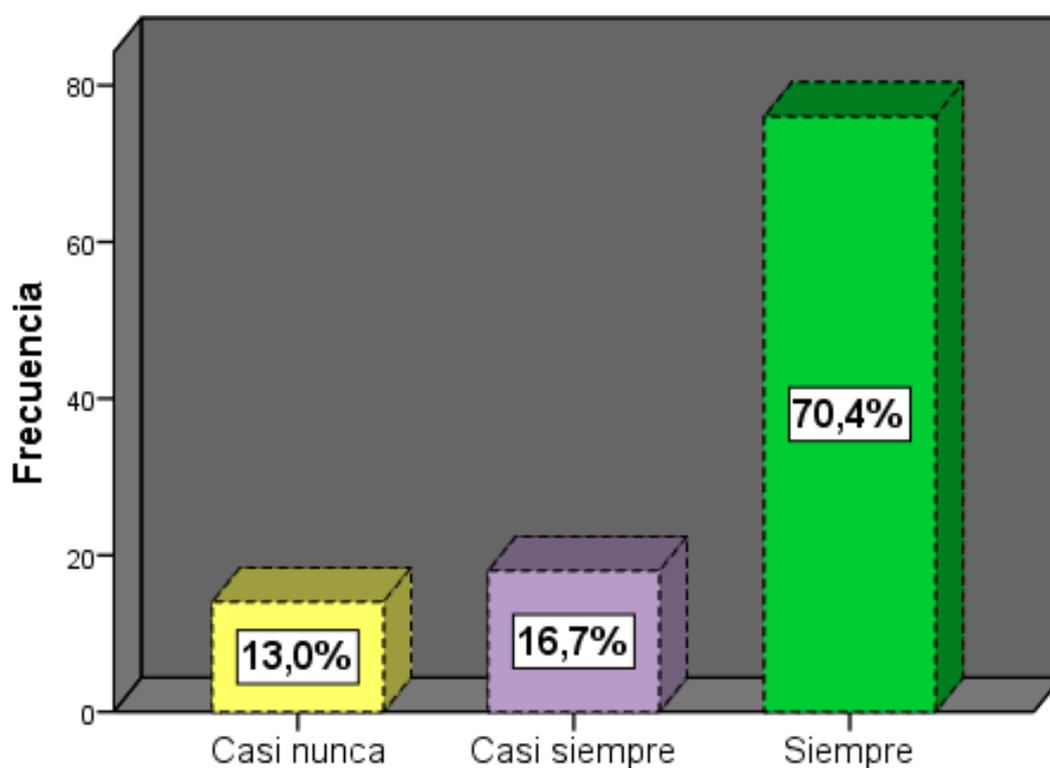
Nota: De acuerdo con la Tabla 36 y Figura 51, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 30 trabajadores que constituyen el 27.8% del total manifiestan que “A veces” sienten que la Municipalidad está comprometida con ellos así como ellos lo están con la Municipalidad, 69 personas que constituyen el 63.9% indicaron “Casi siempre”, por último, 9 personas que constituyen el 8.3% señalaron “Siempre”.

Tabla 157. Resultados descriptivos del ítem 31.- ¿Se siente identificado con el puesto que ocupa y le apasiona lo que hace?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	14	13.0	13.0	13.0
	Casi siempre	18	16.7	16.7	29.6
	Siempre	76	70.4	70.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 493. Ítem 31.- ¿Se siente identificado con el puesto que ocupa y le apasiona lo que hace?



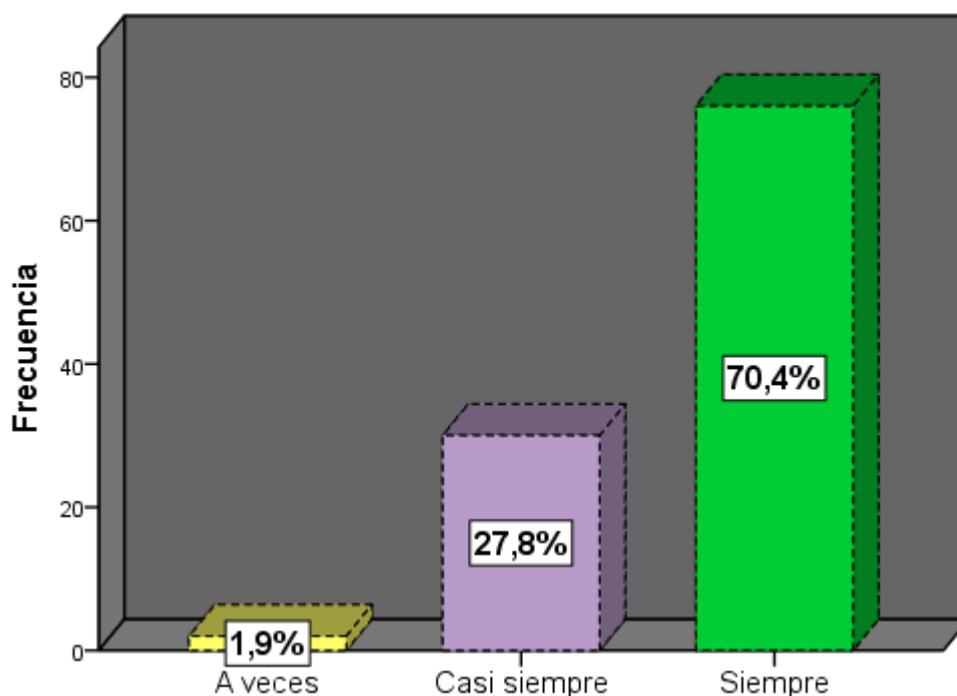
Nota: De acuerdo con la Tabla 37 y Figura 52, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 14 trabajadores que constituyen el 13.0% del total manifiestan que “Casi nunca” se sienten identificados con el puesto que ocupan y les apasiona lo que hacen, 18 personas que constituyen el 16.7% indicaron “Casi siempre”, por último, 76 personas que constituyen el 70.4% señalaron “Siempre”.

Tabla 38. Resultados descriptivos del ítem 32.- ¿Está dispuesto a apoyar a la Municipalidad cuando surja algún imprevisto fuera de su horario de trabajo y necesiten de su servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	2	1.9	1.9	1.9
	Casi siempre	30	27.8	27.8	29.6
	Siempre	76	70.4	70.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 504. Ítem 32.- ¿Está dispuesto a apoyar a la Municipalidad cuando surja algún imprevisto fuera de su horario de trabajo y necesiten de su servicio?



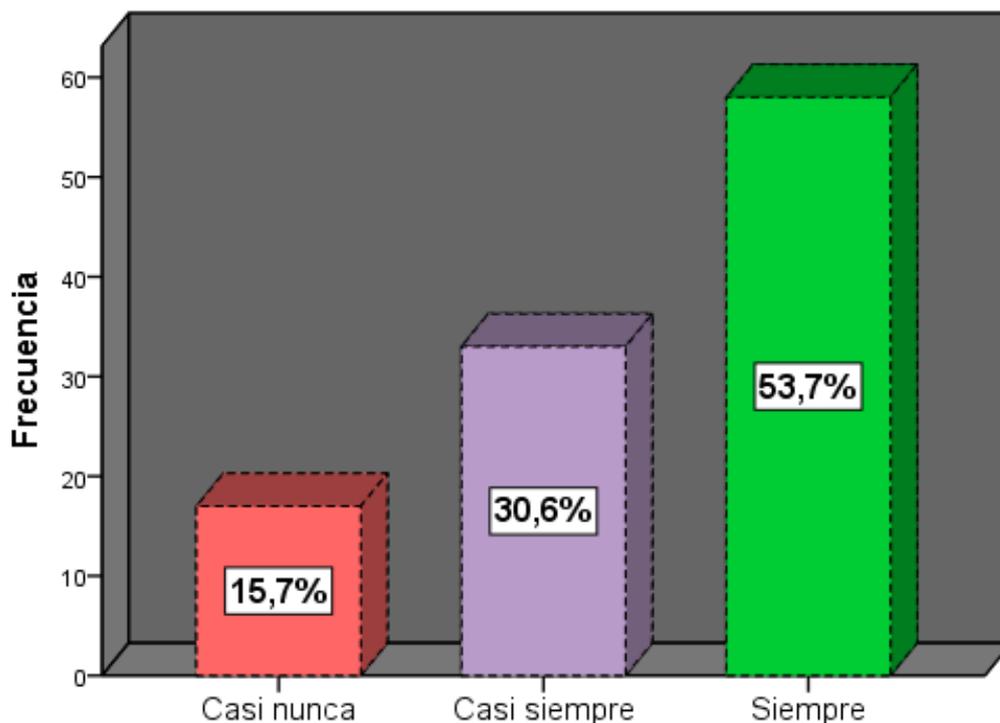
Nota: De acuerdo con la Tabla 38 y Figura 53, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 2 trabajadores que constituyen el 1.9% del total manifiestan que “A veces” están dispuestos a apoyar a la Municipalidad cuando surja algún imprevisto fuera de su horario de trabajo y necesiten de sus servicios, 30 personas que constituyen el 27.8% indicaron “Casi siempre”, por último, 76 personas que constituyen el 70.4% señalaron “Siempre”.

Tabla 169. Resultados descriptivos del ítem 33.- ¿Conoce cuáles son las funciones y procedimientos que se deben cumplir en su puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	17	15.7	15.7	15.7
	Casi siempre	33	30.6	30.6	46.3
	Siempre	58	53.7	53.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 515. Ítem 33.- ¿Conoce cuáles son las funciones y procedimientos que se deben cumplir en su puesto de trabajo?



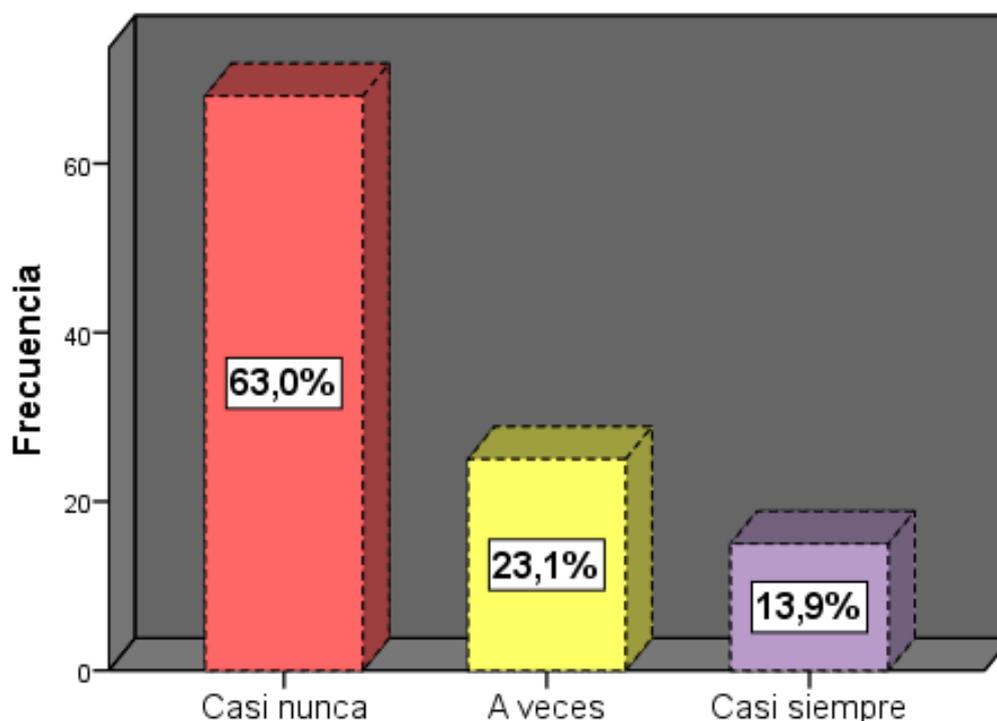
Nota: De acuerdo con la Tabla 39 y Figura 54, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 17 trabajadores que constituyen el 15.7% del total manifiestan que “Casi nunca” conocen cuáles son las funciones y procedimientos que se deben cumplir en su puesto de trabajo, 33 personas que constituyen el 30.6% indicaron “Casi siempre”, por último, 58 personas que constituyen el 53.7% señalaron “Siempre”.

Tabla 40. Resultados descriptivos del ítem 34.- ¿Ha contribuido la Municipalidad en los conocimientos que tiene para desenvolverse en su puesto actual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	68	63.0	63.0	63.0
	A veces	25	23.1	23.1	86.1
	Casi siempre	15	13.9	13.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 526. Ítem 34.- ¿Ha contribuido la Municipalidad en los conocimientos que tiene para desenvolverse en su puesto actual?



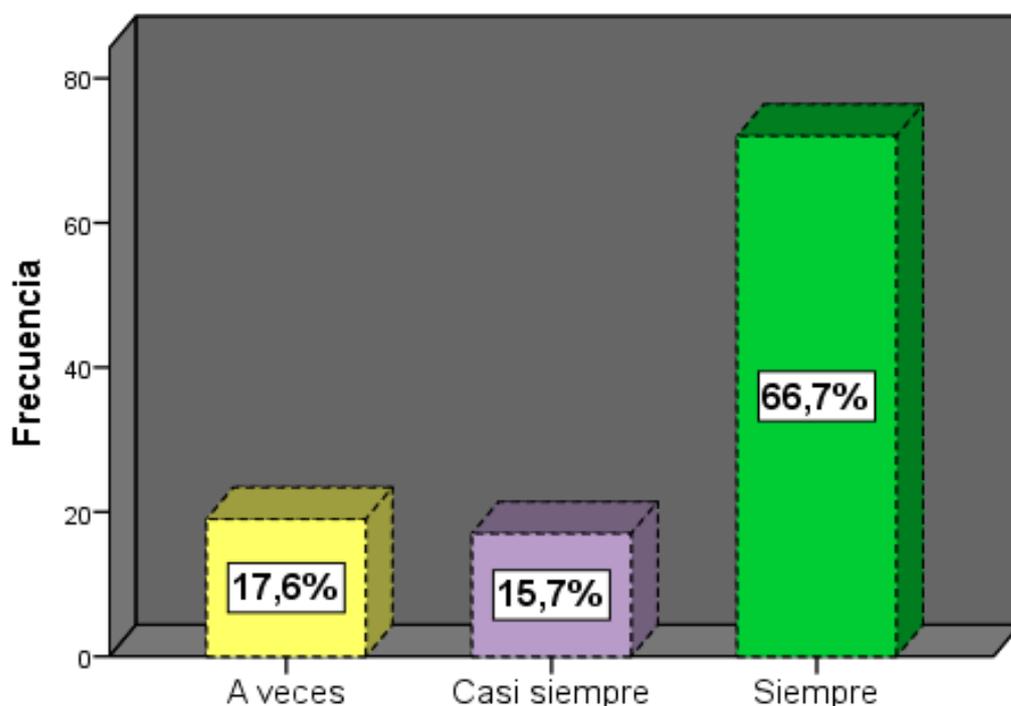
Nota: De acuerdo con la Tabla 40 y Figura 55, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 68 trabajadores que constituyen el 63.0% del total manifiestan que “Casi nunca” ha contribuido la Municipalidad en los conocimientos que tienen para desenvolverse en su puesto actual, 25 personas que constituyen el 23.1% indicaron “A veces”, por último, 15 personas que constituyen el 13.9% señalaron “Casi siempre”.

Tabla 171. Resultados descriptivos del ítem 35.- ¿Cree usted contar con todas las competencias necesarias que exige su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	19	17.6	17.6
	Casi siempre	17	15.7	33.3
	Siempre	72	66.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0

Nota: Elaborado por la autora

Figura 537. Ítem 35.- ¿Cree usted contar con todas las competencias necesarias que exige su puesto de trabajo?



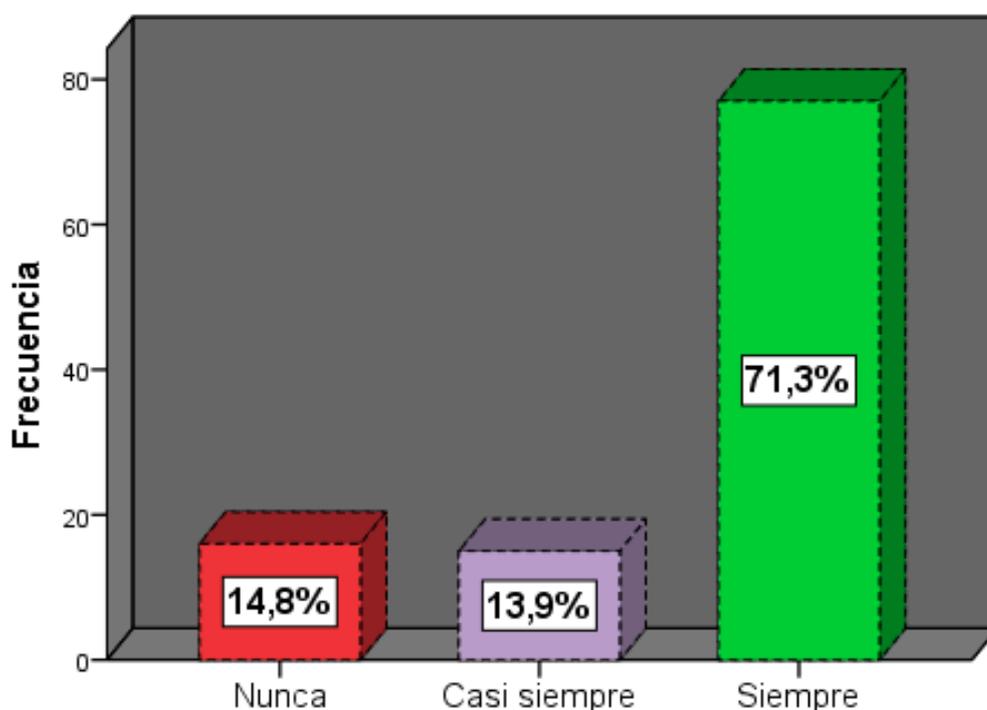
Nota: De acuerdo con la Tabla 41 y Figura 56, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 19 trabajadores que constituyen el 17.6% del total manifiestan que “A veces” creen contar con todas las competencias necesarias que exige su puesto de trabajo, 17 personas que constituyen el 15.7% indicaron “Casi siempre”, por último, 72 personas que constituyen el 66.7% señalaron “Siempre”.

Tabla 182. Resultados descriptivos del ítem 36.- ¿Considera que el puesto que ocupa actualmente es el más apropiado para usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	16	14.8	14.8	14.8
	Casi siempre	15	13.9	13.9	28.7
	Siempre	77	71.3	71.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la autora

Figura 548. Ítem 36.- ¿Considera que el puesto que ocupa actualmente es el más apropiado para usted?



Nota: De acuerdo con la Tabla 42 y Figura 57, se identificaron 108 respuestas válidas de las cuales se aprecia que 16 trabajadores que constituyen el 14.8% del total manifiestan que “Nunca” consideran que su puesto actual es el más apropiado para ellos, 16 personas que constituyen el 13.9% indicaron “Casi siempre”, por último, 77 personas que constituyen el 71.3% señalaron “Siempre”.

Medición de niveles de variables y dimensiones

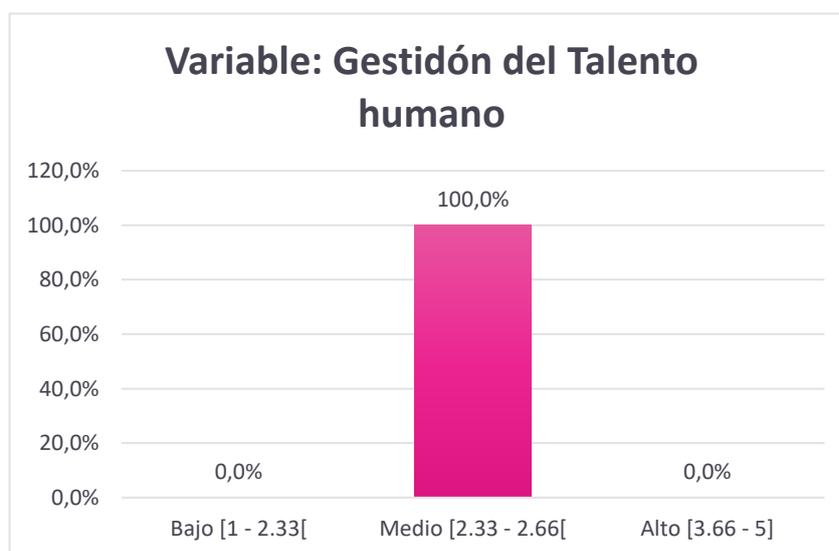
A continuación se presentan los resultados en niveles de las variables de estudio gestión del talento humano y desempeño laboral, así como los resultados por niveles de sus dimensiones para dar respuesta a los dos primeros objetivos específicos.

Tabla 193. Resultados por niveles de la variable gestión del talento humano

Variable: Gestión del Talento humano		
Nivel	N	%
Bajo [1 - 2.33[0	0.0%
Medio [2.33 - 2.66[108	100.0%
Alto [3.66 - 5]	0	0.0%

Nota: Elaborado por la autora en base a datos del cuestionario

Figura 559. Niveles de la variable gestión del talento humano.



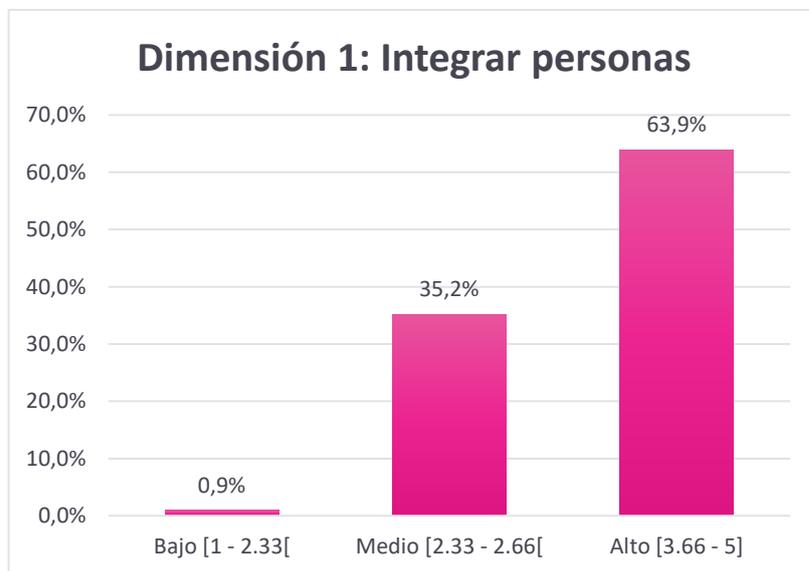
Nota: De acuerdo con lo observado en la tabla 43 y figura 58, se aprecia que la variable Gestión del Talento humano se encuentra en nivel medio en un 100%. Las dimensiones que presentan un buen nivel son: Integrar personas, retener personas y auditar personas; y las dimensiones en las que se debe trabajar más porque no presentan un nivel óptimo son: organizar personas, recompensar personas y desarrollar personas.

Tabla 204. Resultados por niveles de la dimensión: Integrar personas.

Dimensión 1: Integrar personas		
Nivel	N	%
Bajo [1 - 2.33[1	0.9%
Medio [2.33 - 2.66[38	35.2%
Alto [3.66 - 5]	69	63.9%

Nota: Elaborado por la autora en base a datos del cuestionario

Figura 60. Niveles de la dimensión: Integrar personas



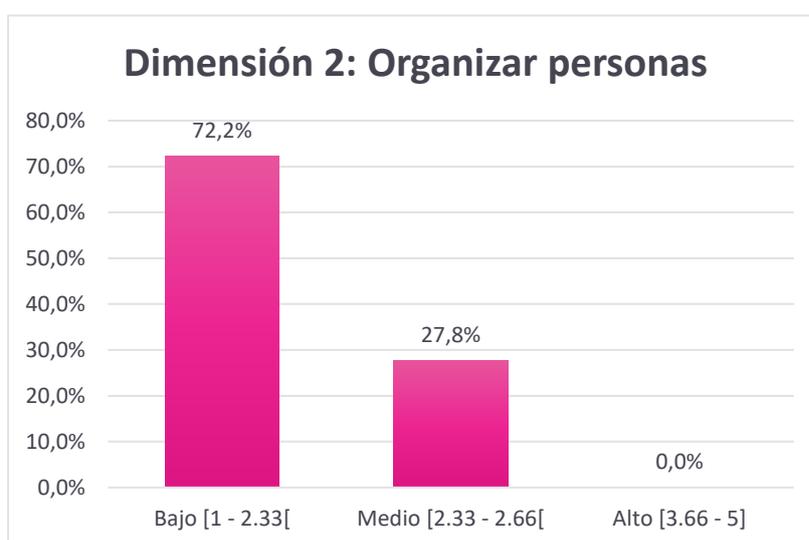
Nota: De acuerdo con lo observado en la tabla 44 y figura 59, se aprecia que la dimensión: Integrar personas, se encuentra en nivel bajo en un 0.9%, asimismo, en nivel medio en un 35.2%, y por último, en nivel alto en un 63.9%. Se puede decir que la dimensión se encuentra en buen nivel, sin embargo, se obtendría un mejor resultado si se les diera a los trabajadores la oportunidad de postular a un puesto superior.

Tabla 215. Resultados por niveles de la dimensión: Organizar personas.

Dimensión 2: Organizar personas		
Nivel	N	%
Bajo [1 - 2.33[78	72.2%
Medio [2.33 - 2.66[30	27.8%
Alto [3.66 - 5]	0	0.0%

Nota: Elaborado por la autora en base a datos del cuestionario

Figura 561. Niveles de la dimensión: Organizar personas



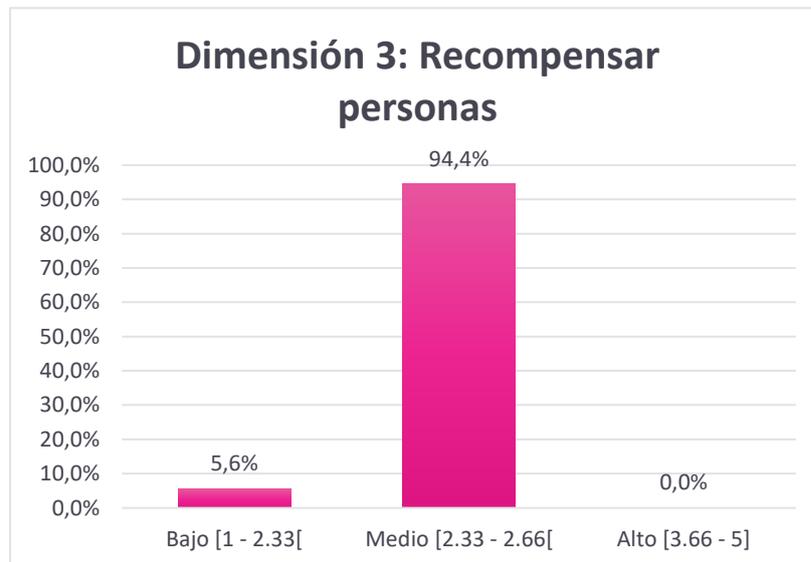
Nota: De acuerdo con lo observado en la tabla 45 y figura 560, se aprecia que la dimensión: Organizar personas, se encuentra en nivel bajo en un 72.2%, asimismo, en nivel medio en un 27.8%, por último, en nivel alto en un 0%. Se puede decir que la dimensión no se encuentra en buen nivel, por ello, para lograr un mejor resultado es importante que los altos directivos empiecen a actuar responsablemente y respeten las políticas de la Municipalidad, realicen programas de inducción y se desarrolle una evaluación de desempeño con la finalidad de reforzar y corregir su desenvolvimiento.

Tabla 46. Resultados por niveles de la dimensión: Recompensar personas

Dimensión 3: Recompensar personas		
Nivel	N	%
Bajo [1 - 2.33[6	5.6%
Medio [2.33 - 2.66[102	94.4%
Alto [3.66 - 5]	0	0.0%

Nota: Elaborado por la autora en base a datos del cuestionario

Figura 572. Niveles de la dimensión: Recompensar personas



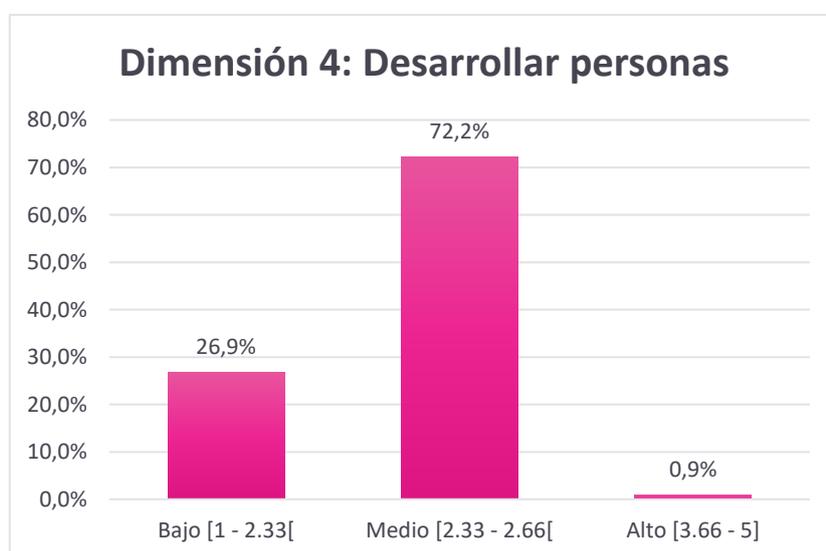
Nota: De acuerdo con lo observado en la tabla 46 y figura 61, se aprecia que la dimensión: Recompensar personas, se encuentra en nivel bajo en un 5.6%, asimismo, en nivel medio en un 94.4%, por último, en nivel alto en un 0%. Se puede decir que la dimensión no se encuentra en mal nivel ni en buen nivel, sin embargo, se obtendría un mejor resultado si se empezara a recompensar a los trabajadores por sus logros alcanzados con bonos, oportunidades de desarrollo u otro tipo de recompensa.

Tabla 227. Resultados por niveles de la dimensión: Desarrollar personas

Dimensión 4: Desarrollar personas		
Nivel	n	%
Bajo [1 - 2.33[29	26.9%
Medio [2.33 - 2.66[78	72.2%
Alto [3.66 - 5]	1	0.9%

Nota: Elaborado por la autora en base a datos del cuestionario

Figura 583. Niveles de la dimensión: Desarrollar personas



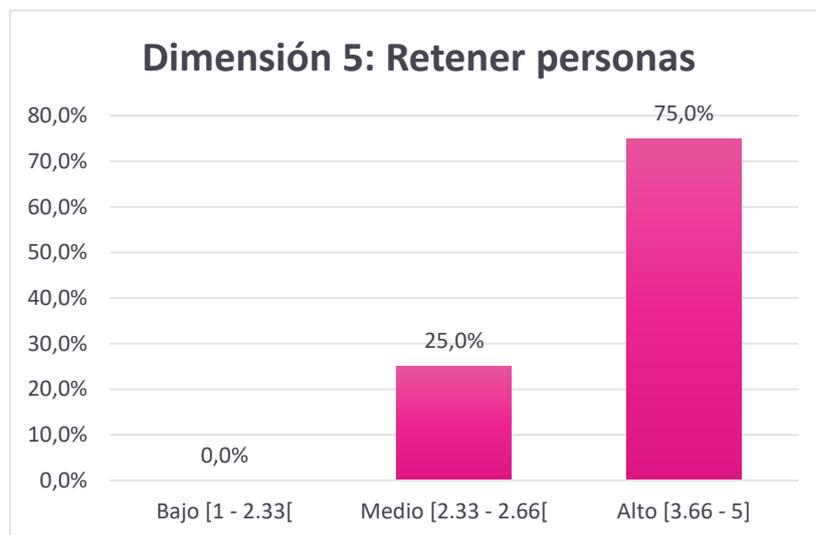
De acuerdo con lo observado en la tabla 47 y figura 62, se aprecia que la dimensión: Desarrollar personas, se encuentra en nivel bajo en un 26.9%, asimismo, en nivel medio en un 72.2%, por último, en nivel alto en un 0.9%. Se puede decir que la dimensión no se encuentra en buen nivel, por ello, se obtendría un mejor resultado si se empezara a orientar y a los trabajadores cuando se toma la decisión de cambiarlo de puesto, se motive al personal y se realicen actividades para expandir sus conocimientos como la participación en charlas o conferencias por parte de otras organizaciones.

Tabla 238. Resultados por niveles de la dimensión: Retener personas

Dimensión 5: Retener personas		
Nivel	n	%
Bajo [1 - 2.33[0	0.0%
Medio [2.33 - 2.66[27	25.0%
Alto [3.66 - 5]	81	75.0%

Nota: Elaborado por la autora en base a datos del cuestionario

Figura 594. Niveles de la dimensión: Retener personas



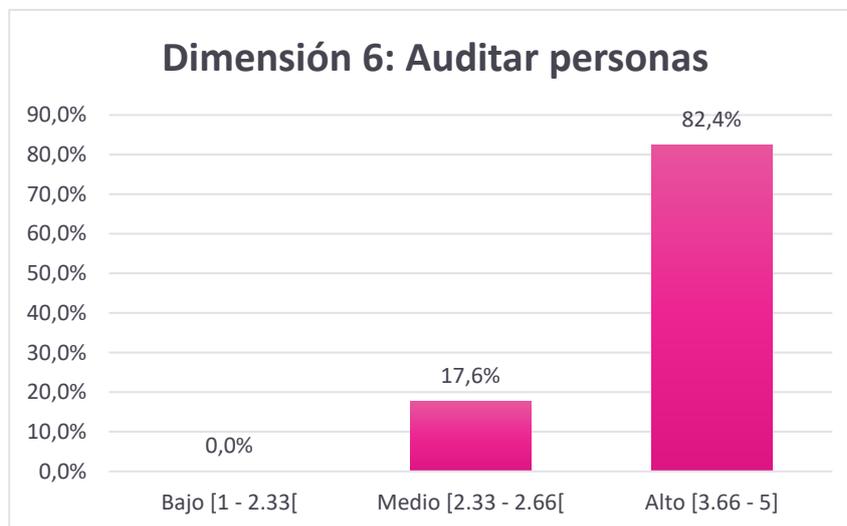
Nota: De acuerdo con lo observado en la tabla 48 y figura 63, se aprecia que la dimensión: Retener personas, se encuentra en nivel bajo en un 0%, asimismo, en nivel medio en un 25.0%, por último, en nivel alto en un 75.0%. Se puede decir que la dimensión se encuentra en buen nivel, sin embargo, se obtendría un mejor resultado si se empezaran a realizar actividades que fomenten el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales entre compañeros.

Tabla 49. Resultados por niveles de la dimensión: Auditar personas

Dimensión 6: Auditar personas		
Nivel	n	%
Bajo [1 - 2.33[0	0.0%
Medio [2.33 - 2.66[19	17.6%
Alto [3.66 - 5]	89	82.4%

Nota: Elaborado por la autora en base a datos del cuestionario

Figura 605. Niveles de la dimensión: Auditar personas



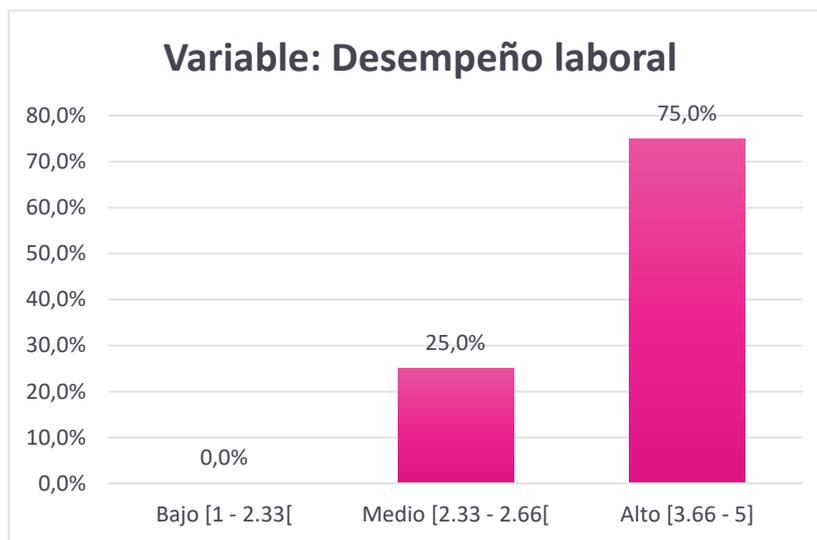
Nota: De acuerdo con lo observado en la tabla 49 y figura 64, se aprecia que la dimensión: Auditar personas, se encuentra en nivel bajo en un 0%, asimismo, en nivel medio en un 17.6%, por último, en nivel alto en un 82.4%. Se puede apreciar que la dimensión se encuentra en buen nivel, sin embargo, se obtendría un mejor resultado si se llevara un mejor control de los datos de cada trabajador que les permita realizar prácticas para hacerles sentir bien, como por ejemplo, hacerle un presente por el día de su cumpleaños.

Tabla 50. Resultados por niveles de la variable desempeño laboral

Variable: Desempeño laboral		
Nivel	n	%
Bajo [1 - 2.33[0	0.0%
Medio [2.33 - 2.66[27	25.0%
Alto [3.66 - 5]	81	75.0%

Nota: Elaborado por la autora en base a datos del cuestionario

Figura 616. Niveles de la variable: Desempeño laboral



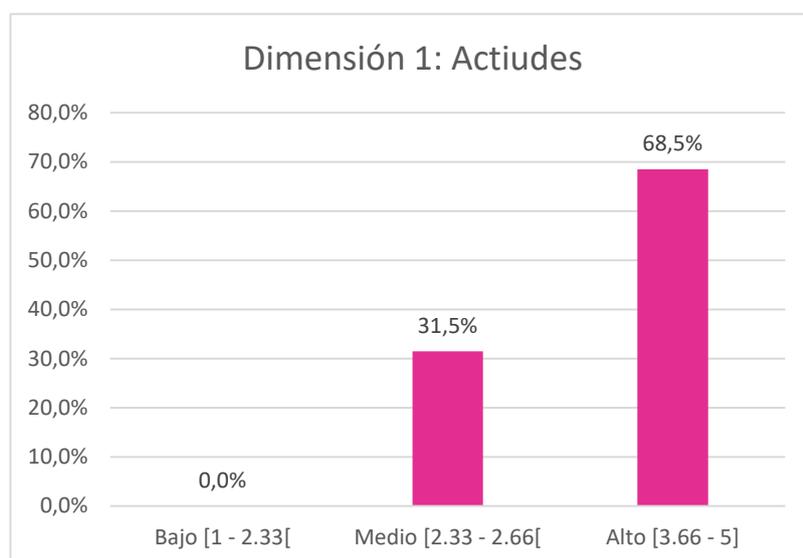
Nota: De acuerdo con lo observado en la tabla 50 y figura 65, se aprecia que la variable desempeño laboral se encuentra en nivel medio en un 25% y en nivel alto en un 75%. Ambas dimensiones: actitudes y dotes intelectuales se encuentran en un buen nivel, sin embargo, será indispensable mejorar los niveles de las dimensiones de la variable gestión del talento humano para mejorar el resultado.

Tabla 51. Resultados por niveles de la dimensión: Actitudes

Dimensión 1: Actitudes		
Nivel	n	%
Bajo [1 - 2.33[0	0.0%
Medio [2.33 - 2.66[34	31.5%
Alto [3.66 - 5]	74	68.5%

Nota: Elaborado por la autora en base a datos del cuestionario

Figura 627. Niveles de la dimensión: Actitudes



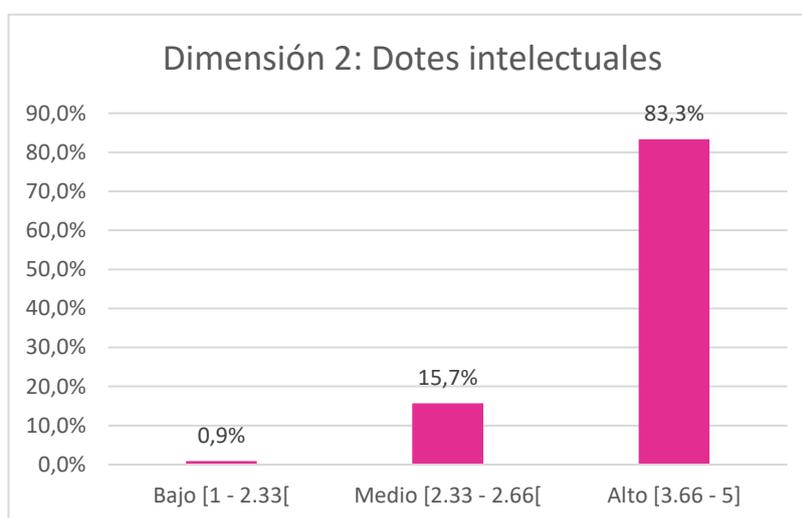
Nota: De acuerdo con lo observado en la tabla 51 y figura 66, se aprecia que la dimensión: actitudes, se encuentra en nivel bajo en un 0%, asimismo, en nivel medio en un 31.5%, por último, en nivel alto en un 68.5%. Se puede decir que la dimensión se encuentra en buen nivel, sin embargo, se obtendría un mejor resultado si los trabajadores conocieran la misión, visión y objetivos de la Municipalidad y contaran con todos los implementos y herramientas necesarias para ejecutar sus funciones de la mejor manera.

Tabla 52. Resultados por niveles de la dimensión: Dotes intelectuales

Dimensión 2: Dotes intelectuales		
Nivel	n	%
Bajo [1 - 2.33[1	0.9%
Medio [2.33 - 2.66[17	15.7%
Alto [3.66 - 5]	90	83.3%

Nota: Elaborado por la autora en base a datos del cuestionario

Figura 638. Niveles de la dimensión: Dotes intelectuales



Nota: De acuerdo con lo observado en la tabla 52 y figura 67, se aprecia que la dimensión: Retener personas, se encuentra en nivel bajo en un 0%, asimismo, en nivel medio en un 15.7%, por último, en nivel alto en un 83.3%. Se puede decir que la dimensión se encuentra en buen nivel, sin embargo, se obtendría un mejor resultado si la Municipalidad reforzara los conocimientos de cada trabajador para que se pueda desenvolver de la mejor manera.

Estadísticos inferenciales

A continuación se presentan los resultados en tablas para dar validez a la hipótesis general y a las hipótesis específicas.

Hipótesis alterna:

Si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

Hipótesis nula:

No existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

Tabla 53.

Prueba estadística Rho de Spearman para la hipótesis general

			Variable_Gestión_del_Talento_humano	Variable_Desempño_laboral	
Rho de Spearman	Variable_Gestión_del_Talento_humano	Coeficiente de correlación	1.000	,665**	
		Sig. (bilateral)		.000	
	Variable_Desempño_laboral	Coeficiente de correlación	,665**	1.000	
		Sig. (bilateral)	.000		
			N	108	108

Fuente: SPSS ver. 26

De acuerdo con la Tabla 53 “Prueba estadística rho de Spearman para la hipótesis general”, se observa que la significación asintótica bilateral (p.) es igual a 0.000. De acuerdo al nivel de confianza del 95%, si este valor es menor a 0.05, permitirá al investigador rechazar la hipótesis nula y dar por válida la hipótesis alterna. Conforme a lo observado, es posible entonces rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, por lo tanto se puede afirmar que si existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

El coeficiente de correlación (r) es de 0.665, lo cual es valorado como correlación positiva de mediana intensidad.

Hipótesis específica 1

Hipótesis alterna:

Si existe relación entre la Gestión del talento humano y la dimensión actitudes de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

Hipótesis nula:

No existe relación entre la Gestión del talento humano y la dimensión actitudes de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

Tabla 54. Prueba estadística Rho de Spearman para la hipótesis específica

			Variable_Gestión_del_Talento_humano	Dimensión7_Actitudes
Rho de Spearman	Variable_Gestión_del_Talento_humano	Coeficiente de correlación	1.000	,683**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	108	108
	Dimensión7_Actitudes	Coeficiente de correlación	,683**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	108	108

Fuente: SPSS ver. 26

De acuerdo con la Tabla 54 “Prueba estadística rho de Spearman para la hipótesis específica”, se observa que la significación asintótica bilateral (p.) es igual a 0.000. De acuerdo al nivel de confianza del 95%, si este valor es menor a 0.05, permitirá al investigador rechazar la hipótesis nula y dar por válida la hipótesis alterna. Conforme a lo observado, es posible entonces rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, por lo tanto se puede afirmar que si existe relación entre la gestión del talento humano y las actitudes de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

El coeficiente de correlación (r) es de 0.683, lo cual es valorado como correlación positiva de mediana intensidad.

Hipótesis específica 2

Hipótesis alterna:

Si existe relación entre la Gestión del talento humano y los dotes intelectuales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

Hipótesis nula:

No existe relación entre la Gestión del talento humano y los dotes intelectuales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

Tabla 55. Prueba estadística Rho de Spearman para la hipótesis específica

			Variable_Gestión del Talento humano	Dimensión8_Dotes_Intelectuales
Rho de Spearman	Variable_Gestión del Talento humano	Coefficiente de correlación	1.000	,580**
		Sig. (bilateral)		.000
	Dimensión8_Dotes_Intelectuales	N	108	108
		Coefficiente de correlación	,580**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	108	108

Fuente: SPSS ver. 26

De acuerdo con la Tabla 55 “Prueba estadística rho de Spearman para la hipótesis general”, se observa que la significación asintótica bilateral (p.) es igual a 0.000. De acuerdo al nivel de confianza del 95%, si este valor es menor a 0.05, permitirá al investigador rechazar la hipótesis nula y dar por válida la hipótesis alterna. Conforme a lo observado, es posible entonces rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, por lo tanto se puede afirmar que si existe relación entre la gestión del talento humano y los dotes intelectuales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

El coeficiente de correlación (r) es de 0.580, lo cual es valorado como correlación positiva de mediana intensidad.

Prueba de normalidad

Hipótesis alterna:

La frecuencia de datos no es normal

Hipótesis nula:

La frecuencia de datos es normal

Tabla 246. *Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Integrar personas	.367	108	.000
Dimensión 2 Organizar personas	.401	108	.000
Dimensión 3 Recompensar personas	.251	108	.000
Dimensión 4 Desarrollar personas	.198	108	.000
Dimensión 5 Retener personas	.310	108	.000
Dimensión 6 Auditar personas	.329	108	.000
Dimensión 7 Actitudes	.232	108	.000
Dimensión 8 Dotes Intelectuales	.295	108	.000
Variable Gestión del Talento humano	.193	108	.000
Variable Desempeño laboral	.238	108	.000

Fuente: SPSS ver. 26

De acuerdo con la regla de decisión para un nivel de confianza de 95%, se asumirá como frecuencia de datos normales toda variable con significación asintótica bilateral mayor o igual a 0.05, y se asumirá como frecuencia de datos no normales toda variable con significación asintótica bilateral menor a 0.05.

Conforme a la Tabla 56, ambas variables: gestión del talento humano y desempeño laboral, así como todas las dimensiones: Dimensión 1 Integrar personas, dimensión 2 organizar personas, dimensión 3 recompensar personas, dimensión 4 desarrollar personas, dimensión 5 retener personas, dimensión 6 auditar personas, dimensión 7 actitudes, dimensión 8 dotes intelectuales presentan frecuencias de datos no normales.

3.2. Discusión de resultados

La investigación realizada por Guerra (2020) mantuvo como variables de estudio “gestión del talento humano” y “calidad de atención”, mientras tanto, esta investigación consideró como variables de estudio “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”. Guerra (2020) empleó un método hipotético - deductivo, de tipo descriptivo, documental, de campo y diseño no experimental basado en el centro de salud de Echeandía en Ecuador; en cambio, la presente investigación es de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal teniendo como foco de estudio una entidad pública en Perú. Guerra (2020) obtuvo como resultados que el 39.5% de los pacientes están totalmente en desacuerdo ante la interrogante si el personal se encuentra capacitado para brindar un servicio de calidad y un 23.4% en desacuerdo, a través de los datos obtenidos de una muestra de 372 colaboradores; por otro lado, esta investigación vio conveniente aplicar la prueba estadística rho de Spearman obteniendo como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.665 (correlación positiva de mediana intensidad) a través de los datos obtenidos de una muestra de 108 trabajadores. El presente estudio llegó a la conclusión que si existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020; mientras tanto, Guerra (2020) concluyó que que no se aplica una adecuada gestión del talento humano en el centro de salud de Echeandía, por ello, la calificación de los pacientes respecto a la atención brindada por parte de los servidores públicos es baja, por lo que se recomienda capacitar al personal de manera constante mediante conferencias, charlas y talleres para mejorar el servicio y la atención con los pacientes.

La investigación realizada por Daza, et al (2019) mantuvo como variables de estudio “gestión del talento humano” y “calidad del servicio”, así mismo, esta investigación consideró como variables de estudio “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”. Daza, et al (2019) empleó un tipo de investigación explicativa y diseño no experimental, transaccional y de campo para el estudio de sus variables basada en el servicio educativo de universidades públicas de la región caribe de

colombia; en cambio, en la presente investigación se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal teniendo como foco de estudio una entidad pública en Perú. Daza, et al (2019) obtuvo como resultados mediante el modelo de regresión lineal simple que existe una bondad de ajuste $R^2 = 0.430$, lo que significa que existe un moderado nivel en la gerencia del talento humano para responder al comportamiento de la calidad del servicio, a través de los datos obtenidos de una población de 35 trabajadores; por otro lado, esta investigación vio conveniente aplicar la prueba estadística rho de Spearman obteniendo como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.665 (correlación positiva de mediana intensidad) a través de los datos obtenidos de una muestra de 108 trabajadores. El presente estudio llegó a la conclusión que si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020; mientras tanto, Daza, et al (2019) concluyó que la variable gestión del talento humano potencia en un 43% la calidad del servicio educativo en las universidades públicas de la región caribe de Colombia, por ello, se recomienda la creación de lineamientos teórico-prácticos orientados a la mejora de la gestión de la gerencia de talento humano para potenciar el nivel de la calidad del servicio.

La investigación realizada por Hernández (2019) mantuvo como variables de estudio “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”, así mismo, esta investigación consideró como variables de estudio “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”. Hernández (2019) empleó un enfoque cuantitativo de tipo no experimental y diseño de investigación de campo para el estudio de sus variables basada en un centro educativo de Venezuela; en cambio, en la presente investigación se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal teniendo como foco de estudio una entidad pública en Perú. Hernández (2019) obtuvo como resultados mediante tablas de frecuencias y porcentajes que en un 100% los docentes afirman que no se toma en cuenta sus ideas y no son escuchados al dar su opinión ante problemas que presenten en la organización, lo cual ocasiona una desmotivación y desánimo en ellos, a través de los datos obtenidos de una muestra de 21 docentes; por otro lado, esta investigación vio conveniente aplicar la prueba estadística rho

de Spearman obteniendo como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.665 (correlación positiva de mediana intensidad) a través de los datos obtenidos de una muestra de 108 trabajadores. El presente estudio llegó a la conclusión que si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020; mientras tanto, Hernández (2019) concluyó que la gestión del talento humano en la empresa tiene sus mayores deficiencias en los procesos de selección, organización, asignación de cargos y evaluación del desempeño, por lo que se diseñó un plan de acción basado en estrategias de gestión del talento humano inclinado a lograr un adecuado desempeño docente con la finalidad de ocasionar un mejor desempeño.

La investigación realizada por Morales (2018) mantuvo como única variable de estudio “gestión del talento humano”, sin embargo, esta investigación consideró como variables de estudio “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”. Morales (2018) empleó un enfoque mixto de tipo descriptivo y alcance exploratorio para el estudio de sus variables basado en el sector de servicios de transporte en Ecuador; en cambio, en la presente investigación se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal teniendo como foco de estudio una entidad pública en Perú. Morales (2018) obtuvo como resultados mediante tablas de frecuencias y porcentajes que el 86.11% de los trabajadores afirma que la empresa no desarrolla una evaluación del desempeño el cual le garantice el cumplimiento de sus objetivos y solo un 13.89% indican que si, a través de los datos obtenidos de una muestra de 36 colaboradores; por otro lado, esta investigación vio conveniente aplicar la prueba estadística rho de Spearman obteniendo como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.665 (correlación positiva de mediana intensidad) a través de los datos obtenidos de una muestra de 108 trabajadores. El presente estudio llegó a la conclusión que si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020; mientras tanto, Morales (2018) concluyó que la empresa presenta mayores deficiencias en los procesos de reclutamiento, aplicación, desarrollo y mantenimiento de los trabajadores debido a que no los tiene estructurados.

La investigación realizada por Quezada (2017) mantuvo como variables de estudio “gestión del talento humano” y “rendimiento laboral”, sin embargo, esta investigación consideró como variables de estudio “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”. Quezada (2017) empleó un enfoque mixto de tipo observacional y alcance exploratorio basado en una empresa de venta de carne en Colombia; en cambio, en la presente investigación se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal teniendo como foco de estudio una entidad pública en Perú. Quezada (2017) obtuvo como resultados que respecto en cuanto a las metodologías que se aplican en el proceso de reclutamiento y selección no son las correctas, puesto que el 40% de trabajadores se encuentra un poco en desacuerdo, el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 20 % muy de acuerdo, el 10% totalmente en desacuerdo y, por último, el 10% poco de acuerdo, a través de los datos obtenidos de una muestra de 70 colaboradores; por otro lado, esta investigación vio conveniente aplicar la prueba estadística rho de Spearman obteniendo como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.665 (correlación positiva de mediana intensidad) a través de los datos obtenidos de una muestra de 108 trabajadores. El presente estudio llegó a la conclusión que si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020; mientras tanto, Quezada (2017) concluyó que el proceso de gestión del talento humano que desarrolla la empresa no es el más apropiado y se plantea la propuesta en la que se determina un proceso de gestión del talento humano que incremente el rendimiento laboral.

La investigación realizada por Bendezu (2020) mantuvo como variables de estudio “gestión del talento humano” y “satisfacción laboral”, mientras tanto, esta investigación consideró como variables de estudio “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”. Bendezu (2020) aplicó un de tipo investigación básica, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental para el estudio de sus variables basándose en una Institución Educativa privada de Lima; en cambio, en la presente investigación se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal teniendo como foco de estudio una entidad pública en Chiclayo. Bendezu (2020) obtuvo como resultados mediante la prueba estadística rho de Spearman una significación asintótica

bilateral de 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.892 a través de los datos obtenidos de una población de 24 trabajadores; por otro lado, esta investigación también vio conveniente aplicar la prueba estadística rho de Spearman obteniendo como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.665 (correlación positiva de mediana intensidad) a través de los datos obtenidos de una muestra de 108 trabajadores. El presente estudio llegó a la conclusión que si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020; asimismo, Soldevilla y Rodríguez (2020) concluyeron que existe relación entre la gestión de personas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho – Lima, 2019.

La investigación realizada por Soldevilla y Rodríguez (2020) mantuvo como variables de estudio “gestión de personas” y “desempeño laboral”, mientras tanto, esta investigación consideró como variables de estudio “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”. Soldevilla y Rodríguez (2020) emplearon un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño correlacional y corte transversal para el estudio de sus variables basándose en una empresa de telecomunicaciones; en cambio, en la presente investigación se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal teniendo como foco de estudio una entidad pública. Soldevilla y Rodríguez (2020) obtuvieron como resultados mediante la prueba estadística rho de Spearman una significación asintótica bilateral de 0.001 y un coeficiente de relación de 0.553 a través de los datos obtenidos de una muestra de 53 administrativos; por otro lado, esta investigación también vio conveniente aplicar la prueba estadística rho de Spearman obteniendo como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.665 (correlación positiva de mediana intensidad) a través de los datos obtenidos de una muestra de 108 trabajadores. El presente estudio llegó a la conclusión que si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020; asimismo, Soldevilla y Rodríguez (2020) concluyeron que existe relación entre la gestión de personas y desempeño laboral en el personal administrativo de un call center de Lima, 2020.

La investigación realizada por Cruz (2019) mantuvo como variables de estudio “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”, de igual modo, esta investigación consideró como variables de estudio “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”. Cruz (2019) empleó un enfoque cuantitativo de nivel correlacional para el estudio de las variables basándose en una empresa del sector público, asimismo, en la presente investigación se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva-correlacional y diseño no experimental-transversal teniendo como foco de estudio una entidad pública. Cruz (2019) a través de la prueba estadística rho de Spearman obtuvo como resultado una significación asintótica bilateral de 0.055 y un coeficiente de relación de 0.176 a través de los datos obtenidos de una muestra de 120 trabajadores; por otro lado, esta investigación también vio conveniente aplicar la prueba estadística de rho de Spearman obteniendo como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.665 (correlación positiva de mediana intensidad) en base a un muestra de 108 trabajadores. Este estudio llegó a la conclusión que si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020; por el contrario, Cruz (2019) concluyó que la gestión del talento humano no mantiene una significativa relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Talara, lo cual hace muy probable que los trabajadores hayan sobreestimado sus potencialidades y no sea la realidad.

La investigación realizada por Cueva y Lorenzo (2019) mantuvo como única variable de estudio “gestión del talento humano”, sin embargo, esta investigación consideró como variables de estudio “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”. Cueva y Lorenzo (2019) emplearon un alcance descriptivo y propositivo, enfoque cualitativo y diseño holístico de caso único de sus variables basado en una pyme en Lima; en cambio, en la presente investigación se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal teniendo como foco de estudio una entidad pública en Chiclayo. Cueva y Lorenzo (2019) obtuvieron como resultados que la pyme presenta sus principales falencias en la motivación, liderazgo entre las áreas superiores e inferiores, así como en la cultura organizacional, mientras que el compromiso organizacional se encuentra fortalecido, a través de los datos

obtenidos de una entrevista semi estructurada por medio de un muestreo por conveniencia; por otro lado, esta investigación vio conveniente aplicar la prueba estadística rho de Spearman obteniendo como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.665 (correlación positiva de mediana intensidad) a través de los datos obtenidos de una muestra de 108 trabajadores. El presente estudio llegó a la conclusión que si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020; mientras tanto, Cueva y Lorenzo (2019) concluyeron que la gestión del talento humano en la pyme no se practica de manera más adecuada, por lo que se diseñó un modelo de gestión del talento humano con el fin mejorar los puntos bajos y perfeccionar este proceso puesto que eso va a generar un mejor desempeño.

La investigación realizada por Medina (2017) mantuvo como única variable de estudio “desempeño laboral”, mientras tanto, esta investigación consideró como variables de estudio la “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”. Medina (2017) empleó un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo simple para el estudio de la variable en base a una entidad pública; en cambio, la presente investigación empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva-correlacional y diseño no experimental-transversal teniendo como foco de estudio una entidad pública. Medina (2017) obtuvo como resultado a través de las tablas de frecuencias y gráficos que el desempeño de los colaboradores en la Municipalidad es bajo en un 82%, mediano en un 17% y solo el 1% demuestra un alto desempeño a través de los datos obtenidos de una muestra de 66 trabajadores; por otro lado, este estudio obtuvo como resultado mediante la prueba estadística de rho de Spearman una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.665 (correlación positiva de mediana intensidad) en base a los datos obtenidos de una muestra de 108 trabajadores. Este estudio llegó a la conclusión que si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020; mientras que Medina (2017) concluyó que al existir un incompleto desempeño laboral de los colaboradores va a repercutir en el logro de los objetivos de tal manera que traerá desventajas para la Municipalidad.

La investigación realizada por Vera (2022) mantuvo como única variable de estudio “gestión del talento humano”, por otro lado, esta investigación consideró dos variables de estudio “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”. Vera (2022) empleó un enfoque cuantitativo y tipo descriptivo para el estudio de su variable enfocado en un restaurant de Chiclayo durante la pandemia del C6vid - 19; en cambio, la presente investigaci6n emple6 un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, nivel correlacional, dise1o no experimental y corte transversal teniendo como foco de estudio una entidad p6blica en Chiclayo. Vera (2022) obtuvo como resultados que la gesti6n del talento humano se encuentra muy buena en un 60%, buena 30%, regular 5% y mala 5%, obteniendo un mayor puntaje las dimensiones incorporaci6n de personas con 55%, desarrollo de personas con 70% y supervisi6n de personas 75% en estado muy bueno; por otro lado, esta investigaci6n vio conveniente aplicar la prueba estadística rho de Spearman obteniendo como resultado una significaci6n asint6tica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlaci6n de 0.665 (correlaci6n positiva de mediana intensidad) a trav6s de los datos obtenidos de una muestra de 108 trabajadores. El presente estudio lleg6 a la conclusi6n que si existe relaci6n entre la Gesti6n del talento humano y el desempe1o laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020; mientras tanto, Vera (2022) concluy6 que la gesti6n del talento humano en el restaurant se aplica de manera correcta, sin embargo, los procesos que se deben reforzar son colocaci6n de personas, recomensar personas y retener personas.

El trabajo presentado por Mu1oz (2021) tuvo como variables de estudio la “gesti6n del talento humano” y “desempe1o laboral”, de igual manera, esta investigaci6n consider6 como variables de estudio la “gesti6n del talento humano” y “desempe1o laboral”. Mu1oz (2021) condujo su investigaci6n en base a la red de combustible y servicio automotriz de una empresa privada, donde emple6 un enfoque cuantitativo, tipo descriptiva-propositiva, dise1o no experimental y corte transversal para el estudio de las variables; por otro lado, la presente investigaci6n tuvo como foco de estudio a una entidad p6blica, empleando un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva-correlacional y dise1o no experimental-transversal. A trav6s de tablas de frecuencia y porcentajes en base a los resultados obtenidos de una muestra de 64 trabajadores, Mu1oz (2021) obtuvo como resultados que la

gestión del talento humano se encuentra en un nivel medio con un 37.5%, por ende, el desempeño en la empresa se encuentra en un nivel medio con un 50%; por otro lado, este estudio vio conveniente aplicar la prueba estadística de rho de Spearman a una muestra de 108 trabajadores, cuyo resultado fue una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.665 (correlación positiva de mediana intensidad). Este estudio llegó a la conclusión que si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020; mientras que Muñoz (2021) concluyó que elaborar estrategias de gestión del talento humano permitirá aumentar el nivel del desempeño laboral y por eso se propuso estrategias de gestión del talento humano basadas en los procesos de capacitación, evaluación de desempeño, liderazgo y motivación la cual refuerce y mejore el desempeño en la empresa y esta sea más competitiva en el mercado.

La investigación realizada por Castañeda y Vilcabana (2018) mantuvo como variables de estudio la “gestión de personas” y “desempeño laboral”, de igual manera, esta investigación consideró como variables de estudio la “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”. Castañeda y Vilcabana (2018) condujeron su investigación en base a una entidad pública, donde emplearon un enfoque cuantitativo de nivel correlacional para el estudio de las variables; así mismo, la presente investigación empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva-correlacional y diseño no experimental-transversal teniendo como foco de estudio una entidad pública. Castañeda y Vilcabana (2018) obtuvieron como resultado mediante la prueba estadística correlación de Pearson una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de relación de 0.441 en base a los datos obtenidos de una muestra de 106 trabajadores; por el contrario, esta investigación obtuvo como resultado mediante la prueba estadística de rho de Spearman una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.665 (correlación positiva de mediana intensidad) en base a los datos obtenidos de una muestra de 108 trabajadores. Este estudio llegó a la conclusión que si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020; mientras que Castañeda y Vilcabana (2018) concluyeron que existe una correlación positiva

moderada entre la gestión de personas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2018.

El trabajo presentado por Salas y Salazar (2018) tuvo como variables de estudio la “Motivación” y “desempeño laboral”, mientras tanto, esta investigación consideró como variables de estudio la “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”. Salas y Salazar (2018) condujeron su investigación en base a una entidad privada de químicos de limpieza, donde empleó un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño correlacional y corte transversal para el estudio de las variables; en cambio, la presente investigación tuvo como foco de estudio a una entidad pública, empleando un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva-correlacional y diseño no experimental-transversal. A través de tablas de frecuencia y porcentajes en base a los resultados obtenidos de una muestra de 12 trabajadores, Salas y Salazar (2018) mediante la prueba estadística rho de Spearman obtuvieron como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de relación de 0.873; por otro lado, este estudio vio conveniente aplicar la prueba estadística de rho de Spearman sobre la data de 108 trabajadores, cuyo resultado fue una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.665 (correlación positiva de mediana intensidad), complementando los resultados obtenidos por Salas y Salazar (2018). Este estudio llegó a la conclusión que si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020; mientras que Salas y Salazar (2018) concluyeron que si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores, así mismo, se halló un nivel intermedio de motivación como de desempeño laboral debiéndose a la falta de capacitación al personal.

El trabajo presentado por More (2017) tuvo como variables de estudio la “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”, de igual manera, esta investigación consideró como variables de estudio la “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”. More (2017) condujo su investigación en base a una entidad privada de transporte, donde empleó un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo para el estudio de las variables; en cambio, la presente investigación tuvo como foco de estudio a una entidad pública, empleando un enfoque cuantitativo, de tipo

descriptiva-correlacional y diseño no experimental-transversal. A través de tablas de frecuencia y porcentajes en base a los resultados obtenidos de una muestra de 123 colaboradores, More (2017) obtuvo como resultado que el 71% de los colaboradores cumplen con su tarea encomendada, sin embargo, un 29% de ellos muestran deficiencias causado por la ausencia de capacitaciones las cuales les permita a ellos efectuar un mejor trabajo; por otro lado, el presente estudio vio conveniente aplicar la prueba estadística de rho de Spearman sobre la data de 108 trabajadores, cuyo resultado fue una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.665 (correlación positiva de mediana intensidad), complementando los resultados obtenidos por More (2017). Este estudio llegó a la conclusión que si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020; mientras que More (2017) concluyó que la creación de un plan de gestión del talento humano es necesario para la mejora de la empresa y las estrategias de capacitación son muy indispensables para involucrar al colaborador con sus funciones, por eso se crearon estrategias de gestión del talento humano que ayuden a optimizar el desempeño de los trabajadores.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

1. Se determinó que sí existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020. Esto fue confirmado mediante el estadístico rho de Spearman, el cual mostró como resultados un coeficiente de significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.665, denominado como una correlación positiva de mediana intensidad.

2. Se analizó que, la variable “gestión del talento humano” se encuentra en nivel medio al 100% en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020. Siendo las dimensiones: integrar personas, retener personas y auditar personas las que se encuentran en un promedio más óptimo; y las dimensiones: organizar personas, recompensar personas y desarrollar personas las cuales presentan deficiencias.

3. Se examinó que, la variable “desempeño laboral” de los trabajadores, se encuentra en nivel alto en un 75% y medio en un 25% en la Municipalidad distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

4. Se identificó que sí existe relación entre la Gestión del talento humano y la dimensión actitudes de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020. Esto fue probado mediante el estadístico rho de Spearman, el cual mostró como resultados un coeficiente de significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.683 denominado como una correlación positiva de mediana intensidad.

5. Se reconoció que sí existe relación entre la Gestión del talento humano y la dimensión dotes intelectuales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020. Esto fue comprobado mediante el estadístico rho de Spearman, el cual mostró como resultados un coeficiente de significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.580, denominado como una correlación positiva de mediana intensidad.

4.2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente y al jefe de Recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Pátapo reforzar y pulir los procesos de gestión del talento humano organizar personas, recompensar personas y desarrollar personas, que son los que presentan un promedio menos óptimo a diferencia de los otros tres procesos, ya que a pesar de que exista un buen desempeño, este se optimizaría hasta alcanzar el nivel alto en un 100%.
2. Se recomienda al gerente y a los jefes de cada área empezar a trabajar en la creación de programas de inducción y orientación para que los trabajadores se sientan seguros de lo que deben hacer, además, se debe evaluar el desempeño, premiar los logros alcanzados y motivarlos para impulsarlos a lograr cada vez un mejor trabajo, con la finalidad de elevar el nivel de la gestión del talento humano en la Municipalidad distrital de Pátapo.
3. Se recomienda al gerente y al jefe de recursos humanos seguir ejecutando las buenas prácticas que han permitido que el desempeño de sus trabajadores sea bueno y sigan creando y realizando actividades en base a los procesos de GTH los cuales falta mejorar y pulir para incrementarles al colaborador las ganas de seguir colaborando con la municipalidad.
4. Se recomienda al gerente poner en marcha procesos de gestión del talento humano que no se están aplicando en la Municipalidad para generar un buen sentir en los trabajadores y ellos así puedan demostrar actitudes positivas que nos permita obtener excelentes resultados, ya que se ha demostrado que la gestión del talento humano guarda relación con la dimensión actitudes.
5. Se recomienda al gerente y al jefe de recursos humanos trabajar en programas de orientación e inducción al colaborador ante un cambio en su puesto de trabajo ya que depende de sus competencias pero a la vez de sus conocimientos un mejor desenvolvimiento.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2005). Desarrollo del Talento Humano: Basado en competencias. Argentina, Buenos Aires: Granica. Recuperado de https://www.academia.edu/33494469/Desarrollo_del_Talento_Humano_Basado_en_Competiciones_de_Alles_Martha
- Alles, M. (2005). Desempeño por competencias. Buenos Aires- Argentina: Granica. Recuperado de https://www.academia.edu/22501484/Alles_Martha_Desempe%C3%B1o_por_competiciones_de_360_
- Ameghino, G. (2019). Sobrecarga laboral y su impacto en la salud del colaborador. Revista Economía. Recuperado de <https://www.revistaeconomia.com/sobrecarga-laboral-y-su-impacto-en-la-salud-del-colaborador/>
- Salas, B. & Salazar, J. (2018). La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Químicos limpieza y Servicios Mas Plus EIRL. Pimentel 2016. (*tesis de licenciatura*). Pimentel, Perú. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5048/Salas%20Rojas%20%26%20Salazar%20Maza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bendezu, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada "Mave School" San Juan de Lurigancho – Lima, 2019. (*tesis de maestría*). Lima. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15402/Bendezu_pk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carlos, L. (27 de mayo de 2021). Gestionando al talento humano para el éxito. Revista Primicia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3761/376147131008.pdf>
- Castañeda, F. & Vilcabana, J. (2018). Gestión de personas y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe - 2018. (*tesis de licenciatura*). Lambayeque, Perú. Recuperado de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8802/Casta%C3%B1eda_Huachez_Flor_de_Mar%C3%ADA_y_Vilcabana_Tenorio_Jose_Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. (*tesis de maestría*). Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos. McGrawHill editores. Recuperado de

https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recur_sos_humanos_-_chiavenato.pdf

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-Hill/Ineramericana Editores, S.A. de C.V.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: McGrawHill.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. México: McGrawHill.
Recuperado de https://www.academia.edu/28898620/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUMANOS_Chiavenato_9na_ed

Cruz, D. (2019). Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Talara - 2019. (*tesis de licenciatura*). Piura, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59373/Cruz_AD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cueva, L. & Lorenzo, A. (2019). Propuesta de un modelo de gestión del talento humano para la pyme Talleres Reunidos E.I.R.L. (*tesis de licenciatura*). Lima. Recuperado de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15882/CUEVA_YAURI_LORENZO_LAOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Daza, A., Vilorio, J. & Miranda, L. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la región Caribe de Colombia. Colombia. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p10.pdf>

Pedraza, E., Amaya, G. & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de. Revista de ciencias sociales, 493 - 505. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Fernández, D. (2013). Gestión de recursos humanos. Madrid: EDITORIAL CEP S.L.

Morales, . (2018). Modelo de gestión del talento humano aplicado al sector de servicios de transporte de la provincia de Tungurahua. Ambato - Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27621/1/465%20O.E..pdf>

Guerra, H. (2020). Evaluación de la gestión de talento humano en el centro de salud de Echeandía, y su influencia en la calidad de atención al paciente. (*tesis de licenciatura*). Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6866/1/TESIS%20HILDA%20GABRIELA%20GERRA%20TAMBO-ING-COM.pdf>

Ñaupas, H. et al. (2018). Metodología de la Investigación. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

- Infer, H. (2020). Gestionar personas en la empresa. Revista Harvard Deusto, 22. Recuperado de <https://www.harvard-deusto.com/gestionar-personas-en-la-empresa>
- Jáuregui, K. (2019). La gestión del talento aún es una deuda pendiente. Revista Conexionesan. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/09/03/la-gestion-del-talento-aun-es-una-deuda-pendiente/>
- Quezada, K. (2017). Modelo de gestión del talento humano para optimizar el rendimiento laboral de la empresa distemca S.A. (tesis de licenciatura). Guayaquil - Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20757/1/TESIS%20QUEZADA%20VELEZ%20KELLY.pdf>
- More, L. (2017). Gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa Angel Divino, Chiclayo 2016. (tesis de licenciamento). Pimentel - Lambayeque. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4151/More%20Mayanga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mayo, E. (1933). The human problems of an industrial civilization. MA: Harvard.
- Guevara, O. (2019). Los perfiles de puesto y su impacto en el desempeño laboral. Revista Conexionesan. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/05/03/los-perfiles-de-puesto-y-su-impacto-en-el-desempeno-laboral/>
- Lucía, A. et al. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. SCIELO, 263-274. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson. Recuperado de https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Hernández, R., Fernandez, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGrawHill.
- Muñoz, E. (2021). Gestión del talento humano para fortalecer el desempeño laboral en la empresa CyM cervicentros S.A.C. - Chiclayo 2021. (tesis de licenciatura) Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83401/Mu%c3%b1oz_RER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, V. M. (2011). Metodología de la Investigación. Bogotá - Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION

- Sanchez, E. (2018). 6 puntos que deben eliminarse del clima laboral de cualquier empresa. Merca2.0. Recuperado de <https://www.merca20.com/puntos-clima-laboral-empresa/>
- Cuesta, A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Soldevilla, C. & Rodríguez, J. (2020). Análisis correlacional entre las variables gestión de personas y desempeño laboral en el personal administrativo de un call center. Lima - Perú. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653118/Soldevilla_UC.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Palmar, R. & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la. Espacios públicos, 159 - 188. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Vera, C. (2022). Gestión del Talento Humano en el Restaurant Gourmet El Pacífico de la diudad de Lambayeque en pandemia, 2021. Chiclayo. Recuperado de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5029/1/TL_VeraPlacenciaCinthia.pdf
- Armas, Y., Llanos, M. & Traverso, P. (2017). Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales. Ecuador: Universidad Ecotec. Recuperado de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>

ANEXO N° 1

Matriz de consistencia

Título: Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores en la
Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020?	Determinar la relación que existe entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.	H1: Si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020	Independiente: Gestión del talento humano
¿Cuál es el nivel de Gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020?	Analizar el nivel de Gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.		
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020?	Examinar el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.		
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del talento humano y la dimensión actitudes de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020?	Identificar la relación que existe entre la Gestión del talento humano y la dimensión actitudes de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020	H0: No existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo 2020	Dependiente: Desempeño laboral
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la dimensión dotes intelectuales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020?	Reconocer la relación que existe entre la Gestión del talento humano y la dimensión dotes intelectuales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020?		

Nota: Elaboración propia

ANEXO N° 2
Formato de cuestionario

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (GTH)

El presente cuestionario se ha elaborado para conocer su opinión respecto a la administración de personas que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Pátapo con la finalidad de recolectar información suficiente que nos permita llegar a la verdad del estudio.

A continuación se presentan 24 preguntas las cuales debes leer atentamente y responder con sinceridad marcando con una (x) solo una de las alternativas representadas por los números que a continuación se describen:

Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

1. ¿La Municipalidad le brinda a sus trabajadores la oportunidad de postular a un puesto superior?	1	2	3	4	5
2. ¿La Municipalidad ofrece oportunidad de trabajo a candidatos externos cuando existe alguna vacante?	1	2	3	4	5
3. ¿La Municipalidad toma en cuenta la formación académica, conocimientos y competencias de una persona para incorporarla en un determinado puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
4. ¿Se realizan reuniones a cargo de un profesional para formar un diálogo con el postulante y así pueda presentarse?	1	2	3	4	5
5. ¿Los altos directivos han demostrado respetar las políticas y valores de la Municipalidad impulsándolo a que usted también lo haga?	1	2	3	4	5
6. ¿Al contar con un nuevo integrante se realizan programas de inducción para darle a conocer la misión, visión, valores y objetivos con los que cuenta la Municipalidad?	1	2	3	4	5
7. ¿La Municipalidad desarrolla análisis de puestos que le facilita conocer las responsabilidades que debe desempeñar un nuevo ocupante?	1	2	3	4	5
8. ¿Existe un proceso en la empresa que mide su desempeño con la finalidad de reforzarlo o corregirlo?	1	2	3	4	5
9. ¿En la municipalidad se premian los logros alcanzados con bonos u otro tipo de premio?	1	2	3	4	5
10. ¿La Municipalidad retribuye su desenvolvimiento con recompensas no solo económicas sino también con oportunidades de desarrollo?	1	2	3	4	5
11. ¿La municipalidad es puntual con el pago por la prestación de sus servicios?	1	2	3	4	5
12. ¿La municipalidad le brinda a Ud. algún tipo de prestación como es el seguro de vida, atención hospitalaria, entre otros?	1	2	3	4	5
13. ¿La Municipalidad refuerza continuamente sus conocimientos mediante reuniones a cargo de un profesional que le enseñe nuevos métodos de trabajo?	1	2	3	4	5
14. ¿La Municipalidad le brinda a sus trabajadores la orientación que necesitan cuando se toma la decisión de cambiarlo de puesto?	1	2	3	4	5
15. ¿Es motivado por su jefe inmediato con la finalidad de desarrollar mejor sus funciones?	1	2	3	4	5
16. ¿La organización le brinda la oportunidad de participar en charlas o conferencias por parte de otras organizaciones con la finalidad de expandir sus conocimientos?	1	2	3	4	5

17. ¿Los altos directivos de la Municipalidad fomentan el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales entre compañeros?	1	2	3	4	5
18. ¿La Municipalidad suele brindarle su apoyo ante una necesidad que usted tenga?	1	2	3	4	5
19. ¿La cantidad de jabón y alcohol que le ofrece la organización son las correctas para evitar posibles enfermedades?	1	2	3	4	5
20. ¿Le ofrece la organización un ambiente limpio en su puesto de trabajo como en los servicios higiénicos?	1	2	3	4	5
21. ¿El área de Recursos Humanos tiene actualizado todos sus datos?	1	2	3	4	5
22. ¿En la Municipalidad se tiene presente fechas especiales como lo es su cumpleaños y ha tenido algún gesto con usted?	1	2	3	4	5
23. ¿La municipalidad lleva un buen control de sus horas y/o días laborales con la finalidad de evitar más descuentos de lo debido?	1	2	3	4	5
24. ¿Suelen brindarle una respuesta a tiempo cuando usted solicita información sobre temas que le competen a su trabajo?	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL (DL)

El presente cuestionario se ha elaborado con la finalidad de conocer cómo es el desempeño de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, presentándose una serie de preguntas enfocadas al trabajo, compromiso, capacidad y desenvolvimiento que tiene cada trabajador en distintos aspectos para obtener información necesaria que nos permita llegar a la verdad del estudio.

A continuación se presentan 12 preguntas las cuales debes leer atentamente y responder con toda la sinceridad marcando con una (x) solo una alternativa representada por los números que a continuación se describen:

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

1. ¿Se siente contento de formar parte de la Municipalidad?	1	2	3	4	5
2. ¿Se siente complacido con las herramientas e implementos que le ofrece la Municipalidad para ejecutar sus funciones?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera que su desenvolvimiento es fundamental para alcanzar los objetivos del área?	1	2	3	4	5
4. ¿Cree usted que al cumplir las metas del área estará desarrollándose profesionalmente?	1	2	3	4	5
5. ¿Conoce claramente cuál es la misión, visión y objetivos de la Municipalidad?	1	2	3	4	5
6. ¿Siente que la Municipalidad está comprometida con usted así como usted lo está con ella?	1	2	3	4	5
7. ¿Se siente identificado con el puesto que ocupa y le apasiona lo que hace?	1	2	3	4	5
8. ¿Está dispuesto a apoyar a la Municipalidad cuando surja algún imprevisto fuera de su horario de trabajo y necesiten de su servicio?	1	2	3	4	5
9. ¿Conoce cuáles son las funciones y procedimientos que se deben cumplir en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
10. ¿Ha contribuido la Municipalidad en los conocimientos que tiene para desenvolverse en su puesto actual?	1	2	3	4	5
11. ¿Cree usted contar con todas las competencias necesarias que exige su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
12. ¿Considera que el puesto que ocupa actualmente es el más apropiado para usted?	1	2	3	4	5

ANEXO N° 3: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		García Yovera Abraham José
2.	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Magíster en Gestión del Talento Humano y Doctor en Gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15 años
	CARGO	Coordinador de Investigación y Responsabilidad social
Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Yalixa Malte Medina Menor
3.2	ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista () 2. Cuestionario ()
5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN		GENERAL - Determinar la relación que existe entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.
		ESPECÍFICOS - Analizar el nivel de Gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020. - Examinar el nivel del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020. - Identificar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la dimensión actitudes de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020. - Reconocer a relación que existe entre la gestión del talento humano y la dimensión dotes intelectuales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

A continuación se presentan las preguntas de la variable Independiente: Gestión del Talento Humano y la variable dependiente: desempeño laboral para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, (SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS)

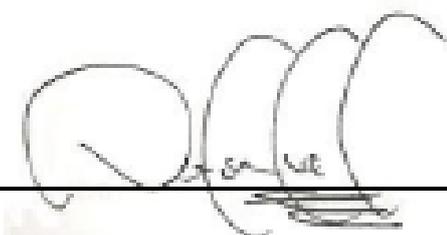
6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El cuestionario está constituido por un total de 36 preguntas, siendo las primeras 24 de la variable "Gestión del Talento Humano" y las siguientes 12 de la variable "Desempeño laboral" con una escala de Likert del 1 al 5 que a continuación se detallan: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.
01	¿La Municipalidad le brinda a sus trabajadores la oportunidad de postular a un puesto superior?	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	¿La Municipalidad ofrece oportunidad de trabajo a candidatos externos cuando existe alguna vacante?	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	¿La Municipalidad toma en cuenta la formación académica, conocimientos y competencias de una persona para incorporarla en un determinado puesto de trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	¿Se realizan reuniones a cargo de un profesional para formar un diálogo con el postulante y así pueda presentarse?	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	¿Los altos directivos han demostrado respetar las políticas y valores de la Municipalidad impulsándolo a que usted también lo haga?	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	¿Al contar con un nuevo integrante se realizan programas de inducción para darle a conocer la misión, visión, valores y objetivos con los que cuenta la Municipalidad?	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	¿La Municipalidad desarrolla análisis de puestos que le facilita conocer las responsabilidades que debe desempeñar un nuevo ocupante?	A (X) D () SUGERENCIAS:

08	¿Existe un proceso en la empresa que mide su desempeño con la finalidad de reforzario o corregirlo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
09	¿En la Municipalidad se premian los logros alcanzados con bonos u otro tipo de premio?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
10	¿La Municipalidad retribuye su desenvolvimiento con recompensas no solo económicas sino también con oportunidades de desarrollo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
11	¿La Municipalidad es puntual con el pago por la prestación de sus servicios?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
12	¿La Municipalidad le brinda a Ud. algún tipo de prestación como es el seguro de vida, atención hospitalaria, entre otros?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
13	¿La Municipalidad refuerza continuamente sus conocimientos mediante reuniones a cargo de un profesional que le enseñe nuevos métodos de trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
14	¿La Municipalidad les brinda a sus trabajadores la orientación que necesitan cuando se toma la decisión de cambiarlo de puesto?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
15	¿Es motivado por su jefe inmediato con la finalidad de desarrollar mejor sus funciones?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
16	¿La organización le brinda la oportunidad de participar en charlas o conferencias por parte de otras organizaciones con la finalidad de expandir sus conocimientos?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	

17	¿Los altos directivos de la Municipalidad fomentan el trabajo en equipo y las relaciones Interpersonales entre compañeros?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
18	¿La Municipalidad suele brindarle su apoyo ante una necesidad que usted tenga?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
19	¿La cantidad de jabón y alcohol que le ofrece la organización son las correctas para evitar posibles enfermedades?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
20	¿Le ofrece la organización un ambiente limpio en su puesto de trabajo como en los servicios higiénicos?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
21	¿El área de Recursos Humanos tiene actualizado todos sus datos?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
22	¿En la Municipalidad se tiene presente fechas especiales como lo es su cumpleaños y ha tenido algún gesto con usted?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
23	¿La municipalidad lleva un buen control de sus horas y/o días laborales con la finalidad de evitar más descuentos de lo debido?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
24	¿Suelen brindarle una respuesta a tiempo cuando usted solicita información sobre temas que le competen a su trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
01	¿Se siente contento de formar parte de la Municipalidad?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	

02	¿Se siente complacido con las herramientas e implementos que le ofrece la Municipalidad para ejecutar sus funciones?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
03	¿Considera que su desenvolvimiento en la institución es importante para el cumplimiento de objetivos organizacionales?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
04	¿Cree usted que al cumplir las metas del área estará desarrollándose profesionalmente?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
05	¿Conoce claramente cuál es la misión, visión y objetivos de la Municipalidad?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
06	¿Siente que la Municipalidad está comprometida con usted así como usted lo está con ella?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
07	¿Se siente identificado con el puesto que ocupa y le apasiona lo que hace?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
08	¿Está dispuesto a apoyar a la Municipalidad cuando surja algún imprevisto fuera de su horario de trabajo y necesiten de su servicio?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
09	¿Conoce cuáles son las funciones y procedimientos que se deben cumplir en su puesto de trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
10	¿Ha contribuido la Municipalidad en los conocimientos que tiene para desenvolverse en su puesto actual?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	

11	¿Cree usted contar con todas las competencias necesarias que exige su puesto de trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	¿Considera que el puesto que ocupa actualmente es el más apropiado para usted?	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (36) D ()
7. COMENTARIOS GENERALES		
8. OBSERVACIONES		



Juez Experto

Colegiatura N° 20638

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO
2.	PROFESIÓN	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	8 AÑOS
	CARGO	DTC
Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Yalixa Maite Medina Menor
3.2	ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista () 2. Cuestionario ()
5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN		GENERAL
		<ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación que existe entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.
		ESPECÍFICOS
		<ul style="list-style-type: none"> - Analizar el nivel de Gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020. - Examinar el nivel del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020. - Identificar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la dimensión actitudes de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020. - Reconocer a relación que existe entre la gestión del talento humano y la dimensión dotes intelectuales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020.

A continuación se presentan las preguntas de la variable Independiente: Gestión del Talento Humano y la variable dependiente: desempeño laboral para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, (SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS)

6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El cuestionario está constituido por un total de 36 preguntas, siendo las primeras 24 de la variable "Gestión del Talento Humano" y las siguientes 12 de la variable "Desempeño laboral" con una escala de Likert del 1 al 5 que a continuación se detallan: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.
01	¿La Municipalidad le brinda a sus trabajadores la oportunidad de postular a un puesto superior?	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	¿La Municipalidad ofrece oportunidad de trabajo a candidatos externos cuando existe alguna vacante?	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	¿La Municipalidad toma en cuenta la formación académica, conocimientos y competencias de una persona para incorporarla en un determinado puesto de trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	¿Se realizan reuniones a cargo de un profesional para formar un diálogo con el postulante y así pueda presentarse?	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	¿Los altos directivos han demostrado respetar las políticas y valores de la Municipalidad impulsándolo a que usted también lo haga?	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	¿Al contar con un nuevo integrante se realizan programas de inducción para darle a conocer la misión, visión, valores y objetivos con los que cuenta la Municipalidad?	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	¿La Municipalidad desarrolla análisis de puestos que le facilita conocer las responsabilidades que debe desempeñar un nuevo ocupante?	A (X) D () SUGERENCIAS:

08	¿Existe un proceso en la empresa que mide su desempeño con la finalidad de reforzarlo o corregirlo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
09	¿En la Municipalidad se premian los logros alcanzados con bonos u otro tipo de premio?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
10	¿La Municipalidad retribuye su desenvolvimiento con recompensas no solo económicas sino también con oportunidades de desarrollo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
11	¿La Municipalidad es puntual con el pago por la prestación de sus servicios?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
12	¿La Municipalidad le brinda a Ud. algún tipo de prestación como es el seguro de vida, atención hospitalaria, entre otros?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
13	¿La Municipalidad refuerza continuamente sus conocimientos mediante reuniones a cargo de un profesional que le enseñe nuevos métodos de trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
14	¿La Municipalidad les brinda a sus trabajadores la orientación que necesitan cuando se toma la decisión de cambiarlo de puesto?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
15	¿Es motivado por su jefe inmediato con la finalidad de desarrollar mejor sus funciones?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
16	¿La organización le brinda la oportunidad de participar en charlas o conferencias por parte de otras organizaciones con la finalidad de expandir sus conocimientos?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	

17	¿Los altos directivos de la Municipalidad fomentan el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales entre compañeros?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
18	¿La Municipalidad suele brindarle su apoyo ante una necesidad que usted tenga?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
19	¿La cantidad de jabón y alcohol que le ofrece la organización son las correctas para evitar posibles enfermedades?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
20	¿Le ofrece la organización un ambiente limpio en su puesto de trabajo como en los servicios higiénicos?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
21	¿El área de Recursos Humanos tiene actualizado todos sus datos?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
22	¿En la Municipalidad se tiene presente fechas especiales como lo es su cumpleaños y ha tenido algún gesto con usted?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
23	¿La municipalidad lleva un buen control de sus horas y/o días laborales con la finalidad de evitar más descuentos de lo debido?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
24	¿Suelen brindarle una respuesta a tiempo cuando usted solicita información sobre temas que le competen a su trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
01	¿Se siente contento de formar parte de la Municipalidad?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	

02	¿Se siente complacido con las herramientas e implementos que le ofrece la Municipalidad para ejecutar sus funciones?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
03	¿Considera que su desenvolvimiento en la institución es importante para el cumplimiento de objetivos organizacionales?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
04	¿Cree usted que al cumplir las metas del área estará desarrollándose profesionalmente?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
05	¿Conoce claramente cuál es la misión, visión y objetivos de la Municipalidad?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
06	¿Siente que la Municipalidad está comprometida con usted así como usted lo está con ella?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
07	¿Se siente identificado con el puesto que ocupa y le apasiona lo que hace?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
08	¿Está dispuesto a apoyar a la Municipalidad cuando surja algún imprevisto fuera de su horario de trabajo y necesiten de su servicio?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
09	¿Conoce cuáles son las funciones y procedimientos que se deben cumplir en su puesto de trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
10	¿Ha contribuido la Municipalidad en los conocimientos que tiene para desenvolverse en su puesto actual?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	

11	¿Cree usted contar con todas las competencias necesarias que exige su puesto de trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
12	¿Considera que el puesto que ocupa actualmente es el más apropiado para usted?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
PROMEDIO OBTENIDO:		A (36)	D ()
7. COMENTARIOS GENERALES			
8. OBSERVACIONES			

Ericka J. Suysuy Ch



~~M^{te}. Suysuy Chambergo Ericka~~
GLAD - 13374

ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO
Colegiatura N° 13374

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		MAXIMO ADOLFO FAYA ASCENCIO
2.	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MGISTER EN GESTION PUBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	4 AÑOS
	CARGO	DTC
Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Patapo, Chiclayo, 2020		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Yalixa Matte Medina Menor
3.2	ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista () 2. Cuestionario ()
5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN		GENERAL - Determinar la relación que existe entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Patapo, Chiclayo, 2020.
		ESPECIFICOS - Analizar el nivel de Gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Patapo, Chiclayo, 2020. - Examinar el nivel del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Patapo, Chiclayo, 2020. - Identificar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la dimensión actitudes de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Patapo, Chiclayo, 2020. - Reconocer a relación que existe entre la gestión del talento humano y la dimensión dotes Intelectuales de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Patapo, Chiclayo, 2020.

A continuación se presentan las preguntas de la variable independiente: Gestión del Talento Humano y la variable dependiente: desempeño laboral para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, (SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS)

6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El cuestionario está constituido por un total de 36 preguntas, siendo las primeras 24 de la variable "Gestión del Talento Humano" y las siguientes 12 de la variable "Desempeño laboral" con una escala de Likert del 1 al 5 que a continuación se detallan: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.
01	¿La Municipalidad le brinda a sus trabajadores la oportunidad de postular a un puesto superior?	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	¿La Municipalidad ofrece oportunidad de trabajo a candidatos externos cuando existe alguna vacante?	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	¿La Municipalidad toma en cuenta la formación académica, conocimientos y competencias de una persona para incorporarla en un determinado puesto de trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	¿Se realizan reuniones a cargo de un profesional para formar un diálogo con el postulante y así pueda presentarse?	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	¿Los altos directivos han demostrado respetar las políticas y valores de la Municipalidad impulsándolo a que usted también lo haga?	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	¿Al contar con un nuevo integrante se realizan programas de inducción para darle a conocer la misión, visión, valores y objetivos con los que cuenta la Municipalidad?	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	¿La Municipalidad desarrolla análisis de puestos que le facilita conocer las responsabilidades que debe desempeñar un nuevo ocupante?	A (X) D () SUGERENCIAS:

08	¿Existe un proceso en la empresa que mide su desempeño con la finalidad de reforzario o corregirlo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
09	¿En la Municipalidad se premian los logros alcanzados con bonos u otro tipo de premio?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
10	¿La Municipalidad retribuye su desenvolvimiento con recompensas no solo económicas sino también con oportunidades de desarrollo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
11	¿La Municipalidad es puntual con el pago por la prestación de sus servicios?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
12	¿La Municipalidad le brinda a Ud. algún tipo de prestación como es el seguro de vida, atención hospitalaria, entre otros?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
13	¿La Municipalidad refuerza continuamente sus conocimientos mediante reuniones a cargo de un profesional que le enseñe nuevos métodos de trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
14	¿La Municipalidad les brinda a sus trabajadores la orientación que necesitan cuando se toma la decisión de cambiarlo de puesto?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
15	¿Es motivado por su jefe inmediato con la finalidad de desarrollar mejor sus funciones?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
16	¿La organización le brinda la oportunidad de participar en charlas o conferencias por parte de otras organizaciones con la finalidad de expandir sus conocimientos?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	

17	¿Los altos directivos de la Municipalidad fomentan el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales entre compañeros?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
18	¿La Municipalidad suele brindarle su apoyo ante una necesidad que usted tenga?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
19	¿La cantidad de jabón y alcohol que le ofrece la organización son las correctas para evitar posibles enfermedades?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
20	¿Le ofrece la organización un ambiente limpio en su puesto de trabajo como en los servicios higiénicos?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
21	¿El área de Recursos Humanos tiene actualizado todos sus datos?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
22	¿En la Municipalidad se tiene presente fechas especiales como lo es su cumpleaños y ha tenido algún gesto con usted?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
23	¿La municipalidad lleva un buen control de sus horas y/o días laborales con la finalidad de evitar más descuentos de lo debido?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
24	¿Suelen brindarle una respuesta a tiempo cuando usted solicita información sobre temas que le competen a su trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
01	¿Se siente contento de formar parte de la Municipalidad?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	

02	¿Se siente complacido con las herramientas e implementos que le ofrece la Municipalidad para ejecutar sus funciones?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
03	¿Considera que su desenvolvimiento en la institución es importante para el cumplimiento de objetivos organizacionales?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
04	¿Cree usted que al cumplir las metas del área estará desarrollándose profesionalmente?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
05	¿Conoce claramente cuál es la misión, visión y objetivos de la Municipalidad?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
06	¿Siente que la Municipalidad está comprometida con usted así como usted lo está con ella?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
07	¿Se siente identificado con el puesto que ocupa y le apasiona lo que hace?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
08	¿Está dispuesto a apoyar a la Municipalidad cuando surja algún imprevisto fuera de su horario de trabajo y necesiten de su servicio?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
09	¿Conoce cuáles son las funciones y procedimientos que se deben cumplir en su puesto de trabajo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
10	¿Ha contribuido la Municipalidad en los conocimientos que tiene para desenvolverse en su puesto actual?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	

11	¿Cree usted contar con todas las competencias necesarias que exige su puesto de trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	¿Considera que el puesto que ocupa actualmente es el más apropiado para usted?	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (36) D ()
7. COMENTARIOS GENERALES		
8. OBSERVACIONES		



MAXIMO ADOLFO FAYA ASCENCIO

Colegiatura N° 12049

ANEXO N° 4

Carta de aceptación para desarrollar proyecto de investigación en empresa



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
Pátapo
Ley de Creación 26921 de fecha 29 Enero 1998

"Año de la Universalización de la Salud"

Pátapo, 25 de Noviembre del 2020.

CARTA N°010-2020-MDP/URH.

Señorita : JANET ISABEL CUBAS CARRANZA
DIRECTORA DE EAP DE ADMINISTRACION

ASUNTO : ACEPTACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACION.

REF : PROVEDIO N°2209-2020.

Por intermedio del presente, me dirijo a Usted para saludarla y al mismo tiempo manifestarle que, visto el documento de la referencia en el que SOLICITA realizar su **PROYECTO DE INVESTIGACION**, a la señorita **YALIXA MAITE MEDINA MENOR**

En ese sentido, esta Entidad **ACEPTA** a la estudiante para que desarrolle su **PROYECTO DE INVESTIGACION** antes mencionada

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÁTAPAO
Janet Isabel Cubas Carranza
Directora de EAP de Administración

● Av. Real s/n - Telf.: 42-8205 - Pátapo - Chiclayo.

ANEXO N° 5
RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°1316-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 11 de diciembre de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0404-2020/FACEM-DA-USS de fecha 07/12/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y el provelido del Decano de FACEM, de fecha 09/12/2020, sobre aprobación de la rectificación de la resolución que aprobó los proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia Inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR la RECTIFICACIÓN de la Resolución N° 1175-FACEM-USS-2020 de fecha 11 de noviembre del 2020, que aprobó los proyectos de Investigación, de los estudiantes del IX ciclo de la asignatura de Investigación I, de la modalidad presencial, semestre 2020- II, de la Escuela Académico Profesional de Administración, a cargo de la docente Dr. Córdova Chirinos José William, en los extremos que se indican en el cuadro adjunto.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angelica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

#CAMPUS USS

1Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°1316-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- BRAVO DÁVILA LANDRY GERALDINE. - CALLE CHAMBE HILDA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMAHUACA, JAÉN-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- LIVIA MALDONADO, ROBINSON JESÚS - RODRÍGUEZ DÁVILA, LUIS ALFREDO	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA ADMINISTRADORA VIVEBIEN SRL, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- MEDINA MENOR YALIXA MAITE	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÁTAPO, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ANEXO N° 6
DECLARACIÓN JURADA



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor:

Autores:

Medina Menor, Yalixa Maite

Apellidos y nombres

74224090

DNI N°

2161800658

Código N°

Virtual

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo: x

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy la autora del proyecto de investigación titulado
Gestión del talento humano y desempeño Laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pítopo, Chiclayo, 2020.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciada en Administración

2. Que el informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la Universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por ley.
3. Que no hemos cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Nos sometemos a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos de los autores.

Medina Menor Yalixa Maite

DNI N°: 74224090

ANEXO N° 7: FORMATO TI-CI-USS



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 15 de Enero del 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Yalixa Maite Medina Menor con DNI 74224090

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo 2020 presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Medina Menor Yalixa Maite	74224090	

Anexo N° 8
APLICACIÓN DE ENCUESTA

Figura 69.

Ingreso a la Municipalidad Distrital de Pátapo



Nota: Archivos de la investigadora

Figura 70. *Recolección de datos*



Nota: Aplicación de la encuesta a trabajadores

Figura 71. *Recolección de datos*



Nota: Aplicación de la encuesta a trabajadores

Figura 72. *Recolección de datos*



Nota: Aplicación de la encuesta a trabajadores

Figura 73. *Recolección de datos*



Nota: Aplicación de la encuesta a trabajadores

ANEXO N° 9 TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DES
EMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADO
RES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE**

AUTOR

Yalixa Maite Medina Menor

RECUENTO DE PALABRAS

30737 Words

RECUENTO DE CARACTERES

164667 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

144 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.8MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 27, 2023 12:15 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 27, 2023 12:18 PM GMT-5

● 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 8% Base de datos de Internet
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossi
- 8% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

ANEXO N° 10
ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1316-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, Yalixa Maite Medina Menor, con su tesis titulada "Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo, 2020".

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 10% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 31 de Enero del 2023



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.