

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, LIMA 2021”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ROSSELYN DEL PILAR ARIAS PORTUGUEZ

GRETEL LUCERO AVILA RAMOS

ALICIA BEATRIZ SANCHEZ CUZCANO

Callao, 2022

PERÚ

Dr. Madison Huarcaya Godoy  
Asesor

# PÁGINA DE RESPETO

## **INFORMACIÓN BÁSICA**

**FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**TÍTULO: “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, LIMA 2021”**

**AUTORES: BACH: ROSSELYN DEL PILAR ARIAS PORTUGUEZ**

**BACH: GRETTEL LUCERO AVILA RAMOS**

**BACH: ALICIA BEATRIZ SANCHEZ CUZCANO**

**ASESOR: Dr. MADISON HUARCAYA GODOY**

**CÓDIGO ORCID: 0000-0003-0063-8787**

**D.N.I. N°06045183**

**LUGAR DE EJECUCIÓN: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, LIMA**

**UNIDADES DE ANÁLISIS: TRABAJADORES DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS**

**TIPO DE INVESTIGACIÓN: BÁSICA ENFOQUE: CUANTITATIVO**

**TEMA OCDE: 5. Ciencias Sociales. 5.02.04 Negocios, Administración**

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Víctor Hugo Duran Herrera : Presidente

Dr. Rufino Alejos Ipanaqué : Secretario

Mg. José Gonzalo Vigo Ambulodigue : Miembro

Mg. Maibi Ana Plasencia Alva : Suplente

Dr. Huarcaya Godoy Madinson : Asesor de tesis

D.N.I. : N° 06045183

N° de Acta : 02

N° de Libro : 01

N° de Folio : 06

Fecha de Aprobación : 16 de mayo de 2022



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista Telf. 429974  
<< Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional >>



ACTA N° 02 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS, DE FECHA 16 DE MAYO DEL 2022, PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIBRO N° 01 FOLIO N° 6 ACTA N° 02 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

A los 16 días del mes mayo del año 2022, siendo las 11:08 horas, se reunió, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, el JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas, conformado por los siguientes docentes ordinarios de la Universidad Nacional del Callao:

Dr. Victor Hugo Duran Herrera	: Presidente
Dr. Rufino Alejos Ipanaque	: Secretario
Mg. Jose Gonzalo Vigo Ambulodigue	: Miembro
Dr. Madison Huarcaya Godoy	: Asesor

Se dio inicio al acto de sustentación de la tesis de las Bachilleras ARIAS PORTUGUEZ ROSELVYN DEL PILAR, AVILA RAMOS GRETTEL LUCERO Y SANCHEZ CUZCANO ALICIA BEATRIZ, quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada: "GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, LIMA 2021", cumpliendo con la sustentación en acto público, de manera presencial.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos vigente. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por aprobada con la escala de calificación cualitativa buena y calificación cuantitativa 10, la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 27 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021- CU del 30 de junio del 2021.

Se dio por cerrada la Sesión a las 11:50 horas del día 16 de mayo del 2022.

  
Dr. Victor Hugo Duran Herrera  
Presidente

  
Dr. Rufino Alejos Ipanaque  
Secretario

Mg. Jose Gonzalo Vigo Ambulodigue  
Miembro

Dr. Madison Huarcaya Godoy  
Asesor

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a nuestros padres y familiares, que con su amor y apoyo hemos logrado alcanzar un peldaño más en nuestro desarrollo profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros maestros y asesor por sus conocimientos compartidos y sus enseñanzas que enriquecieron nuestros conocimientos.

## ÍNDICE

CARÁTULA .....	I
PÁGINA DE RESPETO .....	II
INFORMACIÓN BÁSICA .....	III
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN.....	IV
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
ÍNDICE .....	8
RESUMEN .....	13
ABSTRACT .....	14
INTRODUCCIÓN .....	15
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2. Formulación del problema.....	19
1.3. Objetivos .....	20
1.4. Justificación.....	20
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	21
II. MARCO TEÓRICO .....	23
2.1. Antecedentes: Internacional y nacional.....	23
2.2. Bases teóricas.....	28
2.3. Definición de términos básicos.....	37
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	39
3.1. Hipótesis.....	39



3.2.	Definición conceptual de variables .....	40
3.3.	Operacionalización de variables.....	40
IV.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
4.1.	Diseño metodológico.....	42
4.2.	Método de investigación.....	42
4.3.	Tipo .....	42
4.4.	Enfoque.....	42
4.5.	Nivel de estudio.....	42
4.6.	Población y muestra.....	43
4.7.	Lugar de estudio y periodo desarrollado .....	43
4.8.	Técnicas e instrumentos para la recolección de información .....	43
4.9.	Análisis y procesamiento de datos .....	45
V.	RESULTADOS .....	48
5.1.	Resultados descriptivos .....	48
5.2.	Resultados inferenciales .....	52
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	58
6.1.	Contrastación de las hipótesis con los resultados.....	58
6.2.	Contrastación de los resultados con otros estudios similares .....	59
6.3.	Responsabilidad ética .....	60
VII.	CONCLUSIONES.....	61
VIII.	RECOMENDACIONES.....	62
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	63
	ANEXOS .....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable gestión del talento humano .....	40
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable Desempeño laboral .....	41
Tabla 3	Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento gestión del talento humano.....	44
Tabla 4	Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento desempeño laboral.....	44
Tabla 5	Interpretación del coeficiente de confiabilidad .....	45
Tabla 6	Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos .....	45
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la percepción en la Gestión de Talento Humano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021 .....	48
Tabla 8	Distribución de frecuencias de las dimensiones de Gestión del talento humano .....	49
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la percepción en la Desempeño Laloral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021 .....	50
Tabla 10	Distribución de frecuencias de las dimensiones de Desempeño Laboral .....	51
Tabla 11	Coeficiente de correlación de Spearman: Gestión del talento humano y desempeño laboral.....	53
Tabla 12	Coeficiente de correlación de Spearman: Selección de personas y desempeño laboral.....	54
Tabla 13	Coeficiente de correlación de Spearman: Capacitación del personal y desempeño laboral.....	55

Tabla 14 Coeficiente de correlación de Spearman: Recompensas a las personas y desempeño laboral .....	56
Tabla 15 Coeficiente de correlación de Spearman: Evaluación del desempeño y desempeño laboral.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Nivel de conocimiento sobre Gestión del Talento Humano .....	48
Figura 2	Nivel de las dimensiones de Gestión de Talento Humano .....	49
Figura 3	Nivel de conocimiento sobre Desempeño Laboral.....	50
Figura 4	Nivel de las dimensiones de Desempeño Laboral .....	51

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión del talento humano y Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021”, tuvo como objetivo principal describir la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la municipalidad distrital los Olivos, Lima, periodo 2021. Se empleó el método hipotético deductivo, el tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional. La población estuvo conformada por 80 servidores de las áreas administrativas de la municipalidad; asimismo, se consideró el total de la población como muestra por ser un número manejable de sujetos. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios en escala ordinal de Likert para las variables Gestión del talento humano y Desempeño laboral, dichos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, la cual se determinó que los cuestionarios son aplicables. El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r = 0.946$ ) y directamente proporcional, entre gestión del talento humano y el desempeño laboral; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general. Por lo tanto, esta investigación aporta evidencia empírica respecto a la relación de ambas variables.

**Palabras claves:** Gestión del talento humano, Desempeño laboral, Selección de personas

## ABSTRACT

The main objective of this research entitled "Human talent management and labor performance in the District Municipality of Los Olivos, 2021" was to describe the relationship between human talent management and labor performance in the district municipality of Los Olivos, Lima, period 2021. The hypothetical-deductive method was used, the type of research is basic, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, correlational level. The population consisted of 80 civil servants from the administrative areas of the municipality; likewise, the total population was considered as a sample because it was a manageable number of subjects. The instruments used were questionnaires on an ordinal Likert scale for the variables Human Talent Management and Work Performance; these instruments were subjected to the respective reliability and validity analyses, which determined that the questionnaires were applicable. Spearman's Rho correlation coefficient shows a statistically significant, high ( $r = 0.946$ ) and directly proportional relationship between human talent management and job performance; likewise, since the  $p\_value < 0.05$ , the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted. Therefore, this research provides empirical evidence regarding the relationship between both variables.

**Key words:** Human talent management, Job performance, People selection.

## INTRODUCCIÓN

La gestión de talento humano ha avanzado de manera progresiva frente a los problemas que se han venido aconteciendo en las entidades, logrando así afrontar una serie de retos con el fin de consumir de manera exitosa los objetivos proyectados por las mismas, buscando alcanzar la efectividad y la eficiencia en los procesos internos y externos como factores principales en el compromiso de las metas expuestas. Por ello, se desarrolla este proceso para que se desenvuelva, capte y se unan nuevos colaboradores, además de que se retiene a los trabajadores dentro de las organizaciones, es decir al personal evaluado que cumple ciertos parámetros.

Esta investigación tiene como objetivo principal describir la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Los Olivos. Para el desarrollo de la investigación se empleó el cuestionario estructurado y se aplicó a 80 servidores de las áreas administrativas. Asimismo, esta investigación es importante porque permitirá que la entidad pueda gestionar debidamente a su capital humano para conservar al colaborador evaluado con capacidades, habilidades, competencias y experiencias. No solo se busca destinar al personal más competente, calificado y valioso, si no también retener al personal competitivo. Si bien es cierto los procesos para evaluar al personal son costosos, pero es importante colocar al individuo en un puesto de trabajo donde sus habilidades sean desarrolladas de manera óptima.

En el capítulo I presenta la descripción de la realidad problemática, allí se dará a conocer la realidad sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Los Olivos, también la formulación del problema

general y específicos, los objetivos, la justificación y delimitantes de la investigación.

En el capítulo II comprende los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

En el capítulo III se desarrollan la hipótesis general y las específicas, la definición conceptual y operacionalización de variables.

En el capítulo IV se establece la metodología, diseño, método, tipo, enfoque de la investigación, la población y muestra; asimismo, se da a conocer la técnica y los instrumentos que se emplearon, como también el análisis y procesamiento de datos.

En el capítulo V se presentan los resultados descriptivos y los resultados inferenciales.

Finalmente están la discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.



# I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional es un tema que ha ido evolucionando debido a las transformaciones culturales, es por ello que se hace hincapié, o se recalca en que las organizaciones no deben interesarse en solo vender sus productos, sino también en ofrecer un servicio, brindar una atención adecuada, y un buen trato a su capital humano, ya que este es una estrategia primordial en las entidades, debido a que son el apoyo para llevar a cabo las estrategias y realizar las actividades institucionales.

Los modelos de gestión son guía para el cumplimiento e incrementación de la eficiencia y productividad de los colaboradores, donde aquellos modelos tradicionales permiten que se puedan realizar.

Según Gonzales y Gonzales (2006) definen al Talento humano como “no solo al esfuerzo o a la actividad humana, sino también a otros factores como son la motivación, actitudes, habilidades, experiencias, intereses vocacionales, aptitudes, potencialidades, salud etc.” (p.13)

Las organizaciones comienzan a comprender el impacto positivo de tener un grupo de colaboradores aptos y calificados, que estén comprometidos e involucrados con los objetivos institucionales y así pueda desarrollar su potencial de forma óptima.

Según Veras (2013), citado por Ibarra (2016) afirma que gestionar adecuadamente la compañía es responsabilidad de una persona que contenga una destreza dentro de la misma, en donde pueda mejorar las circunstancias que se puedan presentar y desarrollar de manera progresiva a la organización.

Se deduce que, los modelos de gestión que apliquen en las municipalidades deben ser enfocados a la ayuda del cumplimiento y desempeño de los objetivos, para evitar contratar un personal inadecuado, que no tenga el suficiente compromiso con el cumplimiento de sus tareas, y también hacer hincapié para fomentar el talento humano se debe tener en cuenta al personal y debe ser valorado para generar su mejor desempeño, de esta forma el personal es retenido por la organización, obteniendo una ventaja competitiva frente a los demás.

A nivel institucional, de ahí se puede observar que en la Municipalidad Distrital de - Los Olivos, presenta esta debilidad y es notorio que se visualice en la evolución de las actividades, ejemplo de ellas, los administrativos que se encuentran en la atención al público que tienen la capacidad cognitiva más no la habilidad interpersonal que requiere la vocación de este puesto de trabajo. Así mismo existen casos similares en diferentes áreas de la entidad, por la reubicación del personal de acuerdo a la necesidad para cubrir los vacíos en las áreas, sin tener en cuenta si el administrativo va a cumplir en forma óptima estas nuevas funciones, siendo este el problema principal. Los administrativos han cubierto de cuatro a cinco funciones diferentes sin ninguna evaluación de competencias previas para asumir nuevas responsabilidades. Lo cual genera un retraso en los procesos administrativos, originando quejas y reclamos en los usuarios. La mala ubicación que se presenta en las diversas áreas no ha sido corregido por ninguna de las gestiones pasadas y la gestión actual no es la excepción, que tratando de cubrir los puestos vacíos maneja a su criterio al personal dirigiéndolos a prestar servicios en otros puestos con tan solo unas

cuantas horas de inducción lo cual es una gran debilidad para la persona que va a realizar otras tarea no acorde con sus habilidades, y conocimientos quien termina cometiendo errores que son reflejados posteriormente en el sistema generando los problemas para las demás áreas. Se debe precisar que la información ingresada por cada trabajador de un área es vital para el desarrollo de otra área y así es una relación que se debe dar entre sí para poder generar información segura, por ejemplo, en el área de servicios se recaba toda la información diaria de los administrados que asisten al pago de sus tributos, el sistema utilizado por esta área debe tener un manejo correcto de las aplicaciones, trabajador que desconoce cualquiera de las aplicaciones realiza un trabajo incompleto, seguido esta información es utilizada por el área de notificaciones para informar al contribuyente, si este no es bien informado no presenta conocimiento de su deuda y posterior el área encargada le abre un procedimiento coactivo por la no cancelación ocasionando el reclamo correspondiente por no haber sido notificado correctamente, este caso es el problema de todos los días, sin embargo no se busca que solucionar esta falencia. Este tipo de decisiones por parte del Concejo Directivo ocasiona malestar en los colaboradores que toman dos opciones: laborar en forma insatisfecha y en otros casos renunciar a la entidad.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG. ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre selección de personas y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021?

PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021?

PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre recompensar a las personas y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos Lima 2021?

PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre evaluación del desempeño y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021?

### **1.3. Objetivos**

OG. Describir la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021

#### **1.3.1. Objetivos específicos**

OE1: Describir la relación entre la selección de personas y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021

OE2: Describir la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021

OE3: Describir la relación entre las recompensas a las personas y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021

OE4: Describir la relación entre la evaluación del desempeño y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021

### **1.4. Justificación**

#### **1.4.1. Justificación teórica**

La importancia de ambos fenómenos a estudiar desde un enfoque social, permitirá que la Municipalidad Distrital de Los Olivos aplique un apropiado

modelo de talento humano, que lo pongan en práctica y busquen opciones de solución para una mejor diligencia. Es por ello que es indispensable que se utilicen de manera correcta porque en la actualidad muchas municipalidades recaen de obtener malas gestiones en sus colaboradores, generando pérdidas y retraso en la entidad, y más en momentos donde la eficiencia y eficacia es clave en el personal para que puedan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía del distrito

#### **1.4.2. Justificación práctica**

Desde una perspectiva práctica, las recomendaciones que se presentarán, ayudarán a mejorar o solucionar aquellas dificultades o insatisfacciones que se han venido manifestando en la municipalidad distrital de Los Olivos.

#### **1.4.3. Justificación metodológica**

Desde el lado metodológico, las municipalidades son entidades que han contribuido a optimizar varios aspectos en la sociedad con el hecho de laborar en servicio a la ciudadanía del distrito; del mismo modo, innovar el modelo de gestión y emplear lineamientos estratégicos ya que el capital humano requiere una alta consideración; es entender y comprender qué modelos están efectuando las municipalidades que no han alcanzado superar las dificultades que al día de hoy siguen siendo deliberados y válidos, la cual deben ser aprovechadas como ventaja competitiva.

### **1.5. Delimitaciones de la investigación**

#### **1.5.1. Limitante teórica**

Se ha tenido que indagar en el contexto internacional, latinoamericano,

nacional y local el estado de las variables de investigación hallando poca información.

#### **1.5.2. Limitante temporal**

El estudio de investigación es válido durante el año 2021.

#### **1.5.3. Limitante espacial**

El estudio se llevó a cabo en las instalaciones de la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes: Internacional y nacional

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Anchundia y Cuesta (2018) en su estudio *“Sistema de gestión del talento humano y el nivel académico de la carrera de ingeniería industrial de la Universidad Técnica de Manabí”*, tuvo como objetivo analizar de qué manera el Sistema de Gestión de Talento Humano influye en el nivel académico de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica de Manabí. Su investigación es de tipo transversal, nivel explicativo, causal, y de enfoque mixto. El diseño metodológico de la investigación fue el inductivo-deductivo. Su población fue 30 colaboradores, entre directivos y docentes, como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y la entrevista, el instrumento que utilizó fue el cuestionario estructurado. Se obtuvieron resultados numéricos que indicaron los logros alcanzados en la implementación del sistema de gestión de calidad del talento humano; además de la valoración cualitativa que esos datos posibilitaron. Se concluye que ante las variaciones y la internacionalización que se atraviesa, la satisfactoria acción de implementar procesos trascendentales en la gestión requiere se vigoricen la selección del personal, su evaluación de desempeño, capacitación al personal, las condiciones de trabajo y la equitativa remuneración, por consiguiente, es importante justipreciar el talento del colaborador ya que se considera de gran importancia la elaboración y organizaciones de perfiles profesionales para un puesto de trabajo a partir de las instituciones o universidades hacia adelante para su desarrollo.

Álvarez et al. (2017) en el estudio *“Gestión del talento humano orientado*

*al modelo de evaluación de desempeño*”, tuvo como objetivo analizar teóricamente la evaluación del desempeño laboral y mostrar algunas ideas en cuanto a la evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos en la República del Ecuador. El estudio fue de tipo descriptivo, diseño no experimental y método teórico, a partir de ello se analizó el contenido. Se concluye que los modelos de evaluación del desempeño ayudan a guiar estratégicamente el talento humano de las Instituciones de Educación Superior, permitiendo una gestión orientada al logro de objetivos y metas institucionales; asimismo, menciona que el clima debe favorecer la actitud del jefe superior a actuar de forma conjunta con el subordinado; al cumplir estos principios el colaborador se sentirá identificado con la institución, mejorarán las relaciones y en efecto emplea los métodos necesarios para mejorar su desempeño.

Altamirano (2020) en su tesis *“Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo - Educación”*, tuvo como objetivo analizar de qué manera influye la gestión de talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo, en el ámbito del desarrollo organizacional. La investigación es de tipo transversal, correlacional causal; de nivel explicativo; de diseño no experimental y de enfoque mixto. La población delimitada para este estudio fue de 30 colaboradores administrativos, y no utilizó muestreo. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y para el análisis la escala de Likert. Obtuvo como resultados que entre la dimensión conocimiento y la variable desempeño laboral del personal existe una correlación moderada positiva y muy significativa ( $p=0.004 < 0.05$ ;  $r=0.439$ ), entre la dimensión



habilidad y la variable desempeño laboral del personal existe una correlación alta, positiva y muy significativa ( $p=0.00 < 0.05$ ;  $r=0.872$ ), entre la dimensión juicio y la variable desempeño laboral del personal existe una correlación alta y muy significativa ( $p=0.00 < 0.05$ ;  $r=0.777$ ), entre la dimensión actitud y la variable desempeño laboral del personal asistencial existe una correlación positiva y muy significativa ( $p=0.00 < 0.05$ ;  $r=0.764$ ). Se concluye que la gestión del talento humano se caracteriza en la diferenciación de los recursos humanos que posee la institución, debido a que cada colaborador de la empresa posee conocimientos, experiencia, habilidad, juicio y actitud en el cargo que desempeñan en su campo laboral, siendo consideradas como un activo intangible de la entidad ya que están direccionadas hacia los objetivos y metas de la institución.

Zans (2017) en su tesis *“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.”*, tuvo como objetivo analizar el Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. La investigación tuvo enfoque cuantitativo con elementos cualitativos de tipo descriptivo - explicativo, su diseño es no experimental. Su población estaba compuesta por 88 trabajadores y funcionarios; el muestreo fue no probabilístico y se utilizó el método por conveniencia, siendo 59 trabajadores y funcionarios. La técnica utilizada fue la entrevista no estructurada, y el método para la recolección de datos fue el cuestionario, observación y la entrevista. En los

resultados denota que 96% de los trabajadores encuestados respondió afirmativamente que un mejoramiento en el clima organizacional incidirá de manera positiva en su desempeño laboral. Se concluye que el clima organizacional presente en la facultad es de optimismo en mayor medida, habiendo poco liderazgo; también el desempeño es bajo, pero las tareas sí se cumplen en los plazos establecidos y las tomas de decisiones para las capacitaciones son tomadas de manera individual.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Rojas y Vílchez (2018) en su tesis *“Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús - Lima, enero 2018”*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús, Lima, periodo 2018. La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental y nivel correlacional. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la observación, entrevista y encuesta; y el instrumento fue el cuestionario estructurado. La población fue la misma que la muestra, estuvo conformada por 50 personas, entre 20 del personal administrativo y 30 del personal asistencial. Para el análisis de datos se aplicó la técnica estadística descriptiva. Los resultados arrojaron que existe relación estadísticamente significativa según  $p=0.000$  entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la institución. Se concluye que para un mejor desempeño laboral en el Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús se debe motivar, capacitar, incentivar el trabajo en equipo y mejorar la gestión.

Orozco (2018) en su tesis *“Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018”*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, periodo 2018. La investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 2000 servidores del área administrativa de la Municipalidad, de acuerdo al muestreo probabilístico la muestra consideró a 322 servidores públicos del área administrativa. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se concluye que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre la Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson es 0.550, lo cual indica que esta relación es directa y moderada.

Del Castillo (2017) en su tesis *“La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016”*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, periodo 2016. La investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 82 trabajadores de la municipalidad, no se aplicó ningún tipo de muestreo, ya que el estudio es censal, considerándose el total de la población. El estudio aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El

resultado del coeficiente de correlación de Pearson es de 0.77, lo cual indica que existe relación positiva y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Se concluye que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad.

Panduro (2020) en su tesis "*Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la Coopac San Martín de Porres Ltda., Tarapoto - 2020*", tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral de los colaboradores de la Coopac San Martín de Porres Ltda., Tarapoto, periodo 2020. La investigación es de tipo básica, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. El estudio aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. La población estuvo conformada por 85 colaboradores. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, por ello se consideró a toda la población. El resultado obtenido fue una correlación positiva alta de 0,826 y un valor p-valor 0,000 menor que 0,01 ( $0,000<0,01$ ). Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión del talento humano**

Chiavenato (2009) define la Gestión del Talento Humano como un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas necesarias para la administración de las personas, tales como el reclutamiento, formación, capacitación, remuneración y la evaluación del desempeño; es decir, se debe crear lo necesario para cubrir, condicionar y potenciar el capital humano y el

capital intelectual de las personas y la organización.

La nueva concepción de la Gestión del Talento Humano es administrar junto con el personal, considerando a éste como el principal capital en la organización. En este nuevo enfoque el colaborador deja de ser un simple recurso, y pasa a ser copartícipe en la organización, la cual se les atribuye cualidades como seres con inteligencia, proactivos, responsables, con habilidades y conocimientos que coadyuvan a administrar los demás recursos de la organización (Chiavenato, 2011). En este sentido, el trabajador se sentirá involucrado e identificado con las metas institucionales y el cumplimiento de estas.

Es importante mencionar que se debe mantener actualizado todo proceso de gestión referente al recurso humano, brindar constantes capacitaciones para que fortalezcan sus conocimientos y habilidades; esto coadyuvará a la optimización del desarrollo de las tareas encomendadas, logrando la eficacia y eficiencia de los servidores en la entidad. En ese sentido, Pardo y Díaz (2014) indican que una buena gestión del talento humano es la mejor estrategia para que las empresas logren el éxito, ya que un personal capacitado y reconocido ejecuta con mayor rapidez las estrategias, superando a sus competidores; por tanto, el personal y la entidad dependen entre sí, logrando ambos sus objetivos, tanto el desarrollo del personal y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, Stefan, Ralf y Hubb (2019) mencionan que es importante generar colaboradores competitivos, mediante capacitaciones y evaluaciones que les permita solucionar y afrontar cualquier situación que se les presente.

Entonces, resulta importante que las entidades gestionen el talento de su

personal, desde una buena planificación de políticas, organización del trabajo, reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño, remuneraciones y relaciones; las buenas prácticas que estas apliquen a sus empleados, será fundamental para el logro de objetivos de los involucrados.

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

#### **2.2.1.1.1. Dimensión 1: Selección de personas.**

Según Chiavenato (2011) define el concepto de selección de las personas, resaltando que:

Hay un dicho popular que dice que la selección consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización (p.144).

Podemos decir entonces que, la selección del personal es un proceso muy importante dentro de una organización, ya que decidiremos quienes formarán parte de nuestro recurso humano, escoger al personal adecuado es primordial para que se desarrollen las actividades correctamente y poder cumplir con los objetivos. En el desarrollo de la selección, nos encontraremos con las fases de reclutamiento y elaboración del perfil del candidato ideal.

Dentro de la selección de personas, desarrollaremos la elaboración del perfil que buscamos y el reclutamiento en sí, se emplearán la evaluación de la hoja de vida, la prueba de conocimiento y entrevista laboral, son pruebas comúnmente empleadas para llevar a cabo el reclutamiento.

#### **2.2.1.1.2. Dimensión 2: Capacitación del personal.**

Cuando escuchamos la palabra capacitación se nos viene a la mente educación y aprendizaje, actualmente las empresas programan las capacitaciones como parte de su cronograma anual de actividades.

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (Chiavenato, 2011, p. 322)

Por lo tanto, la capacitación nos servirá para que nuestro personal pueda adquirir nuevos conocimientos que los aplicará en el campo de sus funciones, debemos elaborar un plan de capacitación adecuado, donde abarque el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes.

Entonces podemos decir que, al emplear la capacitación como una herramienta para potenciar a nuestro empleado, observaremos un desarrollo de actividades y funciones eficientes.

#### **2.2.1.1.3. Dimensión 3: Recompensa a las personas.**

La acción de recompensar a las personas siempre se ha de realizar debido a que toda labor realizada debe ser remunerada, a esto se hace mención que toda persona busca en un empleo la necesidad de obtener una retribución económica con el fin de poder satisfacer sus necesidades.

Por lo tanto, Chiavenato (2011) nos define a la remuneración como:

La remuneración se refiere a la recompensa que recibe el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales. Se trata, básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización. Cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico (p. 233).

Podemos decir que la remuneración siempre estará presente en la relación laboral, pero es importante darle el uso justo, pues las características del trabajo, el tiempo y el perfil buscado deberán ir de acorde a la remuneración ofrecida por el empleador.

La retribución económica motiva al personal a poder desempeñarse con mayor esmero en sus labores, permitiendo generar una mayor satisfacción, teniendo como resultado la afiliación y retención del personal.

#### **2.2.1.1.4. Dimensión 4: Evaluación del desempeño.**

La evaluación del desempeño recae en cómo el trabajador se desarrolla en sus funciones, pues a través de la evaluación se medirá qué tan productivo es dentro de las funciones encomendadas.

Según Chiavenato (2011) afirma que “La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona” (p. 202).

Según Augusto et al. (2018) nos hace referencia a la evaluación de desempeño, precisando que es importante evaluar el rendimiento como primordial herramienta para proceder con la retención del recurso humano adecuado, que vaya de la mano con los objetivos de la empresa, para esto



necesitamos en primer lugar reconocer la necesidad del trabajador, alineándonos a ellas y poder satisfacerlas. La empresa debe salvaguardar al personal y darle el valor y reconocimiento, permite identificarlo, una vez retenido el personal desde el punto de vista de costos se podrá disminuir en contrataciones nuevas o proceso de selección reiterados.

### **2.2.2. Desempeño laboral**

El desempeño laboral será importante para determinar si la empresa tuvo éxito, nos permitirá tener un resultado general de cómo se están desarrollando cada área dentro de la empresa y poder determinar el actuar de la situación interna que esta presenta.

En la actualidad muchas de las empresas no le dan la correcta importancia a la evaluación del desempeño, los gerentes deben saber que al realizar cambios esto repercute en los agentes internos donde comprende al personal, a través de una evaluación de desempeño podremos saber con exactitud la respuesta que buscamos en cuanto a la situación real de la empresa

Según Sánchez y Calderón 2012 nos indica que:

La evaluación históricamente se restringió al simple juicio unilateral del jefe respecto a la labor de su empleado, pero a medida que ha desarrollado la gestión de recursos humanos se han establecido generaciones de modelos de 9 evaluación, hasta el punto que hoy en día se pueden encontrar modelos de evaluación de cuarta generación (p.57).

Entonces Sánchez y Calderón (2012) indican que “no debemos regirnos a un modelo de evaluación de desempeño que tan solo esté basado a un criterio creado por el personal de dirección, sino realizar y aplicar una evaluación que se

pueda aplicar y arrojar resultados reales”.

De acuerdo a lo mencionado líneas arriba podemos indicar que la evaluación de desempeño es un gasto que hay que realizar si queremos analizar con mayor detalle el desempeño de nuestro personal, pero más que un gasto veremos dicha evaluación como una inversión.

Respecto a la evaluación de desempeño laboral, Pérez (2009), refiere que es necesario medir el desempeño reiteradamente, las empresas deben darle la adecuada importancia a la evaluación, una de las características para que se desarrolle correctamente, es que tiene que ser objetiva, ya que arroja resultado relacionado al rendimiento, comportamiento y capacidades de nuestro empleado en función a sus tareas o factores operativos, esto servirá para que el empleador y dirigentes puedan gestionar y analizar la eficacia del empleado, o diseñar posibles soluciones a problemas presentados.

Cuando realizamos la selección del personal se está realizando la incorporación de un talento humano, es necesario que en el corto plazo poder evaluar si se realizó la selección correcta y la herramienta a utilizar es la evaluación del desempeño, ya que nos proyectará el rendimiento ejecutado y permitirá tomar decisiones.

Rivero (2019) indica que podremos saber y reconocer si los trabajadores cumplen adecuadamente sus funciones de manera eficaz y eficiente aplicando la evaluación de desempeño, los objetivos de la empresa deben estar alineados al campo operativo donde se desarrolla la empresa, para esto cada empleado debe desarrollar sus actividades con compromiso y responsabilidad.

Asimismo, Enríquez (2014) nos dice que el desempeño es la medición del

rendimiento que engloba las capacidades en función de las tareas que realiza el empleado, esta evaluación se puede determinar con formatos ligados a lo que queramos descubrir, el diseño y desarrollo estará a cargo por un supervisor.

El desempeño del personal es una información necesaria para poder tomar decisiones relacionadas con nuestro recurso humano, los resultados determinarán el accionar como ejemplo podemos recurrir a realizar una capacitación, una rotación o aumentar la motivación y recompensa. Nos permitirá resolver situaciones antes que se presenten, es útil poder reconocer si nuestro personal se desarrolla eficientemente.

Las personas que deben intervenir en el desempeño según Chiavenato (2011), nos dice:

La evaluación del desempeño es responsabilidad de una comisión designada para tal efecto. Se trata de una evaluación colectiva hecha por un grupo de personas. La comisión suele incluir a personas que pertenecen a diversas áreas o departamentos, y tener miembros permanentes y transitorios. Los miembros permanentes y estables (como el presidente de la organización o su representante, el dirigente de RH y el especialista en evaluación del desempeño) participan (p. 204).

Es importante que dentro de la evaluación de desempeño la persona quien vaya a realizar las pruebas y quien esté a cargo, deben ser personal capacitado y especialistas en el tema en mención para que se desarrolle adecuadamente la evaluación.

#### **2.2.2.1. Dimensiones del desempeño laboral**

Según Chiavenato (2011) nos indica lo siguiente, “cuando un programa

de evaluación del desempeño se planea, coordina y desarrolla bien genera beneficios de corto, mediano y largo plazos. Los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad “(p. 205).

Los gerentes y directivos de las organizaciones deben saber cómo gestionar un entorno laboral competitivo, productivo y eficiente, si tenemos un desempeño laboral adecuado podremos cumplir con la administración por objetivos, una evaluación nos permitirá saber qué medidas de acción tomar ante situaciones que podrían aparecer o situaciones existentes, es donde podremos tomar como alternativa la utilización de la capacitación continua, evaluar si se está cumpliendo en ofrecer una remuneración justa manejando estos ítems como posible solución , para poder obtener la productividad deseada

#### **2.2.2.1.1. Dimensión 1: Factores actitudinales.**

Cuando hacemos mención a los factores actitudinales, lo relacionamos con las actitudes que un personal debe desarrollar y poner en práctica en su entorno laboral, comprende las capacidades y habilidades que este desarrollará en su área de trabajo durante sus labores diarias.

Todo colaborador debe estar predispuesto a generar soluciones, opiniones, observaciones a pesar que no sean parte de sus funciones diarias, esto es parte de su desarrollo profesional, personal y académico también, por lo tanto, se debe participar en las diversas actividades realizadas por la entidad (Chiavenato 2011, p. 367).

#### **2.2.2.1.2. Dimensión 2: Factores operativos.**

Según Chiavenato (2011) precisa que “cada colaborador debe tener conocimiento de las tareas a realizar así mismo de los procedimientos que se

realizan en su área y por ende en su empresa” (p. 367).

Todo personal deberá saber cuáles son sus funciones a cumplir dentro de la entidad, un buen desempeño laboral va de la mano con los conocimientos que tengamos relacionados acorde a las funciones que realizamos, así no cometemos errores, los cuales nos afectarían y nos genere retroceso en el cumplimiento del cronograma de actividades ya desarrollados en el inicio de cada periodo.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Gestión**

Para la Unesco (2011) es una forma de llevar a cabo un proceso dentro de una institución u organización, en donde se rigen por medio de normas para llegar a una meta.

#### **Integridad**

Es toda persona que conserva valores, moralidad y actúa con una base de ética, desde el ámbito empresarial estamos hablando de un líder que se desempeña y toma decisiones poniendo de antemano a los valores que posee, encaminando así a las personas que lo rodean (Fischman, 2016).

#### **Liderazgo**

Es todo aquel individuo que lidera a un conjunto de personas para obtener resultados positivos, en donde el sujeto líder debe ser capacitado para llevar a cabo dicha labor (Murillo, 2006).

#### **Trabajo en equipo**

Fischman (2016), nos señala que laborar en conjunto incrementa los desempeños de los trabajadores y además desarrolla las motivaciones. El

desarrollo de un buen trabajo en equipo, dependerá de que el líder posea las características de comunicación activa, escucha, responsabilidad, capacidad de poder resolver conflictos, entre otras; si todos los integrantes aportan activamente nos permitirá aumentar el rendimiento y disminuir el tiempo de término de la tarea encomendada con margen de error bajos productividad.

### **Servicio**

En efecto Fischman, (2016) el líder deja de ser el protagonista si no hace cosas por los demás.

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Hi: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral en La municipalidad distrital los Olivos, Lima 2021.

H0: La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE1: La selección de personas se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

HE0: La selección de personas no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

HE2: La capacitación del personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

HE0: La capacitación del personal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

HE3: La recompensa a las personas se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

HE0: La recompensa a las personas no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

HE4: La evaluación del desempeño se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

HE0: La evaluación del desempeño no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

### 3.2. Definición conceptual de variables

#### Gestión del talento humano

Chiavenato (2009) es considerado el grupo de prácticas y técnicas que son relevantes para la dirección administrativa de una persona para otras, así para que ejerzan sus labores de manera adecuada.

#### Desempeño laboral

Chiavenato (2011) es el estado del obrero que busca objetivos específicos, así mismo constituye la táctica personal para lograr lo deseado y así sentirse satisfecho de sí mismo.

### 3.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de la variable gestión del talento humano*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rango/ Nivel
Selección de personas	Reclutamiento	1 – 6	ESCALA: Ordinal	Eficiente
	Selección			
	Colocación			
Capacitación del personal	Orientación	7 – 12	Completamente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2),	<90 - 120> Poco eficiente
	Capacitación			
	Desarrollo organizacional			
Recompensas a las personas	Remuneración	13 -18	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2),	<57 -89> Deficiente
	Incentivos			
	Prestaciones y Servicios			
Evaluación del desempeño	Relaciones	19 -24	Completamente en desacuerdo (1)	<24 - 56>
	Higiene y			
	seguridad laboral			



---

Supervisar a las  
personas

---

*Nota:* Tomado de Chiavenato (2009)

**Tabla 2**

*Matriz de operacionalización de la variable Desempeño laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Rango/ Nivel</b>
Factores Actitudinales	Disciplina	1-11	ESCALA: Ordinal	Alto <96 - 130>
	Actitud cooperativa			
	Iniciativa			
	Responsabilidad			
	Habilidades			
Factores Operativos	Factores Operativos	12-26	Completamente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Completamente en desacuerdo (1)	Medio <61 - 95> Bajo <26 – 60>
	Creatividad			
	Capacidad			
	Liderazgo			
	Eficiencia			
	Dominio de funciones			
Puntualidad				

*Nota:* Tomado de Chiavenato (2009)

## **IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Diseño metodológico**

El diseño de la presente investigación es no experimental, transversal. No experimental, porque no se manipula ninguna variable y solo se observa de forma natural. Transversal, porque se valdrá de un cuestionario para obtener la información en un determinado momento (Valderrama, 2013).

### **4.2. Método de investigación**

El método de investigación aplicado es hipotético - deductivo, porque parte desde que se estudia el fenómeno, para luego formular una hipótesis la cual se pueda verificar y sustentar (Sánchez y Reyes, 2015).

### **4.3. Tipo**

La presente investigación es tipo básica, porque busca ampliar los conocimientos prevalecientes e investigar la relación entre variables, su finalidad no es ingresar el estudio al campo práctico (Valderrama, 2013).

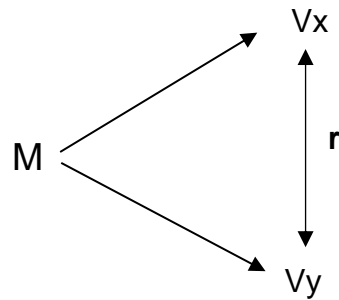
### **4.4. Enfoque**

En la presente investigación se aplica el enfoque cuantitativo, porque se emplea la recolección de datos para la comprobación de hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de establecer conductas y probar teorías en la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **4.5. Nivel de estudio**

El nivel de estudio es correlacional, porque nos permite conocer la relación entre variables en un contexto en particular.

De acuerdo al nivel de correlación se denota:



Dónde:

M: Muestra considerada para el estudio

Vx: Gestión talento humano

Vy: Desempeño laboral

r: Representa la relación que existe entre las variables

#### **4.6. Población y muestra**

##### **4.6.1. Población**

La población del estudio es finita, la cual está conformada por 80 servidores de las áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, periodo 2021.

##### **4.6.2. Muestra**

En la presente investigación se utilizó la muestra censal; asimismo, se consideró a toda la población por ser un número manejable de sujetos (Salas, 2018).

#### **4.7. Lugar de estudio y periodo desarrollado**

Municipalidad distrital los Olivos, Lima 2021

#### **4.8. Técnicas e instrumentos para la recolección de información**

##### **4.8.1. Técnica**

Para esta investigación, la técnica empleada fue la encuesta, por sus características que van acorde a un estudio de enfoque cuantitativo (Carrasco, 2007).

#### **4.8.2. Instrumento**

En la investigación, el instrumento que se empleó para la recolección de datos fue el cuestionario estructurado, el cual mediante un conjunto de preguntas se conoció la percepción de los encuestados para luego ser analizados (Carrasco, 2007).

#### **4.8.3. Validez**

Los instrumentos aplicados fueron validados según el tipo validez de contenido, lo cual un grupo de expertos evidenció que los instrumentos son aplicables.

#### **Tabla 3**

*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento gestión del talento humano*

<b>Nº</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Nombres y apellidos del experto</b>	<b>Dictamen</b>
1	Dr.	Luis Alberto Núñez Lira	Aplicable
2	Dra.,	Payano Blanco Jackelyine Ingrid	Aplicable
3	Dr.	José Víctor Quispe Atuncar	Aplicable

*Nota: Opinión de expertos*

Se evidenció que dicho instrumento es aplicable y puede ser empleado de manera correcta, todo ello autenticado por un grupo de expertos.

#### **Tabla 4**

*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento desempeño laboral*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Luis Alberto Núñez Lira	Aplicable
2	Dra.,	Payano Blanco Jackelyine Ingrid	Aplicable
3	Dr.	José Víctor Quispe Atuncar	Aplicable

*Nota:* Opinión de expertos

Se evidenció que dicho instrumento es aplicable y puede ser empleado de manera correcta, todo ello autenticado por un grupo de expertos.

#### 4.8.4. Confiabilidad

Para la variable gestión del talento humano el alfa de Cronbach fue de 0,923 y para el desempeño laboral fue de 0,907 denotando una alta confianza.

**Tabla 5**

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

*Nota:* Ruiz (2021)

**Tabla 6**

*Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Gestión del talento humano	0,923	24
Desempeño laboral.	0,907	26

#### 4.9. Análisis y procesamiento de datos

#### **4.9.1. Análisis de datos**

Con el propósito de analizar nuestros datos recaudados se empleó el software estadístico denominado SPSS, lo cual se procedió a transportar todos los datos de nuestros instrumentos hacia una hoja de Excel para que fuese procesada por el software, teniendo como resultado los datos descriptivos de la estadística y representándolos en tablas de frecuencia y en figuras; se llevó a cabo la estadística inferencial con el propósito de determinar si nuestros temas de investigación tienen relación.

#### **4.9.2. Procedimiento**

Para poder ejecutar el estudio se solicitó el respectivo permiso al alcalde de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, para que se nos brinde toda la información posible, y así, el estudio fuera práctico al aplicar los instrumentos, informando que los colaboradores estarían en anónimo.

El muestreo que se utilizó y aplicó fue el muestreo no probabilístico aleatorio. Conforme a la población están compuestos en relación a tiempo restablecida de indicadores de número de colaboradores de la municipalidad, número de colaboradores por género y número por género grupos de edad, de esta forma se certificará la presentación del muestreo y así la generalidad de los resultados.

Las encuestas fueron concurrentes. Se contó con un grupo de personas que fue conformado por colaboradores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, específicamente los de apoyo administrativo de distintas áreas para corroborar la imparcialidad de la aplicación de instrumentos.

El estudio se concentró especialmente en las variables que contribuyeron

con el objetivo del proyecto, por la cual se aplicó dos cuestionarios a 80 personas que integran al personal administrativo de la municipalidad distrital de los Olivos, además los colaboradores consintieron a responder los cuestionarios para luego hacer el análisis completo en el software estadístico para la obtención de resultados cuantificables.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

**Variable: Gestión del talento humano**

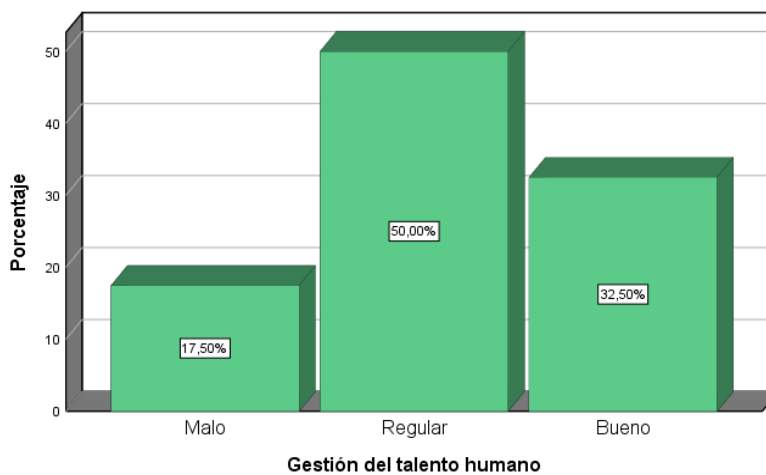
**Tabla 7**

*Distribución de frecuencias de la percepción en la Gestión de Talento Humano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	14	17,5
Regular	40	50,0
Bueno	26	32,5
Total	80	100,0

**Figura 1**

*Nivel de conocimiento sobre Gestión del Talento Humano*



De la tabla 7 y figura 1, se observa que un 14(17.5%) de los 80 administrativos de la Municipalidad Distrital Los Olivos refieren que el nivel de conocimiento sobre la Gestión del talento humano, es malo. Así mismo un 40(50.0%) afirman como regular, por su parte un 26(32.5%) destacan como



bueno.

## Dimensiones de Gestión del talento humano

**Tabla 8**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de Gestión del talento humano*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Selección de personas	Malo	16	20,0%
	Regular	40	50,0%
	Bueno	24	30,0%
Capacitación del personal	Malo	15	18,8%
	Regular	42	52,5%
	Bueno	23	28,7%
Recompensas a las personas	Malo	17	21,3%
	Regular	40	50,0%
	Bueno	23	28,7%
Evaluación del desempeño	Malo	16	20,0%
	Regular	39	48,8%
	Bueno	25	31,3%

**Figura 2**

*Nivel de las dimensiones de Gestión de Talento Humano*



De la tabla 8 y figura 2, es evidente que un 16(20.0%) de los 80 administrativos que colaboraron en la indagación refieren que el nivel de conocimiento sobre Selección de personas, es malo. Así mismo 40(50.0%) afirman como regular, por su lado, un 24(30.0%) refieren un conocimiento de nivel bueno. En la dimensión Capacitación del personal se observa que el 15(18.8%) de los 80 administrativos que colaboraron en la indagación refieren que el nivel de conocimiento es malo. Así mismo un 42(52.5%) destacan como regular, además, un 23(28.7%) detallan como bueno. En la dimensión Recompensas a las personas se observa que el 17(21.3%) refieren que el nivel de conocimiento es malo. Así mismo un 40(50.0%) detallan como regular, además, un 23(28.7%) lo afirman bueno, y finalmente en la dimensión Evaluación del desempeño se observa que el 16(20.0%) refieren que el nivel de conocimiento es malo. Así mismo un 39(48.8%) lo detallan como regular, y, por último, un 25(31.3%) lo afirman como bueno.

### **Desempeño laboral**

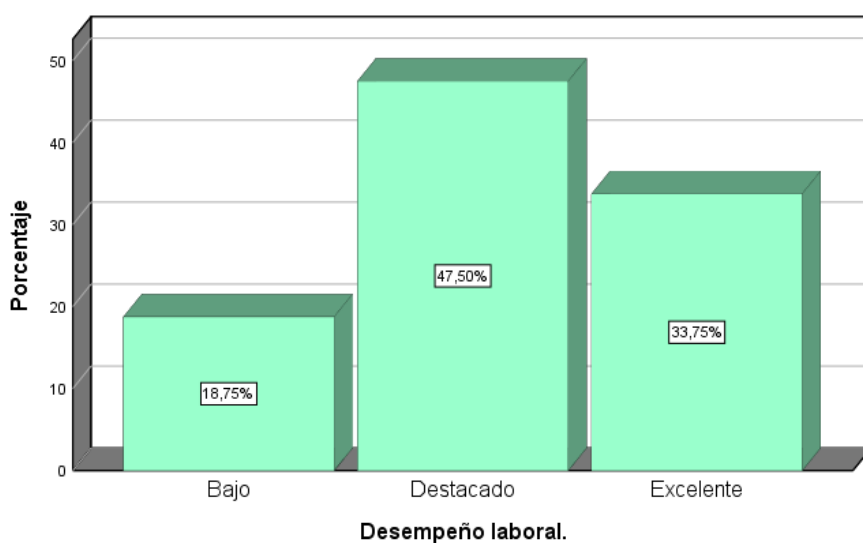
**Tabla 9**

*Distribución de frecuencias de la percepción en la Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Bajo	15	18,8
Destacado	38	47,5
Excelente	27	33,8
Total	80	100,0

**Figura 3**

*Nivel de conocimiento sobre Desempeño Laboral*



De la tabla 9 y figura 3, se demuestra que un 15(18.8%) de los 80 administrativos que colaboraron en el proyecto refieren que el nivel de conocimiento sobre la Desempeño laboral, es bajo. Así mismo un 38(47.5%) lo afirman como destacado, además, un 27(33.8%) lo detallan como excelente.

### Dimensiones de Desempeño laboral

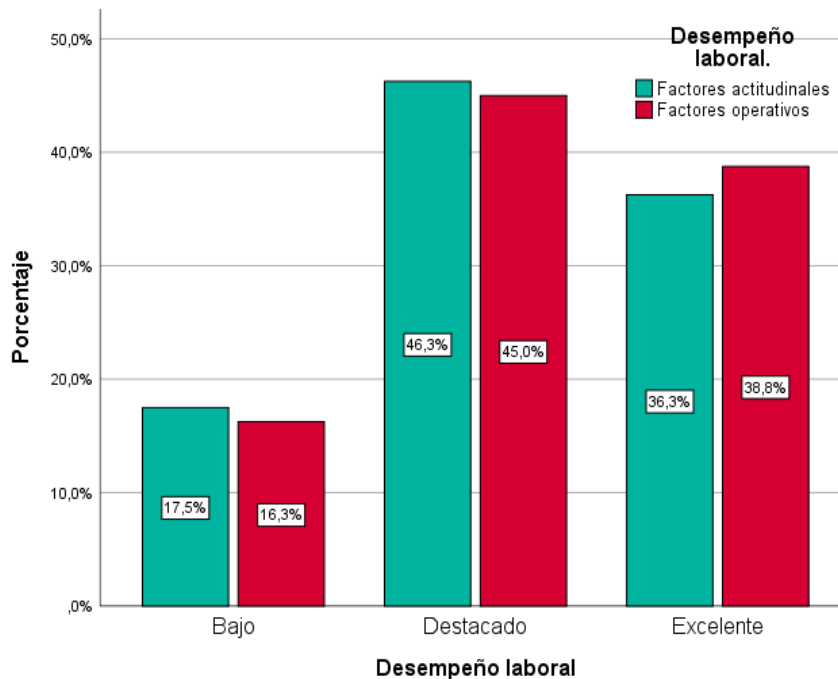
**Tabla 10**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de Desempeño Laboral*

Dimensiones	Niveles	Frecuencias	Porcentaje%
Factores Actitudinales	Bajo	14	17,5%
	Destacado	37	46,3%
	Excelente	29	36,3%
Factores Operativos	Bajo	13	16,3%
	Destacado	36	45,0%
	Excelente	31	38,8%

**Figura 4**

*Nivel de las dimensiones de Desempeño Laboral*



De la tabla 10 y figura 4, es observable que un 14(17.5%) de los 80 administrativos que colaboraron en el proyecto refieren que el nivel de conocimiento sobre Factores Actitudinales, es bajo. En tal sentido, un 37(46.3%) lo afirman como destacado, por su lado, un 29(36.3%) lo detallan como excelente. Y en la dimensión Factores Operativos se observa que el 13(16.3%) refieren que el nivel de conocimiento es bajo. Así mismo 36(45.0%) lo afirman como destacado, mientras que el 31(38.8%) lo destacan como excelente.

## 5.2. Resultados inferenciales

### Hipótesis general

Hi: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral en La municipalidad distrital los Olivos, Lima 2021.

H0: La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

### Nivel de significación:

El nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$   
 que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

**Regla de decisión:**

El nivel de significación " $p$ " es menor que  $\alpha$ , rechazar  $H_0$

El nivel de significación " $p$ " no es menor que  $\alpha$ , no rechazar  $H_0$

**Prueba estadística**

Para el estudio se empleó el Rho de Spearman, el cual es un estadígrafo utilizado comúnmente.

**Tabla 11**

*Coefficiente de correlación de Spearman: Gestión del talento humano y desempeño laboral*

Correlaciones		Gestión del talento humano	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,946**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Desempeño laboral.	Coeficiente de correlación	,946**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Decisión estadística**

Se demostró una asociación significativa y alta, arrojando como resultado ( $r = 0.946$ ); además, se encontró que el  $p_{\text{valor}}$  fue menor a 0.05 en

consecuencia, es negada la hipótesis nula, aceptándose así la alterna.

### Hipótesis específica 1

HE1: La selección de personas se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

HE0: La selección de personas no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

**Tabla 12**

*Coeficiente de correlación de Spearman: Selección de personas y desempeño laboral*

Correlaciones		Selección de personas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Selección de personas	1,000	,875**
		.	,000
	N	80	80
Desempeño laboral.	Selección de personas	,875**	1,000
		,000	.
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Decisión estadística

Se demostró una asociación significativa y alta, arrojando como resultado ( $r = 0.875$ ); además, se encontró que el p\_valor fue menor a 0.05 en consecuencia, es negada la hipótesis nula, aceptándose así la específica 1.

### Hipótesis específica 2

HE2: La capacitación del personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

HE0: La capacitación del personal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

**Tabla 13**

*Coefficiente de correlación de Spearman: Capacitación del personal y desempeño laboral*

Correlaciones		Capacitación Desempeño	
		del personal	laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,786**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Desempeño laboral.	Coefficiente de correlación	,786**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Decisión estadística

Se demostró una asociación significativa y alta, arrojando como resultado ( $r = 0.786$ ); además, se encontró que el  $p_{\text{valor}}$  fue menor a 0.05 en consecuencia, es negada la hipótesis nula, aceptándose así la específica 2.

### Hipótesis específica 3

HE3: La recompensa a las personas se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

HE0: La recompensa a las personas no se relaciona significativamente

con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

**Tabla 14**

*Coefficiente de correlación de Spearman: Recompensas a las personas y desempeño laboral*

Correlaciones		Recompensas a las personas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Recompensas a las personas	1,000	,822**
		.	,000
		80	80
Desempeño laboral.	Desempeño laboral.	,822**	1,000
		,000	.
		80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Decisión estadística

Se demostró una asociación significativa y alta, arrojando como resultado ( $r = 0.822$ ); además, se encontró que el  $p_{\text{valor}}$  fue menor a 0.05 en consecuencia, es negada la hipótesis nula, aceptándose así la específica 3.

### Hipótesis específica 4

HE4: La evaluación del desempeño se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

HE0: La evaluación del desempeño no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Los Olivos, Lima 2021.

**Tabla 15**



*Coeficiente de correlación de Spearman: Evaluación del desempeño y desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>		<b>Evaluación del desempeño</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Desempeño laboral.	Coeficiente de correlación	,763**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Decisión estadística**

Se demostró una asociación significativa y alta, arrojando como resultado ( $r = 0.763$ ); además, se encontró que el p\_valor fue menor a 0.05 en consecuencia, es negada la hipótesis nula, aceptándose así la específica 4.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación de las hipótesis con los resultados

Con un 95% de confianza de que la correlación establecida es verdadera, se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, aportándose evidencia empírica a favor de la hipótesis central, concluyéndose que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Se demostró una asociación significativa y alta, arrojando como resultado  $r = 0.875$ ; además, se encontró que el  $p\_valor$  fue menor a 0.05, en consecuencia, se niega la hipótesis nula y se acepta la primera hipótesis específica, concluyéndose que la selección de personas se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Se demostró una asociación significativa y alta, arrojando como resultado  $r = 0.786$ ; además, se encontró que el  $p\_valor$  fue menor a 0.05, en consecuencia, se niega la hipótesis nula y se acepta la segunda hipótesis específica, concluyéndose que la capacitación del personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Se demostró una asociación significativa y alta, arrojando como resultado  $r = 0.822$ ; además, se encontró que el  $p\_valor$  fue menor a 0.05, en consecuencia, se niega la hipótesis nula y se acepta la tercera hipótesis específica, concluyéndose que recompensar a las personas se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la

Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Se demostró una asociación significativa y alta, arrojando como resultado  $r = 0.763$ ; además, se encontró que el  $p\_valor$  fue menor a 0.05, en consecuencia, se niega la hipótesis nula y se acepta la tercera hipótesis específica, concluyéndose que la evaluación del desempeño laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

## **6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares**

En la tesis presentada por Rojas y Vílchez, se coincide de manera general respecto a la hipótesis central, la cual se concluye que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral, y para ello se debe motivar, capacitar, incentivar el trabajo en equipo en busca de mejorar la gestión.

En la tesis presentada por Orozco, se coincide de manera general respecto a la hipótesis central, la cual se concluye que existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson es 0.550, lo cual indica que esta relación es directa y moderada, además recomienda que se debe capacitar al personal con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones.

En la tesis presentada por Del Castillo, se coincide de manera general respecto a la hipótesis central, la cual se concluye que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral, también hace énfasis en que la capacitación es fundamental para que los trabajadores puedan desarrollarse en sus labores.

### **6.3. Responsabilidad ética**

La información presentada en nuestra investigación, cuenta con la autorización de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, posteriormente a ello, también se le comunicó a la población el propósito del estudio, la cual se les aseguró que su participación será anónima, respetando el principio de ética y confidencialidad.

## VII. CONCLUSIONES

**Primera:** Se aporta evidencia empírica a favor de la hipótesis central, por tanto, la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021. (rs = ,946 y p: 0,000 <  $\alpha$ : 0,05)

**Segunda:** Se demuestra una asociación estadísticamente positiva entre la selección de personas con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021. (rs = ,875 y p: 0,000 <  $\alpha$ : 0,05)

**Tercera:** Se demuestra una asociación estadísticamente positiva entre la capacitación del personal con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021. (rs = ,786 y p: 0,000 <  $\alpha$ : 0,05)

**Cuarta:** Se demuestra una asociación estadísticamente positiva entre el recompensar a las personas con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021. (rs = ,822 y p: 0,000 <  $\alpha$ : 0,05)

**Quinta:** Se demuestra una asociación estadísticamente positiva entre la evaluación del desempeño con el desempeño laboral en Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021. (rs = ,763 y p: 0,000 <  $\alpha$ : 0,05)

## VIII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se aconseja al Alcalde del Concejo distrital de Los Olivos - Lima 2021, realizar conferencias a sus gerentes en gestión del talento humano y desempeño laboral.

**Segunda:** Se recomienda al Alcalde del Concejo distrital de Los Olivos - Lima 2021, realizar conferencias a sus gerentes en selección de personas y desempeño laboral.

**Tercera:** Se recomienda al Alcalde del Concejo distrital de Los Olivos - Lima 2021, realizar conferencias a sus gerentes en gestión de la capacitación y desempeño laboral.

**Cuarta:** Se recomienda al Alcalde del Concejo distrital de Los Olivos - Lima 2021, realizar conferencias a sus gerentes en gestión de recompensa y desempeño laboral.

**Quinta:** Se recomienda al Alcalde del Concejo distrital de Los Olivos - Lima 2021, realizar conferencias a sus gerentes en gestión de evaluación y desempeño laboral.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anchundia Loor, A., y Cuesta Santos, A. (2018). Sistema de gestión del talento humano y su influencia en el nivel académico de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica de Manabí. *Universidad y Sociedad*, 10(4), 207-212. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n4/2218-3620-rus-10-04-207.pdf>
- Augusto, T., Campagnolli, D., Canuto, T., y Graziano, G. (2018). Emotional Salary As A Strategy To Retain Talents. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*, 74-80. <http://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol.%2023%20Issue1/Version-3/H2301037480.pdf>
- Álvarez Indacochea, B., Indacochea Ganchozo, B., Álvarez Indacochea, A., Figueroa Soledispa, M., y Yoza Rodríguez, N. (2017). Gestión del talento humano orientado al modelo de evaluación de desempeño de los servidores públicos. Manabí: Universidad Estatal del Sgthur de Manabí. *Polo del Conocimiento*. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/422/pdf>.
- Altamirano Zanipatin, A. S. (2020). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo–Educación* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31763>
- Brill, M., Holman, C., Morris, C., Raichoudhary, R., y Yosif, N. (2017). Understanding the labor productivity and compensation gap. *Beyond the numbers*. [https://ecommons.cornell.edu/xmlui/bitstream/handle/1813/77533/BLS\\_B](https://ecommons.cornell.edu/xmlui/bitstream/handle/1813/77533/BLS_B)

TN\_Understanding\_the\_labor\_productivity.pdf?sequence=1

Carrasco Díaz, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. (1era ed). Editorial San Marcos.

Calle Sarango, J. L. (2020). *Gestión del talento humano y rendimiento de los trabajadores de la acuícola de COFIMAR S.A., Guayaquil, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55887>.

Chiavenato, I. (2001). *Administración: Procesos administrativos*. (3era ed.). Editorial Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. (5ta ed.). Editorial McGraw-Hill.

<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. (9na ed.). Mc Graw Hill. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)

Del Castillo Méndez, A. Y. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chaclacayo 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8939/Del%20Castillo\\_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Enríquez Loredó, P. (2014). *Motivación y Desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México*. [Tesis de maestría, Universidad de



- Montemorelos]. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/99>
- Fischman, D. (2016). *El líder transformador 1*. Editorial Planeta.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Educación
- Ibarra Naranjo, L. F. (2016). *Diseño de un modelo de gestión de talento humano basado en la inteligencia emocional para minimizar la rotación de personal en una institución bancaria*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1837/1/76340.pdf>
- Murillo Torrecilla, F. J. (2006). Una dirección escolar para el cambio: del liderazgo transformacional al liderazgo distribuido. *REICE Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, Volumen 4*. 11-24. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55140403.pdf>
- Orozco Araoz, E. R. (2018). *Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20083/OROZCO\\_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20083/OROZCO_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Panduro Bernazza, J. D. (2020). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la Coopac San Martín de Porres Ltda., Tarapoto*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56798/Panduro\\_BJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56798/Panduro_BJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pardo Enciso, C. E. y Díaz Villamizar, O.L. (2014). Desarrollo del talento humano

como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas, Bogotá D.C. *ELSEVIER, Volumen 5. 39-48.* [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70018-7](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70018-7)

Pérez Montejó, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *Academia Accelerating the world's research.* [https://www.academia.edu/15107796/Evaluaci%C3%B3n\\_del\\_Desempe%C3%B1o\\_Laboral?auto=download](https://www.academia.edu/15107796/Evaluaci%C3%B3n_del_Desempe%C3%B1o_Laboral?auto=download)

Rivero Remírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey.* 23(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552019000200159](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159)

Rojas Reyes, R. R., y Vílchez Paz, S. B. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús, Lima, enero 2018.* [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1711/MAESTRO%20-%20Vilchez%20Paz%2c%20Stefany%20Bernita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz Villavicencio, R. M. (2021). *Gestión del talento humano y su desempeño laboral de los servidores públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local N°07 de Lima Metropolitana, 2021.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71975/Ruiz>

\_VRM-SD.pdf?sequence=1

- Salas Begazo, A. N. (2018). *Métodos Estadísticos para la Investigación Científica*. Editorial Grupo Compás.  
<http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/240>
- Sánchez Henríquez, J. y Calderón Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento & Gestión*. (32),54-82.  
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64623932004.pdf>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C. y Mejía Saénz K. (2018). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (1° ed.). Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Stefan, J., Ralf, B., y Huub, R. (2019). Examinar los grupos de talentos como una práctica central de gestión del talento en las corporaciones multinacionales. *Revista internacional de gestión de recursos humanos*.  
<https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1579748>
- Valderrama, S. (2013). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). Limusa.
- Zans Castellón, A. J, (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4744>

## **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021

AUTORES: Rosselyn del Pilar Arias Portuguez, Gretel Lucero Avila Ramos y Alicia Beatriz Sanchez Cuzcano

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> PG. ¿Qué relación existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en La municipalidad Distrital los Olivos, Lima 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre selección de personas y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021? PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación del personal y el Desempeño Laboral en la Municipalidad De Los Olivos, Lima 2021? PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre recompensar a las personas y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos Lima 2021? PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre evaluación del desempeño y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> OG. Describir la relación entre la gestión del talento humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> OE1: Describir la relación entre la selección de personas y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos Lima 2021. OE2: Describir la relación entre la capacitación del personal y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021. OE3: Describir la relación entre las recompensas a las personas y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021. OE4: Describir la relación entre la evaluación del desempeño y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral en La municipalidad distrital los Olivos, Lima 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> HE1: La selección de personas se relaciona significativamente con el desempeño laboral en La municipalidad distrital los Olivos, Lima 2021. HE2: La capacitación del personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en La municipalidad distrital los Olivos, Lima 2021. HE3: La recompensa a las personas se relaciona significativamente con el desempeño laboral en La municipalidad distrital los Olivos, Lima 2021. HE4: La evaluación del desempeño se relaciona significativamente con el desempeño laboral en La municipalidad distrital los Olivos, Lima 2021.</p>	<p><b>1. Gestión del talento humano</b></p> <p>1.1. Selección de personas 1.2. Capacitación del personal 1.3. Recompensas a las personas 1.4. Evaluación del desempeño</p> <p><b>2. Desempeño laboral</b></p> <p>2.1. Factores actitudinales 2.2. Factores operativos</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Básica correlacional</p> <p><b>Método</b> Hipotético, deductivo</p> <p><b>Diseño</b> Diseño no experimental, transversal</p> <p><b>Población</b> N= 180 servidores del área administrativa</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario estructurado</p>

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión del talento humano

El siguiente cuestionario tipo Likert está dirigido a los colaboradores. Es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer la gestión del talento humano. Por lo cual se solicita marcar con una X donde considere con la mayor veracidad posible.

Completamente en desacuerdo (CD)	En de acuerdo (ED)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDANED)	De Acuerdo (DA)	Completamente de acuerdo (CDA)
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	ÍTEMS	Respuesta				
		CD	ED	NDANED	DA	CDA
	<b>DIMENSIÓN 1: SELECCIÓN DE PERSONAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Considera que el puesto que actualmente ocupa se debe a su capacidad de conocimiento.					
<b>2</b>	Se considera Ud. un trabajador competente en la MDLO en el cumplimiento de sus funciones.					
<b>3</b>	Se realiza evaluación constante para medir su grado de conocimientos profesional o técnico					
<b>4</b>	Considera que haber ocupad un puesto en la MDLO se debe a que Ud. ha cumplido con el perfil del puesto requerido					
<b>5</b>	Considera Ud. que el puesto que ocupa se debe a la buena selección en la MDLO					
<b>6</b>	Considera que sus habilidades profesionales han sido el mérito para ocupar el puesto.					
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>					
<b>7</b>	En la MDLO donde laboral se realizan capacitaciones para mejorar su desempeño y vida laboral.					
<b>8</b>	Ha participado en forma constante en capacitaciones laborales para mejorar su desempeño.					

9	El personal capacitado en la MDLO comparte su experiencia con los demás compañeros del área.					
10	Luego de una capacitación suelen realizar seguimiento para ver resultados					
11	Has recibido capacitaciones sobre las nuevas tecnologías de informática y comunicación.					
12	Considera que sus conocimientos adquiridos le han permitido desempeñarse de manera competitiva.					
	<b>DIMENSIÓN 3: RECOMPENSAS A LAS PERSONAS</b>					
13	En la MDLO existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
14	Las recompensas e incentivos que se reciben en la MDLO son mejores que las amenazas y críticas.					
15	En el SAT se estimula y anima el crecimiento personal de los colaboradores.					
16	En la MDLO no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					
17	En la MDLO existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal.					
18	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					
	<b>DIMENSIÓN 4: EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>					
19	En la MDLO se exige un rendimiento laboral bastante alto.					
20	En la MDLO existe presión laboral para mejorar continuamente su rendimiento laboral.					
21	Te agrada trabajar en la empresa a pesar de no tener el apoyo necesario.					
22	Siento que contribuyo a la misión de la organización desde mi puesto de trabajo					
23	En la MDLO, continuamente adoptamos nuevos y mejores métodos para hacer bien el trabajo					
24	Se evalúa en la MDLO su desempeño de manera constante en el área donde labora.					

## Cuestionario: Desempeño laboral

El siguiente cuestionario tipo Likert está dirigido a los colaboradores. Es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer el desempeño laboral. Por lo cual se solicita marcar con una X donde considere con la mayor veracidad posible.

Completamente en desacuerdo (CD)	En de acuerdo (ED)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDANED)	De Acuerdo (DA)	Completamente de acuerdo (CDA)
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	ÍTEMS	Respuesta				
		CD	ED	NDANED	DA	CDA
	<b>DIMENSIÓN 1: Factores Actitudinales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera que es una persona disciplinada?					
2	¿Muestra una actitud cooperativa hacia sus compañeros?					
3	¿Tiene iniciativa en el desarrollo de alguna actividad?					
4	¿Es responsable en el cumplimiento de sus tareas diarias?					
5	¿En los trabajos que realiza muestra habilidad de seguridad?					
6	¿Es discreto con la información en la MDLO?					
7	Cumple con las tareas asignadas, teniendo en cuenta los perfiles de competencia					
8	Cumple otras tareas diferentes a su cargo					
9	Fomenta trabajo en equipo					
10	Maneja Ud. situaciones imprevistas					
11	Tiene Ud. entusiasmo por el trabajo					
	<b>DIMENSIÓN 2: Factores Operativos</b>					
12	¿Su presentación personal es la más correcta?					
13	¿Sus intereses van de la mano con los intereses de la MDLO?					
14	¿Muestra creatividad en su área de trabajo?					
15	¿Presenta capacidad de realización en los diferentes obstáculos que se le presentan?					



<b>16</b>	¿Considera que muestra suficiente conocimiento acerca del trabajo que realiza?					
<b>17</b>	¿Los trabajos que reporta a su jefe inmediato son de calidad?					
<b>18</b>	¿La cantidad de trabajo que presenta diariamente es atendida en su totalidad?					
<b>19</b>	¿El trabajo presentado es con total exactitud?					
<b>20</b>	¿Se considera un buen compañero de trabajo en equipo?					
<b>21</b>	¿Usted hace uso del liderazgo en su área de trabajo?					
<b>22</b>	Ahorra Eficientemente los recursos					
<b>23</b>	Domina y conoce sus funciones correctamente					
<b>24</b>	Puntualidad en el servicio					
<b>25</b>	Existe un buen clima laboral					
<b>26</b>	Organización y distribución de la jornada laboral					

### Anexo 3: Base de datos

Base datos Gestión talento humano																								
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24
1	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	5	5	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2
2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	3	5
3	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5
4	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
5	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3
6	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
8	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	5	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3
9	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
10	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
11	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4
12	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5
13	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	2	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4
14	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	5	4	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4
15	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4
16	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
17	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4
18	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	5	3	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3
19	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5
20	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	5	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3
21	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5
22	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
23	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	5	2	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	2
24	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	5	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5
25	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2
26	1	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2
27	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	5	2	4	2	5	3	2	4	2	5	3
28	2	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4
29	2	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	2	1	5	2	4	2	1	5
30	1	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3
31	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5
32	2	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3
33	1	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	1	4	2	5	5	1	4	2	5	5
34	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
35	3	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4
36	3	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	5	5	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2
37	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	3	5
38	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5
39	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
40	1	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3

41	2	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5
42	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
43	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	5	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3
44	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
46	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4
47	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5
48	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	2	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4
49	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	5	4	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4
50	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4
51	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
52	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4
53	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	5	3	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3
54	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5
55	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	5	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3
56	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5
57	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
58	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	5	2	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	2
59	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	5	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5
60	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2
61	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2
62	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	5	2	4	2	5	3	2	4	2	5	3
63	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4
64	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	2	1	5	2	4	2	1	5
65	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3
66	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5
67	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3
68	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	1	4	2	5	5	1	4	2	5	5
69	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
70	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4
71	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3
72	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5
73	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
74	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	5	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3
75	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
76	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
77	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4
78	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5
79	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	2	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4
80	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	5	4	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4



Base datos: Desempeño laboral																											
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	
1	4	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1	4	5	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	
2	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
3	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	
4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	
5	4	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	
6	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	
7	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
8	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1
9	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	
10	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
11	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	
12	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	
13	3	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	
14	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	
15	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	
16	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	
17	3	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
18	5	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	
19	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
20	4	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	
21	4	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
23	3	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	
24	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	
25	3	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3
26	3	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	5	4	2	4	3	1	2	4	3	4	1	5	4	4	3	
27	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	
28	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	2	4	3	5	2	4	3	3	3	3	
29	3	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	4	2	3	4	4	3	2	1	1	4	2	
30	4	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	2	2	1	3	2	2	5	2	3	4	2	3	
31	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	
32	4	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	4	3	2	5	4	3	4	4	4	3	3	2	
33	3	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	4	3	5	2	3	1	5	2	3	3	3	3	4	4	3	
34	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
35	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	5	3	4	
36	4	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1	4	5	3	1	4	5	3	3	5	1	3	4	
37	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
38	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	
39	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	
40	4	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	1	5	3	1	5	5	3	3	3	5	



41	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	1	3	5	5	5	4	5
42	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4
43	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1
44	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4
45	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
46	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3
47	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2
48	3	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4
49	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3
50	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3
51	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3
52	3	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3
53	5	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5
54	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4
55	4	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3
56	4	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4
58	3	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5
59	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3
60	3	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3
61	3	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	5	4	2	4	3	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3
62	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5
63	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3
64	3	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	4	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2
65	4	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	2	2	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3
66	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4
67	4	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	4	3	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2
68	3	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	4	3	5	2	3	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3
69	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5
70	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4
71	4	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5
72	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5
73	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
74	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1
75	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4
76	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4
77	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3
78	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2
79	3	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4
80	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3



## Anexo 4: validación de expertos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		elevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: SELECCIÓN DE PERSONAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Considera que el puesto que actualmente ocupa se debe a su capacidad de conocimiento.	X		X		X		
2	Se considera Ud. un trabajador competente en la MDLO en el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
3	Se realiza evaluación constante para medir su grado de conocimientos profesional o técnico.	X		X		X		
4	Considera que haber ocupad un puesto en la MDLO se debe a que Ud. ha cumplido con el perfil del puesto requerido	X		X		X		
5	Considera Ud. que el puesto que ocupa se debe a la buena selección en la MDLO	X		X		X		
6	Considera que sus habilidades profesionales han sido el mérito para ocupar el puesto.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	En la MDLO donde laboral se realizan capacitaciones para mejorar su desempeño y vida laboral.	X		X		X		
8	Ha participado en forma constante en capacitaciones laborales para mejorar su desempeño.	X		X		X		
9	El personal capacitado en la MDLO comparte su experiencia con los demás compañeros del área.	X		X		X		
10	Luego de una capacitación suelen realizar seguimiento para ver resultados	X		X		X		



11	Has recibido capacitaciones sobre las nuevas tecnologías de informática y comunicación.	X		X		X		
12	Considera que sus conocimientos adquiridos le han permitido desempeñarse de manera competitiva.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: RECOMPENSAS A LAS PERSONAS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	En la MDLO existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	X		X		X		
14	Las recompensas e incentivos que se reciben en la MDLO son mejores que las amenazas y críticas.	X		X		X		
15	En el SAT se estimula y anima el crecimiento personal de los colaboradores.	X		X		X		
16	En la MDLO no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	X		X		X		
17	En la MDLO existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal.	X		X		X		
18	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	En la MDLO se exige un rendimiento laboral bastante alto.	X		X		X		
20	En la MDLO existe presión laboral para mejorar continuamente su rendimiento laboral.	X		X		X		
21	Te agrada trabajar en la empresa a pesar de no tener el apoyo necesario.	X		X		X		
22	Siento que contribuyo a la misión de la organización desde mi puesto de trabajo	X		X		X		
23	En la MDLO, continuamente adoptamos nuevos y mejores métodos para hacer bien el trabajo	X		X		X		
24	Se evalúa en la MDLO su desempeño de manera constante en el área donde labora.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia) :  Hay suficiencia,  No hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable , Aplicable después de corregir , No aplicable ,

Apellidos y nombres del juez validador [ Dr ], Luis Alberto Núñez Lira... DNI: 08012101

Especialidad del validador: Dr. En Educación.....

Lima julio de 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

-----  
Firma del Experto Informante.





## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FACTORES ACTITUDINALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la municipalidad hasta que atienden a un cliente, sea corto.	X		X		X		
2	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un cliente para citas programados	X		X		X		
3	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al cliente es apropiada.	X		X		X		
4	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados de la municipalidad se muestren muy interesados en resolverlo	X		X		X		
5	El personal de la municipalidad y otros empleados transmitan al cliente alto grado de confianza.	X		X		X		
6	El tiempo de espera en la municipalidad para pedir una cita u otros servicios programados, sea corto	X		X		X		
7	Los administrativos siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del cliente	X		X		X		
8	Los administrativos siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	X		X		X		
9	Los administrativos cooperen entre sí para responder a las necesidades del cliente	X		X		X		
10	La respuesta a las quejas o reclamos del cliente, se da cuando se necesita	X		X		X		
11	La solución dada por los administrativos de la municipalidad a la necesidad del cliente, es apropiada	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES OPERATIVOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Su presentación personal es la más correcta?	X		X		X		
13	¿Sus intereses van de la mano con los intereses de la MDLO?	X		X		X		
14	¿Muestra creatividad en su área de trabajo?	X		X		X		



15	¿Presenta capacidad de realización en los diferentes obstáculos que se le presentan?	X		X		X	
16	¿Considera que muestra suficiente conocimiento acerca del trabajo que realiza?	X		X		X	
17	¿Los trabajos que reporta a su jefe inmediato son de calidad?	X		X		X	
18	¿La cantidad de trabajo que presenta diariamente es atendida en su totalidad?	X		X		X	
19	¿El trabajo presentado es con total exactitud?	X		X		X	
20	¿Se considera un buen compañero de trabajo en equipo?	X		X		X	
21	¿Usted hace uso del liderazgo en su área de trabajo?	X		X		X	
22	Ahorra Eficientemente los recursos	X		X		X	
23	Domina y conoce sus funciones correctamente	X		X		X	
24	Puntualidad en el servicio	X		X		X	
25	Existe un buen clima laboral	X		X		X	
26	Organización y distribución de la jornada laboral	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : [X] Hay suficiencia, [ ] No hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X], Aplicable después de corregir [ ],, No aplicable [ ],

Apellidos y nombres del juez validador [ Dr ], Luis Alberto Núñez Lira... DNI: 08012101

Especialidad del validador: Dr. En Educación.....

Lima julio de 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

-----  
Firma del Experto Informante.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		elevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: SELECCIÓN DE PERSONAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Considera que el puesto que actualmente ocupa se debe a su capacidad de conocimiento.	X		X		X		
2	Se considera Ud. un trabajador competente en la MDLO en el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
3	Se realiza evaluación constante para medir su grado de conocimientos profesional o técnico.	X		X		X		
4	Considera que haber ocupad un puesto en la MDLO se debe a que Ud. ha cumplido con el perfil del puesto requerido	X		X		X		
5	Considera Ud. que el puesto que ocupa se debe a la buena selección en la MDLO	X		X		X		
6	Considera que sus habilidades profesionales han sido el mérito para ocupar el puesto.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	En la MDLO donde laboral se realizan capacitaciones para mejorar su desempeño y vida laboral.	X		X		X		
8	Ha participado en forma constante en capacitaciones laborales para mejorar su desempeño.	X		X		X		
9	El personal capacitado en la MDLO comparte su experiencia con los demás compañeros del área.	X		X		X		
10	Luego de una capacitación suelen realizar seguimiento para ver resultados	X		X		X		



11	Has recibido capacitaciones sobre las nuevas tecnologías de informática y comunicación.	X		X		X		
12	Considera que sus conocimientos adquiridos le han permitido desempeñarse de manera competitiva.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: RECOMPENSAS A LAS PERSONAS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	En la MDLO existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	X		X		X		
14	Las recompensas e incentivos que se reciben en la MDLO son mejores que las amenazas y críticas.	X		X		X		
15	En el SAT se estimula y anima el crecimiento personal de los colaboradores.	X		X		X		
16	En la MDLO no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	X		X		X		
17	En la MDLO existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal.	X		X		X		
18	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	En la MDLO se exige un rendimiento laboral bastante alto.	X		X		X		
20	En la MDLO existe presión laboral para mejorar continuamente su rendimiento laboral.	X		X		X		
21	Te agrada trabajar en la empresa a pesar de no tener el apoyo necesario.	X		X		X		
22	Siento que contribuyo a la misión de la organización desde mi puesto de trabajo	X		X		X		
23	En la MDLO, continuamente adoptamos nuevos y mejores métodos para hacer bien el trabajo	X		X		X		
24	Se evalúa en la MDLO su desempeño de manera constante en el área donde labora.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): [ X ] Hay suficiencia, [ ] No hay suficiencia
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X] , Aplicable después de corregir [ ], No aplicable [ ],
Apellidos y nombres del juez validador [ Dra.], Payano Blanco Jackelyne Ingrid DNI:09048844
Especialidad del validador: Dra. Gestión Pública
Lima 15 de noviembre de 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem,es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

-----  
Firma del Experto Informante.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FACTORES ACTITUDINALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la municipalidad hasta que atienden a un cliente, sea corto.	X		X		X		
2	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un cliente para citas programados	X		X		X		
3	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al cliente es apropiada.	X		X		X		
4	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados de la municipalidad se muestren muy interesados en resolverlo	X		X		X		
5	El personal de la municipalidad y otros empleados transmitan al cliente alto grado de confianza.	X		X		X		
6	El tiempo de espera en la municipalidad para pedir una cita u otros servicios programados, sea corto	X		X		X		
7	Los administrativos siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del cliente	X		X		X		
8	Los administrativos siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	X		X		X		
9	Los administrativos cooperen entre sí para responder a las necesidades del cliente	X		X		X		
10	La respuesta a las quejas o reclamos del cliente, se da cuando se necesita	X		X		X		
11	La solución dada por los administrativos de la municipalidad a la necesidad del cliente, es apropiada	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES OPERATIVOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Su presentación personal es la más correcta?	X		X		X		
13	¿Sus intereses van de la mano con los intereses de la MDLO?	X		X		X		
14	¿Muestra creatividad en su área de trabajo?	X		X		X		



<b>15</b>	¿Presenta capacidad de realización en los diferentes obstáculos que se le presentan?	X		X		X	
<b>16</b>	¿Considera que muestra suficiente conocimiento acerca del trabajo que realiza?	X		X		X	
<b>17</b>	¿Los trabajos que reporta a su jefe inmediato son de calidad?	X		X		X	
<b>18</b>	¿La cantidad de trabajo que presenta diariamente es atendida en su totalidad?	X		X		X	
<b>19</b>	¿El trabajo presentado es con total exactitud?	X		X		X	
<b>20</b>	¿Se considera un buen compañero de trabajo en equipo?	X		X		X	
<b>21</b>	¿Usted hace uso del liderazgo en su área de trabajo?	X		X		X	
<b>22</b>	Ahorra Eficientemente los recursos	X		X		X	
<b>23</b>	Domina y conoce sus funciones correctamente	X		X		X	
<b>24</b>	Puntualidad en el servicio	X		X		X	
<b>25</b>	Existe un buen clima laboral	X		X		X	
<b>26</b>	Organización y distribución de la jornada laboral	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): [ X] Hay suficiencia, [ ] No hay suficiencia
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X] , Aplicable después de corregir [ ], No aplicable [ ]
Apellidos y nombres del juez validador [ Dra.], Payano Blanco Jackelyne Ingrid DNI:09048844
Especialidad del validador: Dra. Gestión Pública
Lima 15 de noviembre de 2021



**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

-----  
Firma del Experto Informante





## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		elevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: SELECCIÓN DE PERSONAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Considera que el puesto que actualmente ocupa se debe a su capacidad de conocimiento.	X		X		X		
2	Se considera Ud. un trabajador competente en la MDLO en el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
3	Se realiza evaluación constante para medir su grado de conocimientos profesional o técnico.	X		X		X		
4	Considera que haber ocupad un puesto en la MDLO se debe a que Ud. ha cumplido con el perfil del puesto requerido	X		X		X		
5	Considera Ud. que el puesto que ocupa se debe a la buena selección en la MDLO	X		X		X		
6	Considera que sus habilidades profesionales han sido el mérito para ocupar el puesto.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	En la MDLO donde laboral se realizan capacitaciones para mejorar su desempeño y vida laboral.	X		X		X		
8	Ha participado en forma constante en capacitaciones laborales para mejorar su desempeño.	X		X		X		
9	El personal capacitado en la MDLO comparte su experiencia con los demás compañeros del área.	X		X		X		
10	Luego de una capacitación suelen realizar seguimiento para ver resultados	X		X		X		



11	Has recibido capacitaciones sobre las nuevas tecnologías de informática y comunicación.	X		X		X		
12	Considera que sus conocimientos adquiridos le han permitido desempeñarse de manera competitiva.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: RECOMPENSAS A LAS PERSONAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	En la MDLO existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	X		X		X		
14	Las recompensas e incentivos que se reciben en la MDLO son mejores que las amenazas y críticas.	X		X		X		
15	En el SAT se estimula y anima el crecimiento personal de los colaboradores.	X		X		X		
16	En la MDLO no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	X		X		X		
17	En la MDLO existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal.	X		X		X		
18	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	En la MDLO se exige un rendimiento laboral bastante alto.	X		X		X		
20	En la MDLO existe presión laboral para mejorar continuamente su rendimiento laboral.	X		X		X		
21	Te agrada trabajar en la empresa a pesar de no tener el apoyo necesario.	X		X		X		
22	Siento que contribuyo a la misión de la organización desde mi puesto de trabajo	X		X		X		
23	En la MDLO, continuamente adoptamos nuevos y mejores métodos para hacer bien el trabajo	X		X		X		
24	Se evalúa en la MDLO su desempeño de manera constante en el área donde labora.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): [ X] Hay suficiencia, [ ] No hay suficiencia
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X] , Aplicable después de corregir [ ], No aplicable [ ]
Apellidos y nombres del juez validador [ Dr.], José Víctor Quispe Atuncar DNI: 08560838
Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública
Lima 15. De noviembre...de 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

-----  
Firma del Experto Informante.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FACTORES ACTITUDINALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la municipalidad hasta que atienden a un cliente, sea corto.	X		X		X		
2	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un cliente para citas programados	X		X		X		
3	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al cliente es apropiada.	X		X		X		
4	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados de la municipalidad se muestren muy interesados en resolverlo	X		X		X		
5	El personal de la municipalidad y otros empleados transmitan al cliente alto grado econfianza.	X		X		X		
6	El tiempo de espera en la municipalidad para pedir una cita u otros servicios programados, sea corto	X		X		X		
7	Los administrativos siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del cliente	X		X		X		
8	Los administrativos siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	X		X		X		
9	Los administrativos cooperen entre sí para responder a las necesidades del cliente	X		X		X		
10	La respuesta a las quejas o reclamos del cliente, se da cuando se necesita	X		X		X		
11	La solución dada por los administrativos de la municipalidad a la necesidad del cliente, es apropiada	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES OPERATIVOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Su presentación personal es la más correcta?	X		X		X		
13	¿Sus intereses van de la mano con los intereses de la MDLO?	X		X		X		
14	¿Muestra creatividad en su área de trabajo?	X		X		X		



15	¿Presenta capacidad de realización en los diferentes obstáculos que se le presentan?	X		X		X		
16	¿Considera que muestra suficiente conocimiento acerca del trabajo que realiza?	X		X		X		
17	¿Los trabajos que reporta a su jefe inmediato son de calidad?	X		X		X		
18	¿La cantidad de trabajo que presenta diariamente es atendida en su totalidad?	X		X		X		
19	¿El trabajo presentado es con total exactitud?	X		X		X		
20	¿Se considera un buen compañero de trabajo en equipo?	X		X		X		
21	¿Usted hace uso del liderazgo en su área de trabajo?	X		X		X		
22	Ahorra Eficientemente los recursos	X		X		X		
23	Domina y conoce sus funciones correctamente	X		X		X		
24	Puntualidad en el servicio	X		X		X		
25	Existe un buen clima laboral	X		X		X		
26	Organización y distribución de la jornada laboral	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): [ X] Hay suficiencia, [ ] No hay suficiencia
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X] , Aplicable después de corregir [ ],, No aplicable [ ],
Apellidos y nombres del juez validador [ Dr.], José Víctor Quispe Atuncar DNI: 08560838
Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública
Lima 15 de noviembre de 2021



**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

-----  
Firma del Experto Informante

