



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del talento humano y desempeño laboral en los
colaboradores de una agencia de una entidad financiera,
Moshoqueque, Chiclayo 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Vega Campos, Deisy Milagros (orcid.org/0009-0001-3892-9953)

Chafloque Velasquez, Gina Rebeca (orcid.org/0009-0000-3361-092X)

ASESOR:

Dr. Villanueva Calderón, Juan Amilcar (orcid.org/0000-0002-0815-6443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestros padres por su apoyo, motivación y ejemplo de vida que nos permite avanzar con voluntad hacia el ideal de un conocimiento basado en la libertad y en el desarrollo humano para construir una mejor sociedad.

Agradecimiento

A Dios, por la vida otorgada para cumplir con este propósito de vida personal que nos permita contribuir a una mejor sociedad.

A nuestro asesor, Dr. Juan Amilcar Villanueva Calderón, por compartir su experiencia y conocimiento para el desarrollo del presente trabajo; y, a todos los docentes de la facultad que contribuyeron de alguna manera con el logro de este desarrollo profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Dr. JUAN AMILCAR VILLANUEVA CALDERON , docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: " Gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera , Moshoqueque Chiclayo 2023" , cuyos autores son VEGA CAMPOS DEISY MILAGROS y CHAFLOQUE VELÁSQUEZ GINA REBECA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 22 de marzo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
Dr. JUAN AMILCAR VILLANUEVA CALDERON DNI: 41400923 ORCID: 0000-0002-0815-6443	

Código documento Trilce: TRI – 0693897



Declaratoria de Originalidad de la Autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Yo, VEGA CAMPOS DEISY MILAGROS estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023", es de mi propia autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VEGA CAMPOS DEISY MILAGROS DNI: 48507569 ORCID: https://orcid.org/0009-0001-3892-9953	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Yo, CHAFLOQUE VELÁSQUEZ GINA REBECA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023", es de mi propia autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CHAFLOQUE VELÁSQUEZ GINA REBECA DNI: 43988135 ORCID: https://orcid.org/0009-0000-3361-092X	



Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del Autor.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	1

Índice de tablas

Tabla 1	Correlacionalidad entre la dimensión conocimiento y desempeño laboral ...	21
Tabla 2	Correlacionalidad entre la dimensión habilidades y desempeño laboral	22
Tabla 3	Análisis correlacional de la dimensión actitud y desempeño laboral	23
Tabla 4	Correlacionalidad entre la dimensión capacidades y desempeño laboral	24
Tabla 5	Correlacionalidad entre la dimensión motivación y desempeño laboral	25
Tabla 6	Correlacionalidad entre gestión del talento humano y desempeño laboral...	26

Resumen

En el contexto de la transformación estructural y digital de las organizaciones por causa de la globalización y el desarrollo tecnológico, el talento humano es un factor fundamental del colectivo social de una empresa, porque su desempeño laboral impacta en la productividad y en el logro de objetivos institucionales, así como en el desarrollo organizacional. En este sentido el objeto del presente trabajo de investigación fue determinar el nivel de relación existente entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera en el distrito de Moshoqueque, Chiclayo, 2023. Para la investigación se aplicó como metodología el enfoque cuantitativo de tipo aplicada, con diseño no experimental y transversal correlacional en una muestra censal de 52 trabajadores. La encuesta fue la técnica utilizada para recolectar la información con dos cuestionarios como instrumentos validados por el método de criterio de expertos y medidos en su fiabilidad mediante el alfa de Cronbach. La estadística inferencial verificó la existencia de una fuerte relación estadística al obtener un valor de $p=0,00$ y una correlación alta verificada con el valor de $R_s=0,790$. Las dimensiones de gestión del talento humano también verificaron alta correlacionalidad con desempeño laboral. La investigación concluye que una adecuada gestión del talento humano incide en el mejor desempeño laboral de los colaboradores de la agencia de la entidad financiera. Se puede sostener, asimismo, que la relación directa entre las variables explica el hecho del compromiso y la identidad institucional del trabajador.

Palabras clave: gestión del talento humano, desempeño laboral, identidad, desarrollo organizacional.

Abstract

In the context of the structural and digital transformation of organizations due to globalization and technological development, human talent is a fundamental factor of the social collective of a company, because its work performance impacts on productivity and the achievement of institutional objectives, as well as in organizational development. In this sense, the objective of this research work was to determine the level of relationship between the management of human talent and work performance in employees of an agency of a financial institution in the district of Moshoqueque, Chiclayo, 2023. For the research, the quantitative approach of applied type was applied as a methodology, with a non-experimental design and correlational cross-sectional in a census sample of 52 workers. The survey was the technique used to collect the information with two questionnaires as instruments validated by the method of expert criteria and measured in its reliability using Cronbach's alpha. The inferential statistics verified the existence of a strong statistical relationship when obtaining a value of $p=0.00$ and a high correlation verified with the value of $RS=0.790$. The dimensions of human talent management also verified high correlations with work performance. The research concludes that an adequate management of human talent affects the best work performance of the collaborators of the agency of the financial institution. It can also be argued that the direct relationship between the variables explains the fact of commitment and the institutional identity of the worker.

Keywords: human talent management, job performance, identity, organizational development.

I. INTRODUCCIÓN

La globalización y la revolución tecnológica transformaron las condiciones comerciales y económicas de los mercados nacionales e internacionales, incrementado los niveles de competitividad y generando la necesidad empresarial de realizar transformaciones estructurales y digitales como una forma de enfrentar el rápido e intenso cambio del entorno. En este contexto el talento humano representa un factor fundamental, considerando que las organizaciones son espacios esencialmente sociales donde un colectivo de personas pone en práctica sus conocimientos, habilidades, capacidades y experiencia para activar todos los procesos administrativos y productivos.

De acuerdo con el informe anual de Global Leader Forecast (2021) el 55% de las empresas consideran importante enfocarse en la formación de nuevos líderes y el 52% en retener el talento humano; asimismo, las expectativas de los empleados es acceder a programas de entrenamiento y capacitación y desarrollar sus habilidades blandas, con el propósito de gestionar adecuadamente el cambio en la organización. Los factores de éxito de una organización medidos en el nivel de competitividad y productividad para el desarrollo organizacional (Viteri y Franco, 2022) se vinculan con las estrategias de administración y manejo del talento humano (Miguel, 2018). Por eso la importancia de integrar condiciones – capacidades para impactar positivamente en el desenvolvimiento laboral con el desarrollo de capacidades y conocimientos (Alvarez et al., 2018) y lograr procesos eficientes y eficaces (Ortiz-Gutiérrez et al., 2021) para el desarrollo organizacional (Ponce et al., 2022; Torres et al., 2019).

La perspectiva tradicional de considerar a las personas como parte de los recursos estructurales empresariales, ha dado paso a un enfoque integral que lo revaloriza como un talento humano que debe ser gestionado adecuadamente para alcanzar los objetivos empresariales. En esta perspectiva las personas con sus capacidades son un activo intangible para las entidades del sector bancario (Mizintseva & Gerbina, 2009) cuyo modelo de gestión se transfiere de la sede principal hacia las agencias ubicadas en el resto del país (Newenham-Kahindi, 2011).

En el ámbito de nivel nacional las empresas del sector financiero también han mostrado interés por identificar, desarrollar y retener el talento humano como una

forma de redefinir la gestión del desempeño laboral orientado hacia el logro de los objetivos empresariales; situación que se evidencia en el reporte Great Place To Work 2021-2022 (GPTW, 2022) donde aparecen tres entidades de servicios financieros en el ranking nacional por su cultura organizacional y promover ambientes de trabajo seguros y motivadores.

La investigación se enfocó en la problemática percibida en la dependencia de una entidad financiera ubicada en Moshoque del distrito José Leonardo Ortiz de Chiclayo, donde el actual modelo de gestión no genera comportamientos laborales que reflejan un buen desempeño laboral, pues, al parecer no se identifica ni se aprovecha al máximo el talento de los colaboradores para brindar calidad y eficiencia en la atención personalizada y en el servicio individualizado a los clientes de la agencia. Esta deficiencia en el servicio puede tener como causa una inadecuada administración estratégica del talento humano que no interrelaciona las condiciones físicas y las capacidades del personal para generar motivación y compromiso laboral que redunden en el mejor desenvolvimiento laboral. Por ello, son necesarias medidas correctivas para potenciar el talento humano de la agencia y convertirlo en un factor de ventaja competitiva fundamental para el desarrollo organizacional de la agencia.

La justificación del estudio se enmarca en lo sostenido por Hernández y Mendoza (2018). Así, se conoció cómo la entidad gestiona el talento humano en sus agencias, para tomar acciones correctivas que mejoren las habilidades y capacidades del personal de planta enfocados en su desarrollo laboral y en el desarrollo organizacional.

La relevancia social se centró en el beneficio laboral del trabajador para mejorar sus habilidades y fortalecer sus capacidades de manera que incidan en la mejora de su desempeño laboral y satisfacción con el puesto de trabajo; y brindar así, una mejor atención al cliente. El ambiente de trabajo adecuado reducirá la inseguridad laboral y el nivel de riesgo de trastornos laborales, para garantizar la salud y el desarrollo personal de los trabajadores.

El impacto económico se centra en la productividad como efecto orgánico del esfuerzo y desempeño de cada trabajador en el cumplimiento de sus actividades y funciones. Los trabajadores satisfechos en su puesto de trabajo son más entusiastas

y comprometidos con la entidad para alcanzar considerables índices de productividad. El desarrollo y retención de talentos es más conveniente que buscar y contratar por los altos costos que representa el proceso de búsqueda, selección e inducción.

Como pregunta general de estudio se planteó ¿Cómo se relacionan la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo, 2023? Asimismo, se plantearon las siguientes preguntas específicas: a) ¿Qué relación existe entre el conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo?, b) ¿Cómo se relacionan las habilidades y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo?, c) ¿Qué relación existe entre la actitud y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo?; d) ¿Cómo se relacionan las capacidades con el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo?; e) ¿Qué relación existe entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo?

Así, por el propósito de estudio se planteó como objetivo general: Determinar el nivel de relación existente entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo, 2023. Asimismo, se elaboraron siguientes los objetivos específicos: a) Identificar el nivel de relación entre el conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, b) Definir el nivel de relación existente entre las habilidades y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo, c) Determinar el nivel de relación existente entre la actitud y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo, d) Identificar el nivel de relación entre las capacidades y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo, y; e) Identificar la correlacionalidad entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

En toda investigación el marco teórico representa una estructura fundamental porque como brújula de investigación orienta y guía el estudio para la elaboración de los fundamentos conceptuales sobre las variables y sus relaciones en el problema a investigar de manera que se pueda organizar la investigación, así como definir la metodología investigativa (Hernández & Mendoza, 2018; Gallego, 2018).

En el contexto internacional, Colcha-Dias et al., (2021), concretaron un estudio descriptivo – propositivo – explicativo en la ciudad de Zamora, Ecuador, con el propósito de analizar y describir la dependencia estadística entre la forma de cómo se administra el talento humano en los trabajadores de una empresa del sector económico de construcción con la mejora de su desempeño, definiendo una muestra poblacional para la recogida de datos mediante la aplicación de cuestionarios. Los resultados estadísticos inferenciales por el procesamiento de la información comprobaron con un p -valor = 0,006 que la forma de gestionar el talento en la empresa constructora incidía en el desempeño de sus trabajadores. Por estos resultados, la conclusión investigativa se enfoca en resaltar cómo la forma de gestionar el talento humano implica desarrollar estrategias y procesos adecuados para mejorar el desenvolvimiento laboral de los trabajadores como recurso estratégico y de desarrollo organizacional.

Por otro lado, Álvarez (2022) desarrolló en Colombia una investigación de metodología no experimental, alcance correlacional no causal y transeccional para analizar la relación estadística de las variables en municipalidades, con información consignada en un formato de avance de gestión pública y en los datos de la medición del desempeño municipal. En este sentido, el investigador definió como unidad de análisis de estudio las municipalidades de Colombia. Los resultados estadísticos inferenciales confirmaron la hipótesis de estudio al obtener un coeficiente $r = 0,360$ y un p – valor $\leq 0,05$ para todas las municipalidades. Por tanto, se comprobó una débil y directa correlación de las variables que permitió concluir con un 95% de confianza estadística que la forma adecuada de gestionar el talento humano a nivel institucional incide favorablemente en el desenvolvimiento de nivel organizacional.

En Bolivia, Zeballos (2019) aplicó un estudio con enfoque metodológico cuantitativo y descriptivo en una empresa fabricante de ladrillos cerámicos, a efectos de elaborar un modelo propio de administración de personal con desarrollo de procesos que mejoren el desempeño laboral; Utilizó una muestra censal de 37 unidades muestrales que contestaron dos cuestionarios por cada variable estructurados cada uno con 12 ítems. Los resultados con un Rho Spearman = 0,687 y un p-valor = 0,000 verificaron la existencia de una moderada correlación. Por esta razón, se pudo afirmar que la decisión de implementar un nuevo y propio modelo de gestión del personal incidirá directamente en la productividad de la fábrica por el mejor desempeño de los trabajadores.

En otra investigación internacional realizada en el sector privado, Porras (2021) realizó un estudio mixto con metodología descriptiva – exploratoria – correlacional en la municipalidad de Salcedo, Cotopaxi, Ecuador, con el propósito de analizar la forma de administrar el talento humano y su incidencia en el desenvolvimiento de los trabajadores de cuatro empresas de la jurisdicción, cuyo población total estuvo representada por 35 trabajadores que fueron parte de la muestra poblacional para la obtención de los datos para la investigación. Los resultados estadísticos inferenciales verificaron con un p-valor = 0,000 la dependencia estadística de la administración del talento humano sobre el desenvolvimiento laboral en el contexto de las cuatro empresas del Cantón Salcedo, donde los administradores asumen las funciones y procesos propios de la administración del personal.

Como parte de otro trabajo de investigación internacional, tenemos el artículo científico de Dolores et al., (2023) que contiene el estudio realizado en Ciudad de Tierra Blanca, Veracruz, México, cuyo propósito fue analizar la asociación estadística entre la motivación y el desenvolvimiento en el trabajo de profesionales de la salud de un hospital público. El estudio fue de metodología cuantitativa y correlacional en función al objetivo de estudio, y por el tiempo de estudio u observación de las variables fue de diseño transversal y descriptivo. Como técnica estadística se utilizó el muestreo aleatorio simple que definió una muestra representativa de 30 profesionales de la salud. El análisis estadístico inferencial mostró como coeficiente un $p - valor = 0,354$ que implicó una positiva correlación entre las variables que definieron el objeto de

estudio, y, por tanto, demostró en el contexto de la realidad problemática estudiada la influencia de la motivación en el desenvolvimiento laboral de los trabajadores de la salud en la organización.

Siguiendo esta temática de investigación, encontramos el estudio realizado por Gordón (2018) en una entidad del sector financiero de Ambato, Colombia, para evaluar el nivel relacional entre motivación en el trabajo y el desenvolvimiento de los trabajadores en una empresa cooperativa; desarrollando para el caso una investigación de metodología cuantitativa - descriptiva, con fuentes de información bibliográfica y de campo, y de tipo correlacional por el objeto de estudio. Se optó por una muestra poblacional de 81 trabajadores que respondieron un cuestionario estructurado. El análisis inferencial a través del estadígrafo de Pearson verificó un coeficiente de $0,082$ y una significancia con $p - valor = 0,0469$. Estos resultados confirmaron la hipótesis del investigador sobre la relación estadística entre las variables. Por tanto, la conclusión investigativa fue que una adecuada motivación incidía positivamente en el desempeño del trabajo de cada uno de los empleados de la entidad financiera.

Por otro lado, considerando que los cambios del entorno y el desarrollo tecnológico impactan en todos los procesos sociales, Chávez & Henríquez (2020) realizaron una investigación en las escuelas de gestión pública de Ecuador para evaluar el nivel de asociación estadística entre la forma de gestionar el conocimiento y el desempeño de las labores en profesores de las escuelas fiscales; para lo cual aplicaron el método descriptivo – correlacional en función del objetivo de estudio. Como técnica estadística para definir la muestra se utilizó el muestreo aleatorio estratificado, por la que quedó definida en 260 participantes representantes de los segmentos poblacionales de Guayaquil, Samborondón y Durán.

Los resultados de esta investigación, por el procesamiento de datos y según el dimensionamiento de los constructos, comprobaron que el conocimiento y el desenvolvimiento en las labores tenían una relación directa en el profesorado, con un valor estadístico correlacional de $0,984$. Por estos hallazgos, la investigación concluyó que la adquisición y transferencia de conocimiento es un aspecto fundamental en la dinámica procesal administrativa de las organizaciones en el sentido que permite el

desarrollo del capital intelectual mediante el uso óptimo de la información, conocimiento, capacidades y habilidades para un desarrollo organizacional sobre la base del proceso cognitivo de los trabajadores.

Como parte del talento humano las capacidades laborales son importantes para el buen desempeño en el cumplimiento de tareas y funciones. En este sentido, Navarrete (2018) realizó en la ciudad de Ambato una investigación cuantitativa – descriptiva para evaluar el grado de impacto de la capacitación en el desenvolvimiento de los trabajadores de una empresa comercial, con una muestra censal definida por 100 participantes, con un cuestionario validado y con valor de confiabilidad de $\alpha = 0.819$. Los resultados de la estadística inferencial confirmaron la hipótesis formulada por el investigador con un coeficiente $r = 0,729$ y $p - valor = 0,000$. Por tanto, al existir una alta y directa correlación entre las variables definidas en el objeto de la investigación, la conclusión investigativa fue que el nivel de capacitación tenía incidencia significativa en el desenvolvimiento funcional de los trabajadores de la empresa de sector comercial donde se realizó el estudio.

A nivel internacional también encontramos estudios realizados en el personal administrativo de un distrito educativo del sector público. En este sentido, Altamirano (2020) desarrolló una investigación descriptiva – correlacional de acuerdo con la finalidad del estudio que fue analizar la correlación entre la administración del talento del personal y el desenvolvimiento funcional de los trabajadores administrativos de un distrito educativo ubicado en el Cantón de Quero, provincia de Tungurahua, Ecuador. La información se obtuvo de una muestra censal definida por 30 administrativos mediante la aplicación de un cuestionario específico elaborado por el investigador. En el proceso analítico y estadístico inferencial se aplicó el estadígrafo de Rho Spearman por corresponder a datos con distribución no paramétrica.

Los resultados verificaron la hipótesis alterna del primer objetivo específico, al comprobar la moderada correlación entre la dimensión conocimiento con desempeño del trabajo con $R_s = 0,439$ y $p - valor = 0,004$. Para la dimensión habilidad con desempeño laboral se comprobó una alta correlación con $R_s = 0,872$ y $p - valor = 0,000$. Asimismo, se comprobó un nivel de alta correlacionalidad entre la dimensión juicio y desempeño de trabajo con $R_s = 0,777$ y $p - valor = 0,01$; y para la dimensión actitud

con desempeño laboral se registró un valor de $R_s = 0,764$ y un $p - \text{valor} = 0,02$. Estos resultados permitieron concluir que entre las variables del objeto de estudio existía una alta asociación estadística.

En el contexto nacional también se han desarrollado investigaciones enfocadas en el análisis relacional de la gestión administrativa del personal con desempeño en el trabajo, tanto en entidades de gestión privada como en las de gestión pública. En esta línea investigativa encontramos a Espinoza & Montalvo (2021) que realizaron un estudio cuantitativo y descriptivo – correlacional en el personal administrativo de una oficina registral de la ciudad de Huancayo, para evaluar la relación estadística entre talento humano y el desenvolvimiento de los empleados administrativos de la referida sede institucional. La muestra fue del tipo censal constituida por 24 participantes a quienes se aplicó un cuestionario con 19 ítems diseñado por los investigadores.

Los resultados del proceso estadístico inferencial, mediante el estadígrafo de Pearson, verificaron que la gestión del talento humano sí tenía incidencia considerable en el desenvolvimiento laboral de los administrativos de la entidad pública registral con $r = 0,769$ y con una significancia de $p = 0,000$. Para el caso de la asociación estadística entre cada dimensión del talento humano con desempeño laboral, se comprobó la correlación entre dichas variables con los siguientes resultados: dimensión conocimiento y desempeño laboral con $r = 0,685$ y $p - \text{valor} = 0,000$; dimensión habilidad y desempeño laboral con $r = 0,606$ y $p - \text{valor} = 0,002$; dimensión actitud y desempeño laboral con $r = 0,619$ y $p - \text{valor} = 0,001$; dimensión capacitación y desempeño laboral con $r = 0,685$ y $p - \text{valor} = 0,008$; y, la dimensión motivación y desempeño laboral con $r = 0,564$ y $p - \text{valor} = 0,004$.

En igual sentido, Donayre & Macedo (2019) realizaron un estudio de metodología descriptiva – transeccional – correlacional para evaluar el nivel relacional entre la gestión del talento humano y desempeño en el trabajo en el personal administrativo de un banco privado de la ciudad de Pucallpa. Para la recopilación de la información se definió una muestra censal conformada por 32 unidades de análisis que respondieron sendos cuestionarios para cada variable. El procesamiento de análisis relacional de los datos de las variables se hizo a través del estadígrafo de Spearman.

Así, la hipótesis general planteada por los investigadores fue rechazada al verificarse un $R_s = 0,185$ y una significancia con $p = 0,329$, por lo que se comprobó la inexistencia de una correlación entre las variables principales de estudio. La dimensión conocimiento si verificó correlacionalidad moderada con $R_s = 0,459$ y una significancia con $p = 0,011$ con desempeño en el trabajo. La dimensión habilidades con desempeño en el trabajo tampoco verificaron un nivel de relación estadística al obtener $R_s = 0,151$ con una significancia de $p = 0,426$. Asimismo, la dimensión motivación con desempeño laboral tampoco verificaron nivel correlacional alguno al comprobarse un $R_s = 0,034$ y una significancia con $p = 0,860$. Por último, la dimensión actitudes con desempeño laboral verificaron un $R_s = 0,364$ y una significancia con $p = 0,048$ por lo que se validó la hipótesis de los investigadores sobre la existencia de una relación estadística entre las variables.

En la investigación realizada en los trabajadores de una universidad pública en Chachapoyas, Amazonas, Medina et al. (2022) aplicó la metodología del estudio cuantitativo, correlacional y transversal para determinar el nivel relacional entre la forma de gestionar el talento humano con el desempeño laboral. Se trabajó con una muestra censal de 75 participantes. La estadística inferencial permitió contrastar la hipótesis general verificando un $\chi^2 = 11,789$ y un $p - \text{valor} = 0,003$, por lo que se confirmó la relación estadística entre gestión del talento humano y desempeño laboral. Asimismo, para las dimensiones habilidades gerenciales y motivación laboral de la gestión del talento humano se comprobó la correlacionalidad con desempeño laboral, con $p - \text{valor} = 0,034$ y $p - \text{valor} = 0,001$, respectivamente. Sin embargo, para la dimensión gestión del conocimiento no se verificó una relación estadística con desempeño laboral, al obtener un $p - \text{valor} = 0,109$.

Cadillo (2018) realizó una investigación en el sector financiero, para determinar la influencia de las actitudes laborales en el desempeño del personal de una agencia de una caja municipal en la provincia de Barranca, Lima. La metodología investigativa fue aplicada, cuantitativa, no experimental y correlacional transeccional; con una muestra censal de 17 unidades de análisis a quienes se aplicó cuestionarios para cada variable diseñados por el investigador. El análisis estadístico inferencial se realizó utilizando el estadígrafo de Spearman para verificar la correlacionalidad entre las

variables principales. Los resultados obtenidos con un coeficiente de $R_s = 0,704$ y un $p - \text{valor} = 0,000$ permitieron comprobar la correlación entre actitudes y desempeño laboral. Asimismo, se comprobó la correlacionalidad entre las dimensiones satisfacción laboral y compromiso organizacional con desempeño laboral, al verificarse en ambos un $p - \text{valor} = 0,000$ y un coeficiente $R_s = 0,793$ y $R_s = 0,847$, respectivamente.

El sustento teórico de la gestión del talento humano lo encontramos en Ganaie & Haque (2017) que desde la perspectiva interna de la administración la definen como un proceso que determina las competencias fundamentales requeridas para ocupar cargos o participar en proyectos específicos dentro de la organización, con el propósito de identificar entre el personal a aquellos que teniendo un buen desempeño y un alto potencial de desarrollo pueden mejorar sus capacidades e incrementar sus conocimientos mediante programas de entrenamiento y capacitación. Desde esta perspectiva la gestión del talento humano engloba la consolidación de la cultura organizacional, el fortalecimiento de la relación objetivos personales – objetivos organizacionales para el beneficio mutuo y la creación de valor enfocado en el talento humano. Estos autores identifican cuatro dimensiones en la administración del talento relacionadas con el éxito empresarial y la creación de valor organizacional: competencias fundamentales, selección y retención de talentos, desarrollo de talentos y cultura del talento.

Las competencias fundamentales hacen referencia a las habilidades, conocimientos y comportamientos identificados en el talento humano que gestionados adecuadamente permiten reducir la brecha de competencias ante requerimientos de personal para cargos específicos o proyectos especiales dentro de toda entidad. Gestionar el talento humano por el enfoque de competencias considera el talento como un activo y factor estratégico para el mejor desempeño laboral y el desarrollo organizacional (Ganaie & Haque, 2017).

La selección y retención de talentos implica que el personal con potencial sea capacitado para cubrir los puestos claves o estratégicos porque constituyen una ventaja competitiva para el éxito empresarial. En este sentido el desarrollo de talentos

considera que los programas de entrenamiento y capacitación son una inversión para el desarrollo y crecimiento empresarial (Ganaie & Haque, 2017).

La cultura del talento hace referencia al proceso de intercambio y beneficio mutuo entre el talento y la empresa, compartiendo conocimientos y experiencias para innovar en el trabajo de manera que se consolide la cultura organizacional para alcanzar la competitividad y el éxito empresarial (Ganaie & Haque, 2017).

Para Efendi (2021) la gestión del talento humano se enfoca en la detección de talentos a través de un proceso de actividades que permitan identificar a los empleados con alto potencial y ubicarlos en el puesto adecuado de acuerdo con sus capacidades. La identificación del talento se asume como un proceso integral que abarca todas las áreas de todos los niveles administrativos (Gallardo - Gallardo, 2018).

Para Sopiah et al. (2020) la gestión del talento humano representa un componente fundamental en la estructura administrativa para el desarrollo de los trabajadores y de la organización a través de un modelo de gestión con prácticas que favorezcan la competitividad y el mejor desempeño de los empleados. Se le puede concebir como una estrategia organizacional para enfrentar los retos del cambio a causa del vertiginoso desarrollo tecnológico (Yoon et al., 2019).

En la Sociedad del Conocimiento en que vivimos, además de los cambios estructurales, existen transformaciones socioculturales que impactan el aspecto cognitivo y conductual de las personas dentro de las organizaciones. Desde esta perspectiva la gestión del talento no solo es responsabilidad del área administrativa creada para tal fin, sino que exige de los altos directivos y administradores ejecutar acciones y estrategias que desarrollen la cultura del talento para aprovechar las capacidades, conocimientos y habilidades de los trabajadores con talentos en favor del crecimiento y beneficio mutuo que permita crear valor organizacional. De acuerdo con Chiavenato (2020) los talentos tienen cinco competencias fundamentales que los hace especiales y destacables: conocimientos, habilidades, capacidades, actitud y motivación.

Para el estudio sobre cómo se gestiona el talento humano se asumieron cuatro dimensiones resultantes de la integración teórica de Ganaie & Haque (2017) y Chiavenato (2020) como se detalla a continuación:

Conocimiento. Para las organizaciones el conocimiento y su forma de gestionarlo constituyen un componente fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones, más aún en el actual contexto donde la globalización y el desarrollo tecnológico requieren de empresas altamente competitivas (Pabon, 2016). De este mismo parecer es Chiavenato (2020) al considerar el conocimiento como el factor que crea ventaja competitiva y genera valor organizacional.

Habilidad. En el ámbito empresarial, además de las habilidades técnicas, han tomado importancia las llamadas habilidades blandas o habilidades del siglo XXI que Yturalde (2020) las define como un conjunto de atributos personales y diferenciados que predisponen al individuo a integrarse, comunicarse según el contexto, ejercer liderazgo, ser agentes de cambio, ser motivadores y resolver problemas con creatividad, para lograr el mejor desempeño laboral que favorezca la competitividad empresarial.

Actitud. Esta característica se vincula con el hacer las cosas correctamente (Chiavenato, 2020); es la manera de comportarse o actuar como respuesta ante eventos o situaciones imprevistas en el lugar de trabajo y que incide en su rendimiento o desempeño (Chávez, J., s.f.; Leyva, 2019).

Capacidad. Para Díaz & Prieto (2016) la capacidad es la correspondencia biunívoca equilibrada y total entre los atributos y características de los trabajadores con las características y exigencias del trabajo. Es decir, el trabajador tiene la experiencia y capacidad para tener un buen desenvolvimiento laboral y lograr los resultados esperados, constituyéndose como un elemento dinámico diferenciador y motivador.

Motivación. Es un proceso interno autónomo del trabajador por el que decide actuar y poner toda su capacidad y esfuerzo hacia un objetivo, como respuesta integradora de los motivos individuales y los motivos institucionales que confluyen en su decisión de actuar conociendo el beneficio mutuo esperado ((Hellriegel y Slocum, 2004); conociendo las condiciones laborales (Foncubierta y Sánchez, 2019) y asumiendo su proyección de satisfacción y autorrealización (Marín y Placencia, 2017).

En cuanto a las teorías administrativas que sustentan la gestión del talento humano, podemos mencionar a la Teoría Y de McGregor (1957) que sostiene que la

motivación laboral y la necesidad de crecimiento y desarrollo personal son factores que inciden en el buen desempeño laboral. Asimismo, la Teoría de Maslow (1937) se vincula con la gestión del talento humano en el sentido que las empresas deben atender las necesidades de desarrollo laboral del trabajador que implica un sueldo acorde a las tareas realizadas, adecuado ambiente laboral, reconocimiento u oportunidad de desarrollo personal y laboral.

Respecto del desempeño laboral, como segunda variable contenida en el objeto general de la investigación, Argoti (2020) la define, desde la perspectiva positiva del trabajador, como el valor cuantificado del resultado de su trabajo y de su rendimiento laboral que aporta en el nivel de logro de los objetivos.

En igual sentido, Viswesvaran & Ones (2017) la definen como una variable dependiente que implica comportamientos individuales evidentes y no evidentes que pueden ser medibles o evaluables para determinar el nivel o la magnitud del valor que aporta al logro de los objetivos, con los cuales el trabajador se siente comprometido e identificado en términos de crecimiento; y por los cuales pone toda su capacidad y esfuerzo para contribuir en su consecución.

Para Chiavenato (2020) el desempeño laboral como comportamiento individual es variable porque depende de las características, actitudes y personalidad del trabajador (habilidades blandas), de las competencias laborales y profesionales (habilidades duras), así como de las condiciones y factores ambientales del área o puesto de trabajo. Todos estos elementos son causa de una valoración individual que determina el involucramiento del trabajador a través del esfuerzo y el empeño que decide poner en el cumplimiento de sus tareas y funciones.

Asimismo, la Teoría Dual de Herzberg se enfoca en dos factores que inciden en la motivación y el desempeño laboral. Por un lado, están los factores extrínsecos que son elementos que el trabajador no puede controlar, pues es exclusiva decisión de la empresa y están más vinculados con la insatisfacción laboral (salario, incentivos, condiciones físicas, supervisión, etc.). Por otro lado, están los factores intrínsecos que son elementos de naturaleza personal y subjetiva del trabajador y se relacionan de manera directa con su satisfacción laboral (autorrealización, logros en el trabajo, percepción positiva del trabajo, etc.).

Sobre la base teórica precedente se determinaron las siguientes dimensiones para la variable desempeño laboral:

Calidad del trabajo. Easton & Van Laar (2018) argumentan que existen diversas definiciones para la calidad de vida en el trabajo. En este sentido existen definiciones enfocadas en los factores extrínsecos y otros en los factores intrínsecos. En un concepto integrador de enfoque técnico-humanista Sharma & Gupta (2017) sostienen que la calidad de vida laboral es un indicador que mide la experiencia personal de un trabajador sobre su percepción de calidad en la combinación del diseño técnico del lugar de trabajo (entorno – objetivo) con sus capacidades y experiencia (interno – subjetivo). Desde la perspectiva organizacional, la calidad del trabajo se vincula con el nivel de desempeño individual y su aporte a la productividad de la organización (Chiavenato, 2020).

Compromiso laboral. Para Bakker & Demerouti (2008) es un estado que implica fuerza, compromiso y conocimiento por el cual el trabajador pone todos sus recursos para cumplir con diligencia sus actividades hacia el logro de los objetivos. Es decir, el involucramiento, la identidad, la lealtad y la satisfacción subyacen en el compromiso laboral por la importancia de su trabajo y el valor que representa para la empresa (Chiang et al., 2010).

Liderazgo y Trabajo en Equipo. El liderazgo es un proceso sociocultural que se compone de un líder motivador y orientador, de seguidores identificados con el líder y de un contexto donde se desarrolla el liderazgo con criterios de participación con el propósito de generar conductas positivas sobre el consenso de la aceptación de los objetivos (González et al., 2021). El trabajo en equipo es un colectivo humano cohesionado, unido, comprometido, compacto aun en sus diferencias, que integra esfuerzos y capacidades individuales hacia metas y objetivos comunes para lograr competitividad, productividad, eficiencia y eficacia en el uso de sus recursos (Ayoví, 2019).

III. METODOLOGÍA

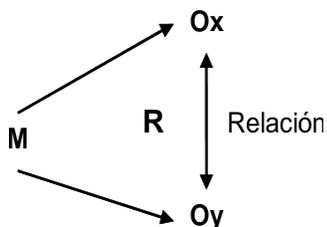
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Conforme a lo sostenido por Esteban (2018) la presente investigación fue de tipo aplicada porque la investigación se realizó sobre la base de construcciones teóricas y conocimientos existentes de las variables de estudio con el propósito de solucionar la problemática identificada; y es descriptiva porque constituye un análisis científico para especificar las características y propiedades de las variables en un determinado contexto a efecto de comprobar una hipótesis respecto del problema investigado. Por el propósito de estudio y los objetivos específicos fue una investigación de enfoque cuantitativa, porque los datos que se obtuvieron por aplicación de los instrumentos de recolección se pudieron cuantificar y medir matemáticamente mediante instrumentos estadísticos para generalizar los resultados a la población y describir la relación de las variables en la problemática estudiada (Cárdenas, 2018).

Diseño de investigación

Conforme a lo sostenido por Álvarez (2020) la investigación es de diseño no experimental porque los investigadores no tuvieron la intención deliberada de manipular o controlar las variables. Por la temporalidad de la recolección de la información es transversal (Hernández y Mendoza, 2018) y por la naturaleza de los objetivos fue correlacional no causal (Bernal, 2016).



Donde:

- M: Muestra representativa de estudio con XX unidades de análisis.
- Ox: Variable gestión del talento humano.
- Oy: Variable desempeño laboral.
- r : Nivel de dependencia estadística de las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión del talento humano

Ganaie y Haque (2017) desde la perspectiva interna de la administración la definen como un proceso que determina las competencias fundamentales requeridas para ocupar cargos o participar en proyectos específicos dentro de la organización, con el propósito de identificar entre el personal a aquellos que teniendo un buen desempeño y un alto potencial de desarrollo pueden mejorar sus capacidades e incrementar sus conocimientos mediante programas de entrenamiento y capacitación.

Variable 2: Desempeño laboral

Viswesvaran y Ones (2017) la definen como una variable dependiente que implica comportamientos individuales evidentes y no evidentes que pueden ser medibles o evaluables para determinar el nivel o la magnitud del valor que aporta al logro de los objetivos, con los cuales el trabajador se siente comprometido e identificado en términos de crecimiento; y por los cuales pone toda su capacidad y esfuerzo para contribuir en su consecución.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

Dentro del protocolo de estudio la definición y selección de la población es importante porque permite obtener información confiable y está representada por elementos que tienen atributos comunes predeterminados vinculados a criterios de homogeneidad, temporalidad y alcance o espacio (Arias-Gómez et al., 2016). Para el desarrollo del estudio la población se definió con la totalidad de trabajadores de la agencia de una entidad financiera ubicada en Moshoqueque, Chiclayo, con un total de 52 trabajadores. Luego de la definición y selección de la población de estudio se procedió a establecer los criterios de elegibilidad para delimitarla en tiempo, espacio y homogeneidad de atributos (Arias-Gómez et al., 2016).

Criterios de inclusión

Por ser una investigación donde las unidades de análisis la definieron personas en condición de trabajadores; se establecieron los siguientes criterios de inclusión:

- Trabajadores con cargo directivo con vínculo laboral de 1 año a más.

- Trabajadores de planta con vínculo laboral de 1 año a más.

Criterios de exclusión

A continuación, se detallan las características que definieron la no elegibilidad de algunos miembros de la población de estudio:

- Trabajadores de planta con vínculo laboral menor a 1 año.
- Trabajadores con licencia.
- Personal en condición de practicante preprofesional.
- Trabajadores con vínculo laboral y transferidos con un tiempo menor a 1 año.

Por los criterios antes descritos la población objeto de estudio quedó conformada por 52 trabajadores de la agencia financiera.

Muestra:

Es otro componente fundamental en el protocolo investigativo que se obtiene de la población mediante técnicas de muestreo y se constituye en parte representativa de aquella (Arias, 2020). Está conformada por unidades de muestreo de las cuales se obtuvo la información para responder a los objetivos de estudio y contrastar las hipótesis de estudio (Bernal, 2016). Para el caso de la presente investigación se definió una muestra censal de 52 trabajadores (Mejía, 2005)

Muestreo:

Es la técnica por la que se define el tamaño y la forma como se constituye la muestra representativa (Arias, 2020; Espinoza, 2020). Por ser una muestra censal con 52 unidades muestrales no se aplicó el muestreo probabilístico en la presente investigación.

Unidad de análisis:

Es cada uno de los elementos definidos en el objeto de estudio y del cual se obtienen los datos informativos para evaluar o analizar el tema de estudio en función de los objetivos planteados (Arias, 2020). En este sentido, por los objetivos investigativos del presente estudio y por el criterio de correlacionalidad, la unidad de análisis y la unidad de muestreo estuvo representada por cada uno de los trabajadores de la agencia de la entidad financiera (Arias, 2020; Hernández y Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Esta etapa de la investigación hace referencia a los procedimientos de los que puede hacer uso el investigador para orientar el proceso y definir la forma de relación sujeto – objeto de investigación, de manera que se pueda obtener información cierta, válida y fiable (Babativa, 2017). Por los objetivos planteados y la metodología investigativa aplicada, se utilizó la técnica de la encuesta.

Instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con Ñaupas et al. (2018) son herramientas que materializan los objetivos de estudio mediante la obtención de datos e información en forma sistematizada. Para el tema de investigación las autoras diseñaron cuestionarios politómicos con escala de Likert para cada variable y que se aplicaron a las unidades muestrales. La validación de los instrumentos se realizó por el método de juicio de expertos (Ver Anexo D) y la confiabilidad se obtuvo a través del estadígrafo Alfa de Cronbach (Ver Anexo E).

Validez y Fiabilidad

A fin de cumplir con el rigor científico y evitar el sesgo en la información, el instrumento debe cumplir con los criterios de validez y confiabilidad (Manterola et al.,2018). En este sentido, los cuestionarios fueron evaluados en su aspecto intra-instrumento para determinar la consistencia de cada ítem, de modo que los resultados de la aplicación iterativa no presenten variaciones. La confiabilidad intra-instrumento se obtuvo con la aplicación del Alfa de Cronbach con la herramienta estadística SPSS V26. De manera previa, se realizó una prueba piloto con participación de 15 personas de características similares a la muestra.

3.5. Procedimientos

La fase inicial de la investigación fue la presentación del documento al administrador de la agencia financiera solicitando la autorización para el desarrollo del estudio al interior de la entidad con participación del personal. Como respuesta, el administrador comunica la decisión institucional de permitir la investigación con participación del personal de planta. Posteriormente, en función de los objetivos de estudio se diseñaron los cuestionarios politómicos con escala de Likert y se aplicaron

previamente a 15 personas como prueba piloto. Los cuestionarios fueron validados por expertos en el tema que fungieron como jueces validadores, y el nivel de confiabilidad se midió mediante el Alfa de Cronbach. En la parte operativa del estudio, los instrumentos se aplicaron a la muestra que permitió obtener información de las unidades muestrales y que en su momento fueron procesados estadísticamente de acuerdo con los objetivos. Los resultados estadísticos descriptivos e inferenciales verificaron la hipótesis de estudio, contrastando con los antecedentes y relacionándolos con la base teórica, para la formulación de las conclusiones y recomendaciones respectivas.

3.6. Método de análisis de datos

Las respuestas a los cuestionarios aplicados permitieron obtener información de las unidades muestrales, mismas que se estructuraron en una data de MS Excel por variable, dimensiones, ítems y valores respectivos. Estos datos fueron transferidos para su procesamiento y análisis al software estadístico SPSS Versión 26.0 donde se obtuvieron los resultados descriptivos e inferenciales respecto de los objetivos de estudio. Para la estadística inferencial se utilizó el coeficiente de Rho Spearman debido a que el contraste de normalidad entre las variables verificó una distribución no paramétrica. Para la prueba de normalidad se utilizó el test de Kolmogorov Smirnov por ser una muestra censal con 52 participantes.

3.7. Aspectos éticos

El proceso y el protocolo de la investigación se realizaron conforme a la normativa establecida por la Universidad César Vallejo para trabajos de investigación. En el contenido del estudio y en el proceso de recojo de información se aplicaron transversalmente los principios de la ética en la investigación. De esta manera se garantizó el principio de autonomía y libre determinación de la persona para participar en el estudio. Luego de toda la información brindada procedió a suscribir o firmar el consentimiento informado, resaltando que en cualquier momento el participante podía retirarse, incluso en el acto mismo de la aplicación de los cuestionarios. Se precisó a los participantes que el desarrollo de la investigación no generaba riesgos personales a la salud e integridad física. Asimismo, se informó que el beneficio de la investigación

era de carácter institucional y no personal por la naturaleza del tema de estudio. Por los criterios de elegibilidad se informó de la probabilidad que tenía cada persona para ser parte de la muestra de estudio, sin que nadie fuera marginado o discriminado. Se respetaron los derechos de autoría al citar la fuente y al consignar las referencias con los datos personales de los investigadores cuyos estudios fueron el soporte teórico que orientaron el proceso investigativo.

IV. RESULTADOS

La base de datos estructurada en MS Excel fue analizada en el SPSS V26 para obtener los resultados relevantes de la investigación y contrastar las hipótesis formuladas para cada objetivo de estudio. Para la validación o rechazo de las hipótesis, se verificó previamente si los datos muestrales correspondían a una población con distribución normal o no paramétrica. Los resultados del contraste de normalidad por el test de Kolmogorov- Smirnov verificaron que la muestra censal correspondió a una población con distribución no paramétrica para la variable gestión del talento y sus dimensiones con la variable desempeño laboral (Ver Anexo F).

Objetivo específico N° 1: Identificar el nivel de relación entre el conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera.

H_a: Existe relación significativa entre conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera.

Tabla 1

Correlacionalidad entre la dimensión conocimiento y desempeño laboral

Prueba estadística		DESEMPEÑO LABORAL		
		Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	n
Rho de Spearman	CONOCIMIENTO	0,685**	0,000	52

*Nota. **. La correlacionalidad tiene un nivel de significancia bilateral a nivel de 0,01.*

Fuente: elaborada por las autoras con la data procesada de los cuestionarios.

Por los resultados de la tabla 1 se verificó que el estadístico de correlación tuvo un valor de rho = 0,685 y un valor de significancia con p-valor = 0,000; comprobándose que la dimensión conocimiento y desempeño laboral tuvieron una considerable y directa correlacionalidad (Mayorga, 2022); y por el nivel de la significancia se puede confirmar con 99 % de certeza la validación de la hipótesis alterna (H_a) que entre las variables conocimiento y desempeño laboral existe dependencia estadística (correlación).

Objetivo específico N° 2: Definir el nivel de relación entre las habilidades y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera.

H_a: Existe relación significativa entre las habilidades y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera.

Tabla 2

Correlacionalidad entre la dimensión habilidades y desempeño laboral

Prueba estadística		DESEMPEÑO LABORAL		
		Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	n
Rho de Spearman	HABILIDADES	0,718**	0,000	52

*Nota. **. La correlacionalidad tiene un nivel de significancia bilateral a nivel de 0,01.*

Fuente: elaborada por las autoras con la data procesada de los cuestionarios.

Por los resultados consignados en la tabla 2 se verificó que el estadístico de correlación tuvo un valor de rho = 0,718 y un p-valor = 0,000; comprobándose que la dimensión habilidades y desempeño laboral registraron una considerable y directa correlacionalidad (Mayorga, 2022); y por el nivel de la significancia se puede afirmar con 99 % de seguridad la validación de la hipótesis alterna (H_a) que entre las variables habilidades y desempeño laboral existe una alta dependencia estadística (correlación).

Objetivo específico N° 3: Determinar el nivel de relación entre la actitud y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera.

H_a: Existe relación significativa entre la actitud y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera.

Tabla 3

Análisis correlacional de la dimensión actitud y desempeño laboral

Prueba estadística		DESEMPEÑO LABORAL		
		Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	n
Rho de Spearman	ACTITUD	0,725**	0,000	52

*Nota. **. La correlacionalidad tiene un nivel de significancia bilateral a nivel de 0,01.*

Fuente: elaborada por las autoras con la data procesada de los cuestionarios.

Por los resultados contenidos en la tabla 3 se verificó que el estadístico de correlación tuvo un valor de rho = 0,725 y un p-valor = 0,000; comprobándose que la dimensión actitud y desempeño laboral tuvieron una significativa, considerable y directa correlacionalidad (Mayorga, 2022); y por el valor del nivel de la significancia se puede confirmar con 99 % de certeza la validación de la hipótesis alterna (H_a) que entre las variables actitud y desempeño laboral existe una alta dependencia estadística (correlación).

Objetivo específico N° 4: Identificar el nivel de relación entre las capacidades y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera.

H_a: Existe relación significativa entre las capacidades y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera.

Tabla 4

Correlacionalidad entre la dimensión capacidades y desempeño laboral

Prueba estadística		DESEMPEÑO LABORAL		
		Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	n
Rho de Spearman	CAPACIDADES	0,757**	0,000	52

*Nota. **.* La correlacionalidad tiene un nivel de significancia bilateral a nivel de 0,01.

Fuente: elaborada por las autoras con la data procesada de los cuestionarios.

Por los resultados descritos en la tabla 4 se verificó que el estadístico de correlación tuvo un valor de $\rho = 0,757$ y un p-valor = 0,000; comprobándose así, que la dimensión capacidades y desempeño laboral tuvieron una significativa, considerable y directa correlacionalidad (Mayorga, 2022); y por el valor del nivel de la significancia se puede confirmar con 99 % de certeza la validación de la hipótesis alterna (H_a), respecto que, entre las variables capacidades y desempeño laboral existe una alta dependencia estadística (correlación).

Objetivo específico N° 5: Identificar la correlacionalidad entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera.

H_a: Existe correlación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera.

Tabla 5

Correlacionalidad entre la dimensión motivación y desempeño laboral

Prueba estadística		DESEMPEÑO LABORAL		
		Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	n
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	0,778**	0,000	52

*Nota. **. La correlacionalidad tiene un nivel de significancia bilateral a nivel de 0,01.*

Fuente: elaborada por las autoras con la data procesada de los cuestionarios.

Por los resultados de la tabla 5 se verificó que el estadístico de correlación tuvo un valor de $\rho = 0,778$ y un p-valor = 0,000; comprobándose así, que la dimensión motivación y desempeño laboral tuvieron una significativa, considerable y directa correlacionalidad (Mayorga, 2022); y por el valor del nivel de la significancia se puede confirmar con 99 % de certeza la validación de la hipótesis alterna (H_a), respecto que, entre las variables motivación y desempeño laboral existe una alta dependencia estadística (correlación).

Objetivo general: Determinar el nivel de relación existente entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo, 2023.

H_a: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo, 2023.

Tabla 6

Correlacionalidad entre gestión del talento humano y desempeño laboral

Prueba estadística	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESEMPEÑO LABORAL		
		Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	n
Rho de Spearman		0,790**	0,000	52

*Nota. **. La correlacionalidad tiene un nivel de significancia bilateral a nivel de 0,01.*

Fuente: elaborada por las autoras con la data procesada de los cuestionarios.

Por los resultados consignados en la tabla 6 se pudo verificar que el estadístico de correlación tuvo un valor de rho = 0,790 y un p-valor = 0,000; comprobándose así, que las variables principales de estudio, gestión del talento humano y desempeño laboral, tuvieron una significativa, considerable y directa correlacionalidad (Mayorga, 2022); y por el valor del nivel de la significancia se puede confirmar con 99 % de certeza la validación de la hipótesis alterna (H_a), respecto que, entre las variables existía una alta dependencia estadística (correlación).

V. DISCUSIÓN

Los resultados verificaron la hipótesis de investigación formulada, pues, entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023, existe una alta correlación estadística, con un valor de $\rho = 0,790$ y un p -valor = 0,000. Estos hallazgos son consistentes con los resultados de Colcha-Dias et al., (2021) quienes confirmaron que la forma de gestionar el talento en una empresa incidía en el desempeño de sus trabajadores, y también son consistentes con los resultados de Zeballos (2019) quien verificó un Rho Spearman = 0,687 y un p -valor = 0,000. Sin embargo, difieren con los hallazgos de Álvarez (2022) quien comprobó una débil y positiva correlación de las variables con un valor de $r = 0,360$.

Para la dimensión conocimiento y desempeño laboral, los resultados verificaron una buena correlacionalidad con un valor de $\rho = 0,685$ y un valor de significancia con p -valor = 0,000; Estos hallazgos son consistentes con los resultados de Chávez & Henríquez (2020), quienes comprobaron la relación directa entre gestión del conocimiento y el desempeño de las labores con un valor estadístico correlacional de 0,984. Estos hallazgos, destacan la importancia de la gestión del conocimiento como un componente en el proceso administrativo de las organizaciones en el sentido que permite el desarrollo del capital intelectual mediante el uso óptimo de la información, conocimiento, capacidades y habilidades para un desarrollo organizacional sobre la base del proceso cognitivo de los trabajadores.

El análisis relacional entre habilidades y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023, comprobaron un valor de $\rho = 0,718$ y un p -valor = 0,000; confirmándose la existencia de una buena correlación entre las variables. Estos resultados tienen consistencia con los hallazgos de Altamirano (2020) quien verificó una alta correlación con $R_s = 0,872$ y p – valor = 0,000. Asimismo, es consistente con Espinoza & Montalvo (2021) quienes verificaron un valor estadístico de $r = 0,606$ y p – valor = 0,002. Sin embargo, difieren de los hallazgos de Donayre & Macedo (2019) quienes comprobaron la inexistencia de una correlacionalidad entre las variables al comprobar un nivel de relación estadística con $R_s = 0,151$ y un valor de $p = 0,426$.

Para el análisis relacional entre actitudes y desempeño laboral, los resultados del presente trabajo de investigación comprobaron la existencia de una relación estadística buena y positiva con un valor de $\rho = 0,725$ y un p -valor = 0,000. Estos valores son consistentes con los hallazgos de Cadillo (2018) quien verificó un valor de $R_s = 0,704$ y un p – valor = 0,000 para estas variables. Sin embargo, difieren con los hallazgos de Donayre & Macedo (2019) quienes comprobaron una baja correlación entre las variables al verificar el valor estadístico con $R_s = 0,364$ y una significancia con $p = 0,048$.

Para el caso del análisis relacional entre las capacidades y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023, los resultados de la presente investigación verificaron la existencia de una significativa relación estadística, pues el estadístico de correlación tuvo un valor de $\rho = 0,757$ y un p -valor = 0,000; demostrándose así, la buena correlación positiva entre las variables. Estos hallazgos son consistentes con los resultados de Navarrete (2018) quien comprobó la existencia de una relación estadística entre las variables con un coeficiente $r = 0,729$ y p – valor = 0,000. Asimismo, son consistentes con los resultados de Espinoza & Montalvo (2021) quienes comprobaron la asociación estadística entre las variables con un valor de $r = 0,685$ y un p – valor = 0,008.

Los resultados del trabajo de investigación también comprobaron la asociación estadística entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023, pues, se verificó que el estadístico de correlación tuvo un valor de $\rho = 0,778$ y un p -valor = 0,000, comprobando así la alta correlación positiva entre las variables. Estos resultados no son consistentes con Donayre & Macedo (2019) quienes verificaron la inexistencia de nivel correlacional alguno entre las variables, al comprobar un $R_s = 0,034$ y una significancia con $p = 0,860$. Asimismo, tienen una relativa consistencia con los hallazgos de Gordón (2018) quien verificó un coeficiente estadístico de 0,082 y una significancia con p – valor = 0,0469, es decir una mínima correlación entre las variables. Sin embargo, tienen una similitud con los hallazgos de Espinoza & Montalvo (2021) quienes comprobaron la existencia de una moderada correlación entre las variables con un valor de $r = 0,564$ y un p – valor = 0,004.

VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados de la investigación confirmaron la hipótesis de la investigación formulada para las variables principales de estudio, gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023; pues, tienen un nivel correlacional con $\rho = 0,790$ y un p -valor = 0,000; verificando, así, la existencia de una considerable asociación estadística entre las variables. Estos resultados permiten inferir que una adecuada gestión del talento humano incide en el mejor desempeño laboral de los colaboradores de la agencia de la entidad financiera. Se puede sostener, asimismo, que la relación directa entre las variables explica el hecho del compromiso y la identidad institucional del trabajador.
2. Los resultados para el primer objetivo de nivel específico permitieron determinar que el conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023, tienen una asociación estadística significativa, pues se verificó un nivel correlacional con un valor de $\rho = 0,685$ y un valor de significancia con p -valor = 0,000; comprobando así, la existencia de una buena correlación entre las variables. Estos resultados demuestran que el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia de la entidad financiera corresponde con el nivel de conocimiento y las capacidades laborales de cada trabajador.
3. Para el segundo objetivo específico los resultados demostraron también la existencia de una asociación estadística entre las habilidades y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023, debido a que el estadístico de correlación tuvo un valor de $\rho = 0,718$ y un p -valor = 0,000; comprobando la existencia de una buena correlación entre las variables. Estos resultados permiten deducir que los colaboradores de la agencia de la entidad financiera tienen habilidades que ponen en práctica en el desarrollo de su trabajo. Es decir, sobre la base de su capacidad profesional cada colaborador aporta en la eficiencia institucional representando un aporte estratégico para el trabajo en equipo y el desarrollo organizacional.

4. Los resultados de la investigación también demostraron la relación estadística entre que la actitud y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023, pues, se verificó que el estadístico de correlación tuvo un valor de $\rho = 0,725$ y un p-valor = 0,000, comprobando así la buena correlación positiva entre las variables. Estos resultados permiten inferir que la actitud de los colaboradores de la agencia de la entidad financiera representa un elemento fundamental para su desempeño laboral en la institución y consecuentemente para la eficiencia y la productividad institucional. La actitud se relaciona con la predisposición del colaborador para participar positivamente en los cambios y en la solución de conflictos de nivel interno.
5. Así mismo, en el presente trabajo de investigación se comprobó que las capacidades y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023, tuvieron una significativa relación estadística, al verificarse el estadístico de correlación con un valor de $\rho = 0,757$ y un p-valor = 0,000; de esta manera se demostró la buena correlación positiva entre las variables. Estos resultados permiten inferir que los colaboradores de la agencia de la entidad financiera pueden mejorar sus capacidades y aptitudes para la mejora continua en el desempeño de sus funciones y trabajo diario, por lo que la entidad debe programar capacitaciones anuales para fortalecer el talento de los colaboradores de manera que mejore el desempeño laboral en función de los objetivos y metas institucionales.
6. Por último, los resultados del trabajo de investigación también comprobaron la asociación estadística entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023, pues, se verificó que el estadístico de correlación tuvo un valor de $\rho = 0,778$ y un p-valor = 0,000, comprobándose así la alta correlación positiva entre las variables. Estos resultados permiten inferir que la entidad debe desarrollar y fortalecer los programas de motivación laboral para mejorar el nivel de desempeño laboral que redunden en el desarrollo institucional.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de la agencia de la entidad financiera implementar técnicas de trabajo en equipo para involucrar a los colaboradores en el establecimiento de metas y objetivos institucionales, con el propósito de mejorar el desempeño laboral. Asimismo, debe promover condiciones adecuadas para fortalecer la motivación y consolidar un ambiente laboral favorable. Igualmente, debe desarrollarse un programa de reconocimiento laboral a fin de reconocer los aportes de los colaboradores en la eficiencia del servicio y estimular la creatividad y el compromiso institucional.
2. Se recomienda implementar un programa de capacitación anual para el aprendizaje de nuevos conocimientos y afrontar orgánicamente los cambios del entorno y los retos que impone la competitividad del sector. La capacitación laboral y las mejores condiciones laborales permitirán retener el talento humano y mejorar el desempeño laboral en beneficio del desarrollo institucional. Además, se recomienda promover los círculos de trabajo para promover el intercambio de conocimiento y el crecimiento laboral interrelacional.
3. Se recomienda desarrollar las habilidades de los colaboradores para fortalecer los vínculos intralaborales y de relación con el cliente, para fortalecer la competitividad de la agencia a través de la mejora continua del desempeño laboral de cada colaborador. Con mejores habilidades y un óptimo desenvolvimiento laboral se incidirá en la eficiencia del servicio, la productividad y el valor organizacional. Asimismo, los directivos deben desarrollar estilos de liderazgo participativo y de proactividad.
4. Se recomienda diseñar e implementar estrategias para promover actitudes laborales positivas, pues se debe fortalecer la confianza, el compañerismo, la proactividad y la disponibilidad laboral de afrontar retos y responsabilidades que impliquen crecimiento profesional y laboral dentro de la entidad. Solamente cuando los intereses individuales son consistentes con los intereses organizacionales, los colaboradores desarrollarán actitudes positivas que se reflejan en el desempeño laboral y en beneficio del desarrollo institucional.

REFERENCIAS

- 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]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31763>
- Alvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). *El desempeño laboral: un problema social de la Ciencia*. CUBA. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Álvarez Londoño, A. F. (2022). *¿La gestión del talento humano impacta en el desempeño municipal en Colombia?* [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT]. Repositorio Institucional EAFIT. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/31615>
- Álvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales.
- Argoti, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 3(11), 41-46. <http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/view/505>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Proyecto de tesis: guía para la elaboración. <http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales-ProyectoDeTesis-libro.pdf>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ayoví-Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 4(10), 58-76. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>

- Babativa Novoa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina, 2017. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3544>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career development international*, 13(3), 209-223.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. https://virtual.autonoma.edu.pe/uploads/w20180726120012450_7000145116_09-23-2018_191643_pm_BERNAL-METODOLOGIADELAINESTIGACION.pdf
- Cadillo Benites, C. R. (2018). *Actitudes laborales y su influencia en el desempeño laboral del personal de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura, agencia en Barranca, periodo 2015* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5909/>
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa*. Material Docente, No. 8, Berlín: Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina. trAndeS.
- Chávez, J. (s.f.) Actitud laboral. *CEUPE magazine*. <https://www.ceupe.com/blog/actitud-laboral.html#:~:text=Concepto%20de%20actitud%20laboral,capacidad%20de%20colaboraci%C3%B3n%20con%20otros.>
- Chávez Pullas, M. K., & Henríquez Jiménez, E. V. (2020). *La gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral de los docentes en las instituciones educativas fiscales de la zona 8 del Ecuador, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19092>
- Chiang V., M., Núñez P., A., Martín, M. J., & Salazar B., M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90-100. <https://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>

- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los Recursos Humanos en las organizaciones* (5.^a ed.). McGraw-Hill Publishing Co.
- Colcha-Dias, J., Tapia-Hermida, L., Romero-Flores, M., & Chiriboga-Zamora, P. (2021). Gestión del talento humano, uso TIC'S y su relación con el desempeño laboral. Caso práctico: Constructora general Services S.A. *Polo del Conocimiento*, 6(7), 834-844. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i7.2890>
- Díaz Bethencourt, A. V., & Prieto Morales, M. D. C. (2016). Relación entre la incapacidad laboral y el uso del Índice de Capacidad de Trabajo. *Medicina y seguridad del trabajo*, 62(242), 66-78.
- Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F. & Valdivia Rivera, M. D. J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26). <http://ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/1478/4045>
- Donayre Zumaeta, B. L., Macedo Zelada, L. C., & Iturraran Pinto, J. R. (2019). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de banca personal del banco continental agencia Pucallpa, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4658>
- Easton, S., & Van Laar, D. (2018). *User manual for the Work-Related Quality of Life (WRQoL) Scale: a measure of quality of working life*. University of Portsmouth (2nd. ed.) University of Portsmouth. <https://doi.org/10.17029/EASTON2018>
- Efendi, S. (June, 2021). Implementation of Talent Management as an Effort to Improve Employee Performance. *In 2nd Annual Conference on blended learning, educational technology and Innovation (ACBLETI 2020)* (pp. 537-542). Atlantis Press. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/acbleti-20/125957925>
- Espinoza, E. (2020). *Universo, muestra y muestreo*. Universidad Internacional de Cataluña, Barcelona, BARCELONA.

- Espinoza Mallque, K. B., & Montalvo Cerron, J. C. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N° VIII-Sede Huancayo en tiempos de Covid* [Tesis de Maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Universidad Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10409>
- Esteban Nieto, N. (2018), Tipos de investigación. <https://core.ac.uk/reader/250080756>
- Foncubierta, M. y Sánchez, J. (2019). Hacia la felicidad laboral: atender motivaciones y eliminar «temores digitales». *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 8(18), 239-257. <https://doi.org/10.17163/ret.n18.2019.04>
- Gallardo-Gallardo, E. (2018). The Meaning of Talent in The World of Work. *Global Talent Management*, 33-58.
- Gallego Ramos, J. R. (2018). Cómo se construye el marco teórico de la investigación. *Cadernos de pesquisa*, 48, 830-854.
<https://doi.org/10.1590/198053145177>
- Ganaie, M. U., & Haque, M. I. (2017). Talent management and value creation: A conceptual framework. *Academy of Strategic Management Journal*, 16(2), 1-9.
https://www.researchgate.net/publication/321026135_Talent_management_and_value_creation_A_conceptual_framework
- González - Castro, Y., Manzano - Durán, O., y Torres - Zamudio, M. (2021). Liderazgo: una práctica sistémica en el futuro empresarial. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(14), 64–72. <https://doi.org/10.22463/24221783.3161>
- Gordón Arteaga, P. A. (2018). *La Motivación laboral y su relación en el desempeño de los Empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Ambato* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28317>
- Great Place To Work 2021-2022 [GPTW]. (2022). *Los mejores lugares para trabajar. Perú 2021-2022*. <https://www.greatplacetowork.com.pe/mejores-lugares-para-trabajar/los-mejores-lugares-para-trabajar-en-per%C3%BA/2022>
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Internacional Thomson Editores.

- Hernández, S., & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. La Paz: Mc Graw Hill educación. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Leyva, A. (2019). *Actitudes y Formación de Actitudes. Características de las Actitudes* [Diapositivas de PowerPoint]. Instituto Tecnológico de Sonora. http://biblioteca.itson.mx/oa/desarrollo_personal/oa34/actitudes_y_formacion_de_actitudes/a3.htm
- Manterola, Carlos, Grande, Luis, Otzen, Tamara, García, Nayely, Salazar, Paulina, & Quiroz, Guissela. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista chilena de infectología*, 35(6), 680-688. <https://dx.doi.org/10.4067/S0716-10182018000600680>
- Marín, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008&lng=es.
- Medina, N. C., Llontop, L. G., Torres, M. D., Escobar, B. P., Alvarado, R. D. L. C., Paco, E. G., & Medina, J. R. C. (2022). Gestión del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores administrativos, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-Amazonas. *Revista Científica Pakamuros*, 10(2), 56-68. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v10i2.286>
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación* (1ra ed.). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Miguel, J. A. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano*. <https://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2018.46>
- Mizintseva, M. F., & Gerbina, T. V. (2009). Knowledge management practice: Application in commercial banks (a Review). *Scientific and Technical Information Processing*, 36(6), 309-318. https://www.researchgate.net/publication/312874968_La_gestion_humana_en_entidades_financieras_y_de_seguros

- Navarrete Villota, M. J. (2018). *La capacitación del personal y el desempeño laboral* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28329>
- Neal, S., Boatman, J., & Watt, B. (2021). Global leadership forecast 2021.
- Newenham-Kahindi, A. (2011). Human resource strategies for managing back-office employees in subsidiary operations: The case of two investment multinational banks in Tanzania. *Journal of World Business*, 46(1), 13-21.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Ortiz -Gutiérrez, M. F., Galindo -Henao, A. M., Valbuena -Rodríguez, P. D., Clavijo -Peña, A. V., & Duarte-Leguizamo, J. D. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(14), 25-42.
<https://doi.org/10.22463/24221783.3162>
- Pabon Cadavid, J. A. (2016). Knowledge management and innovation policies. *Revista La Propiedad Inmaterial*, (22), 19-31.
- Ponce, D., Soledispa, M. & Reyes, J. (2022). El Desarrollo Organizacional Como Apoyo al Sistema Empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 20.
- Porras Supe, A. D. (2021). *La gestión del talento humano y el desempeño del personal en las empresas de enderezada y pintura caso con los talleres del cantón Salcedo* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31964>
- Sharma, R., & Gupta, P. (2017). Quality of work life: An overview. *International Journal of Management, IT and Engineering*, 7(9), 5-15.
https://www.ijmra.us/project%20doc/2017/IJMIE_SEPTMBER2017/IJMRA-11914.pdf
- Sopiah, S., Kurniawan, D. T., Elfia, N. O. R. A., & Narmaditya, B. S. (2020). Does talent management affect employee performance?: The moderating role of work engagement. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB)*, 7(7), 335-341.

- Torres, N., Falconí, M., & Ramírez, A. (2019). Desarrollo organizacional. Análisis de variables. Riobamba. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2017). Job performance: Assessment issues in personnel selection. *The Blackwell handbook of personnel selection*, 354-375. <https://doi.org/10.1002/9781405164221.ch16>
- Viteri, L., & Franco Villon, M. (2022). El desarrollo organizacional a través del talento humano. *Revista E-IDEA Journal of Business Sciences*, 4 (17), 30-44. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol4.id233>
- Yoon, K. H., Kim, B. Y., & Eom, J. G. (2019). The effects of job crafting on career success of multinational corporations' employees. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(4), 213-225. https://www.researchgate.net/profile/Bo-Young-Kim-7/publication/337652698_The_Effects_of_Career_Orientations_on_Entrepreneurial_Satisfaction_and_Business_Sustainability/links/63002d86aa4b1206fac38d4e/The-Effects-of-Career-Orientations-on-Entrepreneurial-Satisfaction-and-Business-Sustainability.pdf
- Yturralde, E. (2020). Habilidades esenciales para un futuro exitoso. Habilidades blandas. www.habilidadesblandas.com.
- Zeballos Saavedra, R. I. (2019). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas MATTAZ Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/634>

ANEXOS

Anexo A

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	<p>Es un proceso que determina las competencias fundamentales requeridas para ocupar cargos o participar en proyectos específicos dentro de la organización, con el propósito de identificar entre el personal a aquellos que teniendo un buen desempeño y un alto potencial de desarrollo pueden mejorar sus capacidades e incrementar sus conocimientos mediante programas de entrenamiento y capacitación (Ganaie & Haque (2017).</p>	<p>El proceso de gestión administrativa se mide en el desarrollo de las fases de planeación, organización, dirección y control, a través de un cuestionario en escala de Likert aplicado a cada unidad de análisis para cuantificar los valores de las respuestas en cada ítem.</p>	Conocimientos	<p>Adquisición de conocimiento Aplicación del conocimiento Iniciativa de propuestas</p>	<p>Ordinal (Escala de Likert) Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre</p>
			Habilidades	<p>Trabajo en equipo Perfil del puesto Condiciones de trabajo</p>	
			Actitud	<p>Actitud Empeño Responsabilidad</p>	
			Capacidades	<p>Programas de capacitación Temas de capacitación Oportunidad de desarrollo</p>	
			Motivación	<p>Condiciones de motivación Reconocimiento laboral Involucramiento</p>	

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	Es una variable dependiente que implica comportamientos individuales evidentes y no evidentes que pueden ser medibles o evaluables para determinar el nivel o la magnitud del valor que aporta al logro de los objetivos, con los cuales el trabajador se siente comprometido e identificado en términos de crecimiento; y por los cuales pone toda su capacidad y esfuerzo para contribuir en su consecución (Viswesvaran & Ones, 2017).	El proceso de gestión administrativa se mide en el desarrollo de las fases de planeación, organización, dirección y control, a través de un cuestionario en escala de Likert aplicado a cada unidad de análisis para cuantificar los valores de las respuestas en cada ítem.	<p>Calidad del trabajo</p> <p>Compromiso laboral</p> <p>Liderazgo y trabajo en equipo</p>	<p>Eficiencia</p> <p>Orientación y apoyo</p> <p>Satisfacción</p> <p>Creatividad e innovación</p> <p>Cumplimiento efectivo de trabajo</p> <p>Compromiso con metas y objetivos</p> <p>Compromiso con las tareas</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Práctica de valores institucionales</p> <p>Cumplimiento de plazos</p> <p>Liderazgo</p> <p>Relaciones laborales</p> <p>Trabajo colaborativo</p> <p>Participación</p> <p>Identidad corporativa</p>	<p>Ordinal (Escala de Likert)</p> <p>Nunca</p> <p>Casi Nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>

Anexo B

Matriz de consistencia

Gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera; Moshoqueque, Chiclayo, 2023						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS		VARIABLES		METODOLOGÍA
Problema General ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo, 2023?	Objetivo General Determinar la relación entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo, 2023.	Hipótesis General Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo, 2023.	V1 Gestión del talento humano	Dimensiones	Indicadores	ENFOQUE
				Conocimientos	Adquisición de conocimiento Aplicación del conocimiento Iniciativa de propuestas	Cuantitativo
				Habilidades	Trabajo en equipo Perfil del puesto Condiciones de trabajo	TIPO Básica
				Actitud	Actitud Empeño Responsabilidad	NIVEL Descriptiva correlacional
				Capacidades	Programas de capacitación Temas de capacitación Oportunidad de desarrollo Condiciones de motivación	DISEÑO No experimental transversal
			Motivación	Reconocimiento laboral Involucramiento	POBLACIÓN 52 trabajadores de la agencia	
Problemas Específicos 1. ¿Cuál es la relación entre el conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo? 2. ¿Cómo es la relación entre las habilidades y desempeño laboral en los colaboradores de	Objetivos Específicos 1. Establecer la relación entre el conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2. Definir la relación entre las habilidades y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una	Hipótesis Específicas 1. Existe relación entre el conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo. 2. Existe relación entre las habilidades y desempeño laboral en los colaboradores de una	V2 Desempeño laboral	Dimensiones	Indicadores	MUESTRA CENSAL
				Calidad del trabajo	Eficiencia Orientación y apoyo Satisfacción Creatividad e innovación	52 trabajadores
				Compromiso laboral	Cumplimiento efectivo de trabajo Compromiso con metas y objetivos Compromiso con las tareas Desarrollo personal	TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO

<p>una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo?</p>	<p>entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo.</p>	<p>agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo.</p>	<p>Liderazgo y trabajo en equipo</p>	<p>Práctica de valores institucionales Cumplimiento de plazos Liderazgo Relaciones laborales Trabajo colaborativo Participación Identidad corporativa</p>	<p>Cuestionario</p> <p>ESCALA Ordinal tipo Likert Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
<p>3. ¿De qué manera se relaciona la actitud con desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo?</p>	<p>3. Determinar la relación entre la actitud y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo.</p>	<p>3. Existe relación entre la actitud y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo.</p>			
<p>4. ¿Cómo se relacionan las capacidades con el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo?</p>	<p>4. Precisar la relación entre las capacidades y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo.</p>	<p>4. Existe Precisar la relación entre las capacidades y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo.</p>			
<p>5. ¿De qué manera se relaciona la motivación con el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo?</p>	<p>5. Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo.</p>	<p>5. Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo.</p>			

Anexo C

Instrumentos de recolección de información

CUESTIONARIOS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones, información y consentimiento

Estimado(a) trabajador(a):

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información para determinar la relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera de Moshoqueque, Chiclayo, 2023. Su participación es voluntaria y de forma anónima. Por esta razón, lea cada pregunta y marque una de las cinco alternativas numeradas que cree usted es la respuesta al ítem que se cuestiona.

Por tanto, conociendo el objetivo de la investigación y sabiendo que su participación es anónima:

¿Participa voluntariamente y da su consentimiento informado?

SÍ NO

Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

- a. Género: Masculino Femenino
- b. Edad: Entre 18 años y 25 años Entre 26 años y 35 años
Entre 36 años y 45 años Más de 46 años
- c. Grado académico o título profesional logrado:
- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|
| Grado de Bachiller | <input type="radio"/> | Título profesional | <input type="radio"/> |
| Grado de Magister / Maestro | <input type="radio"/> | Grado de Doctor | <input type="radio"/> |

Tabla de valoración							
Nunca N	Casi Nunca CN	A veces AV	Casi siempre CS	Siempre S			
1	2	3	4	5			
Variable / Dimensiones			Valoración				
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			N	CN	AV	CS	S
N°	Dimensión Conocimientos		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	La empresa promueve espacios para conocer, aprender y compartir los instrumentos de gestión.						
2	Los trabajadores aplican los conocimientos y la experiencia en la solución de un imprevisto o problema dentro del trabajo.						
3	Los trabajadores presentan propuestas o iniciativas y la empresa las ha tomado en cuenta.						
Dimensión Habilidades							
4	La empresa promueve el trabajo en equipo para desarrollar las habilidades de los trabajadores.						
5	El puesto actual de trabajo de cada trabajador corresponde con sus habilidades y experiencia.						
6	Las condiciones del área de trabajo permiten a los trabajadores desarrollar sus habilidades.						
Dimensión Actitud							
7	Los trabajadores asumen un reto como una oportunidad para crecer personal y profesionalmente.						
8	Los trabajadores ponen todo su empeño en el cumplimiento de sus tareas para lograr los resultados esperados.						
9	Los trabajadores se enfocan en lograr los resultados de su puesto de trabajo.						
Dimensión Capacidades							
10	La empresa cuenta con un programa de capacitación para mejorar las capacidades y habilidades del trabajador.						
11	Las capacitaciones se realizan de acuerdo con las necesidades de los trabajadores.						
12	La empresa brinda la oportunidad y las condiciones para el desarrollo laboral y profesional de los trabajadores.						
Dimensión Motivación							
13	Existen condiciones en el ambiente de trabajo que motivan a los trabajadores el cumplimiento de sus tareas o funciones.						
14	La empresa tiene un programa de reconocimiento laboral que reconoce el buen desempeño del trabajador.						
15	Los jefes y directivos involucran al trabajador en la formulación de planes y propuestas.						

Variable / Dimensiones						
DESEMPEÑO LABORAL						
N°	Dimensión Calidad del trabajo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Los trabajadores cumplen sus tareas y actividades con eficiencia.					
2	Los jefes y directivos brindan orientación y apoyo a los trabajadores para el desarrollo de las tareas y funciones.					
3	Los trabajadores se sienten cómodos y satisfechos en su puesto de trabajo.					
4	Los trabajadores aplican creatividad e innovación en la solución de problemas.					
5	Los trabajadores realizan sus tareas sin inconvenientes ni contratiempos para lograr las metas y los objetivos.					
Dimensión Compromiso laboral						
6	Los trabajadores están comprometidos con los objetivos y las metas de la empresa.					
7	Los trabajadores se sienten comprometidos con las tareas y actividades que realiza.					
8	La empresa promueve el logro de los objetivos personales de los trabajadores.					
9	Los trabajadores ponen en práctica los valores institucionales en el cumplimiento de sus tareas, actividades y funciones.					
10	Las tareas y responsabilidades asignadas se cumplen en el plazo señalado.					
Dimensión Liderazgo y trabajo en equipo						
11	Los jefes y directivos desarrollan un estilo de liderazgo integrador para propiciar un clima laboral motivador.					
12	Existen buenas relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo.					
13	Se practica el trabajo colaborativo entre los integrantes del área u oficina de trabajo.					
14	El jefe o supervisor promueve la participación del trabajador para la solución de un imprevisto o problema en el área u oficina.					
15	Los trabajadores perciben que son parte de una gran familia corporativa.					

Anexo D

Validez de los instrumentos de recolección de datos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Patricia Ivonne Chávez Rivas
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión, marketing e investigación.
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. **Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.**

3. **Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario para los trabajadores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023
Autoras:	Chafloque Velásquez, Gina Rebeca. Vega Campos, Deisy Milagros
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023
Significación:	ESCALA 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos - Habilidades - Actitud - Capacidades - Motivación 	Es un proceso que determina las competencias fundamentales requeridas para ocupar cargos o participar en proyectos específicos dentro de la organización, con el propósito de identificar entre el personal a aquellos que teniendo un buen desempeño y un alto potencial de desarrollo pueden mejorar sus capacidades e incrementar sus conocimientos mediante programas de entrenamiento y capacitación (Ganaie & Haque (2017).
Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del trabajo - Compromiso laboral - Liderazgo y trabajo en equipo 	Es una variable dependiente que implica comportamientos individuales evidentes y no evidentes que pueden ser medibles o evaluables para determinar el nivel o la magnitud del valor que aporta al logro de los objetivos, con los cuales el trabajador se siente comprometido e identificado en términos de crecimiento; y por los cuales pone toda su capacidad y esfuerzo para contribuir en su consecución (Viswesvaran & Ones, 2017).

1. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023**”, elaborado por Vega Campos, Deisy Milagros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión del talento humano

Primera dimensión: Conocimientos

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: adquisición de conocimientos, aplicación del conocimiento, iniciativa de propuestas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Adquisición de conocimientos. - Aplicación del conocimiento. - Iniciativa de propuestas.	La empresa promueve espacios para conocer, aprender y compartir los instrumentos de gestión.	4	4	4	
	Los trabajadores aplican los conocimientos y la experiencia en la solución de un imprevisto o problema dentro del trabajo.	4	4	4	
	Los trabajadores presentan propuestas o iniciativas y la empresa las ha tomado en cuenta.	4	4	4	

Segunda dimensión: Habilidades

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: trabajo en equipo, perfil del puesto y condiciones de trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Trabajo en equipo. - Perfil del puesto. - Condiciones de trabajo.	La empresa promueve el trabajo en equipo para desarrollar las habilidades de los trabajadores.	4	4	4	
	El puesto actual de trabajo de cada trabajador corresponde con sus habilidades y experiencia.	4	4	4	
	Las condiciones del área de trabajo permiten a los trabajadores desarrollar sus habilidades.	3	3	3	

Tercera dimensión: Actitud

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: actitud, empeño y responsabilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Actitud. - Empeño. - Responsabilidad	Los trabajadores asumen un reto como una oportunidad para crecer personal y profesionalmente.	4	4	4	
	Los trabajadores ponen todo su empeño en el cumplimiento de sus tareas para lograr los resultados esperados.	4	4	4	
	Los trabajadores se enfocan en lograr los resultados de su puesto de trabajo.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Capacidades

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores programa de capacitación, temas de capacitación y oportunidades de desarrollo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Programa de capacitación. - Temas de capacitación. - Oportunidades de desarrollo.	La empresa cuenta con un programa de capacitación para mejorar las capacidades y habilidades del trabajador.	3	3	3	
	Las capacitaciones se realizan de acuerdo con las necesidades de los trabajadores.	4	4	4	
	La empresa brinda la oportunidad y las condiciones para el desarrollo laboral y profesional de los trabajadores.	4	4	4	

Quinta dimensión: Motivación

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores condiciones de motivación, reconocimiento laboral e involucramiento.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Condiciones de motivación. - Reconocimiento laboral - Involucramiento.	Existen condiciones en el ambiente de trabajo que motivan a los trabajadores el cumplimiento de sus tareas o funciones.	4	4	4	
	La empresa tiene un programa de reconocimiento laboral que reconoce el buen desempeño del trabajador.	4	4	4	
	Los jefes y directivos involucran al trabajador en la formulación de planes y propuestas.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Desempeño laboral

Primera dimensión: Calidad del trabajo

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: eficiencia, orientación y apoyo, satisfacción, creatividad e innovación, cumplimiento efectivo de trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Eficiencia. - Orientación y apoyo. - Satisfacción. - Creatividad e innovación. - Cumplimiento efectivo de trabajo.	Los trabajadores cumplen sus tareas y actividades con eficiencia.	4	4	4	
	Los jefes y directivos brindan orientación y apoyo a los trabajadores para el desarrollo de las tareas y funciones.	4	4	4	
	Los trabajadores se sienten cómodos y satisfechos en su puesto de trabajo.	3	3	3	
	Los trabajadores aplican creatividad e innovación en la solución de problemas.	4	4	4	
	Los trabajadores realizan sus tareas sin inconvenientes ni contratiempos para lograr las metas y los objetivos.	3	3	3	

Segunda dimensión: Compromiso laboral

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores compromiso con metas y objetivos, compromiso con las tareas, desarrollo personal, práctica de valores institucionales y cumplimiento de plazos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con metas y objetivos. - Compromiso con las tareas. - Desarrollo personal. - Práctica de valores institucionales. - Cumplimiento de plazos. 	Los trabajadores están comprometidos con los objetivos y las metas de la empresa.	4	4	4	
	Los trabajadores se sienten comprometidos con las tareas y actividades que realiza.	4	4	4	
	La empresa promueve el logro de los objetivos personales de los trabajadores.	4	4	4	
	Los trabajadores ponen en práctica los valores institucionales en el cumplimiento de sus tareas, actividades y funciones.	4	4	4	
	Las tareas y responsabilidades asignadas se cumplen en el plazo señalado.	4	4	4	

Tercera dimensión: Liderazgo y trabajo en equipo

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores liderazgo, relaciones laborales, trabajo colaborativo, participación e identidad corporativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Liderazgo. - Relaciones laborales. - Trabajo colaborativo. - Participación. - Identidad corporativa.	Los jefes y directivos desarrollan un estilo de liderazgo integrador para propiciar un clima laboral motivador.	4	4	4	
	Existen buenas relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo.	3	3	3	
	Se practica el trabajo colaborativo entre los integrantes del área u oficina de trabajo.	4	4	4	
	El jefe o supervisor promueve la participación del trabajador para la solución de un imprevisto o problema en el área u oficina.	4	4	4	
	Los trabajadores perciben que son parte de una gran familia corporativa.	4	4	4	

Firma del evaluador
DNI N° 40663704

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Diana Beatriz Rodriguez Núñez
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión, marketing e investigación.
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario para los trabajadores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023
Autoras:	Chafloque Velasquez, Gina Rebeca. Vega Campos, Deisy Milagros
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023
Significación:	ESCALA 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos - Habilidades - Actitud - Capacidades - Motivación 	Es un proceso que determina las competencias fundamentales requeridas para ocupar cargos o participar en proyectos específicos dentro de la organización, con el propósito de identificar entre el personal a aquellos que teniendo un buen desempeño y un alto potencial de desarrollo pueden mejorar sus capacidades e incrementar sus conocimientos mediante programas de entrenamiento y capacitación (Ganaie & Haque (2017).
Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del trabajo - Compromiso laboral - Liderazgo y trabajo en equipo 	Es una variable dependiente que implica comportamientos individuales evidentes y no evidentes que pueden ser medibles o evaluables para determinar el nivel o la magnitud del valor que aporta al logro de los objetivos, con los cuales el trabajador se siente comprometido e identificado en términos de crecimiento; y por los cuales pone toda su capacidad y esfuerzo para contribuir en su consecución (Viswesvaran & Ones, 2017).

2. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoque, Chiclayo 2023**”, elaborado por Vega Campos, Deisy Milagros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión del talento humano

Primera dimensión: Conocimientos

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: adquisición de conocimientos, aplicación del conocimiento, iniciativa de propuestas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Adquisición de conocimientos. - Aplicación del conocimiento. - Iniciativa de propuestas.	La empresa promueve espacios para conocer, aprender y compartir los instrumentos de gestión.	4	4	4	
	Los trabajadores aplican los conocimientos y la experiencia en la solución de un imprevisto o problema dentro del trabajo.	3	3	3	
	Los trabajadores presentan propuestas o iniciativas y la empresa las ha tomado en cuenta.	4	4	4	

Segunda dimensión: Habilidades

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: trabajo en equipo, perfil del puesto y condiciones de trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Trabajo en equipo. - Perfil del puesto. - Condiciones de trabajo.	La empresa promueve el trabajo en equipo para desarrollar las habilidades de los trabajadores.	4	4	4	
	El puesto actual de trabajo de cada trabajador corresponde con sus habilidades y experiencia.	3	3	3	
	Las condiciones del área de trabajo permiten a los trabajadores desarrollar sus habilidades.	4	4	4	

Tercera dimensión: Actitud

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: actitud, empeño y responsabilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> - Actitud. - Empeño. - Responsabilidad 	Los trabajadores asumen un reto como una oportunidad para crecer personal y profesionalmente.	4	4	4	
	Los trabajadores ponen todo su empeño en el cumplimiento de sus tareas para lograr los resultados esperados.	3	3	3	
	Los trabajadores se enfocan en lograr los resultados de su puesto de trabajo.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Capacidades

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores programa de capacitación, temas de capacitación y oportunidades de desarrollo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> - Programa de capacitación. - Temas de capacitación. - Oportunidades de desarrollo. 	La empresa cuenta con un programa de capacitación para mejorar las capacidades y habilidades del trabajador.	4	4	4	
	Las capacitaciones se realizan de acuerdo con las necesidades de los trabajadores.	4	4	4	

	La empresa brinda la oportunidad y las condiciones para el desarrollo laboral y profesional de los trabajadores.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

Quinta dimensión: Motivación

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores condiciones de motivación, reconocimiento laboral e involucramiento.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Condiciones de motivación. - Reconocimiento laboral - Involucramiento.	Existen condiciones en el ambiente de trabajo que motivan a los trabajadores el cumplimiento de sus tareas o funciones.	4	4	4	
	La empresa tiene un programa de reconocimiento laboral que reconoce el buen desempeño del trabajador.	4	4	4	
	Los jefes y directivos involucran al trabajador en la formulación de planes y propuestas.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Desempeño laboral

Primera dimensión: Calidad del trabajo

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: eficiencia, orientación y apoyo, satisfacción, creatividad e innovación, cumplimiento efectivo de trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Eficiencia. - Orientación y apoyo. - Satisfacción. - Creatividad e innovación. - Cumplimiento efectivo de trabajo.	Los trabajadores cumplen sus tareas y actividades con eficiencia.	4	4	4	
	Los jefes y directivos brindan orientación y apoyo a los trabajadores para el desarrollo de las tareas y funciones.	4	4	4	
	Los trabajadores se sienten cómodos y satisfechos en su puesto de trabajo.	4	4	4	
	Los trabajadores aplican creatividad e innovación en la solución de problemas.	4	4	4	
	Los trabajadores realizan sus tareas sin inconvenientes ni contratiempos para lograr las metas y los objetivos.	3	3	3	

Segunda dimensión: Compromiso laboral

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores compromiso con metas y objetivos, compromiso con las tareas, desarrollo personal, práctica de valores institucionales y cumplimiento de plazos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con metas y objetivos. - Compromiso con las tareas. - Desarrollo personal. - Práctica de valores institucionales. - Cumplimiento de plazos. 	Los trabajadores están comprometidos con los objetivos y las metas de la empresa.	4	4	4	
	Los trabajadores se sienten comprometidos con las tareas y actividades que realiza.	4	4	4	
	La empresa promueve el logro de los objetivos personales de los trabajadores.	4	4	4	
	Los trabajadores ponen en práctica los valores institucionales en el cumplimiento de sus tareas, actividades y funciones.	4	4	4	
	Las tareas y responsabilidades asignadas se cumplen en el plazo señalado.	3	3	3	

Tercera dimensión: Liderazgo y trabajo en equipo

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores liderazgo, relaciones laborales, trabajo colaborativo, participación e identidad corporativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Liderazgo. - Relaciones laborales. - Trabajo colaborativo. - Participación. - Identidad corporativa.	Los jefes y directivos desarrollan un estilo de liderazgo integrador para propiciar un clima laboral motivador.	4	4	4	
	Existen buenas relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo.	4	4	4	
	Se practica el trabajo colaborativo entre los integrantes del área u oficina de trabajo.	4	4	4	
	El jefe o supervisor promueve la participación del trabajador para la solución de un imprevisto o problema en el área u oficina.	4	4	4	
	Los trabajadores perciben que son parte de una gran familia corporativa.	4	4	4	



DIANA BEATRIZ RODRÍGUEZ NÚÑEZ
Firma del evaluador
DNI N° 45090063

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la

diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Irwing Sánchez Bazán
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión, marketing e investigación.
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario para los trabajadores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023
Autoras:	Chafloque Velasquez, Gina Rebeca. Vega Campos, Deisy Milagros
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023
Significación:	ESCALA 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos - Habilidades - Actitud - Capacidades - Motivación 	Es un proceso que determina las competencias fundamentales requeridas para ocupar cargos o participar en proyectos específicos dentro de la organización, con el propósito de identificar entre el personal a aquellos que teniendo un buen desempeño y un alto potencial de desarrollo pueden mejorar sus capacidades e incrementar sus conocimientos mediante programas de entrenamiento y capacitación (Ganaie & Haque (2017).
Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del trabajo - Compromiso laboral - Liderazgo y trabajo en equipo 	Es una variable dependiente que implica comportamientos individuales evidentes y no evidentes que pueden ser medibles o evaluables para determinar el nivel o la magnitud del valor que aporta al logro de los objetivos, con los cuales el trabajador se siente comprometido e identificado en términos de crecimiento; y por los cuales pone toda su capacidad y esfuerzo para contribuir en su consecución (Viswesvaran & Ones, 2017).

2. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de una agencia de una entidad financiera, Moshoqueque, Chiclayo 2023**”, elaborado por Vega Campos, Deisy Milagros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión del talento humano

Primera dimensión: Conocimientos

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: adquisición de conocimientos, aplicación del conocimiento, iniciativa de propuestas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Adquisición de conocimientos. - Aplicación del conocimiento. - Iniciativa de propuestas.	La empresa promueve espacios para conocer, aprender y compartir los instrumentos de gestión.	4	4	4	
	Los trabajadores aplican los conocimientos y la experiencia en la solución de un imprevisto o problema dentro del trabajo.	4	4	4	
	Los trabajadores presentan propuestas o iniciativas y la empresa las	4	4	4	

	ha tomado en cuenta.				
--	----------------------	--	--	--	--

Segunda dimensión: Habilidades

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: trabajo en equipo, perfil del puesto y condiciones de trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Trabajo en equipo. - Perfil del puesto. - Condiciones de trabajo.	La empresa promueve el trabajo en equipo para desarrollar las habilidades de los trabajadores.	4	4	4	
	El puesto actual de trabajo de cada trabajador corresponde con sus habilidades y experiencia.	4	4	4	
	Las condiciones del área de trabajo permiten a los trabajadores desarrollar sus habilidades.	4	4	4	

Tercera dimensión: Actitud

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: actitud, empeño y responsabilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Actitud. - Empeño. - Responsabilidad	Los trabajadores asumen un reto como una oportunidad para crecer personal y profesionalmente.	4	4	4	
	Los trabajadores ponen todo su empeño en el cumplimiento de sus tareas para lograr los resultados esperados.	4	4	4	
	Los trabajadores se enfocan en lograr los resultados de su puesto de trabajo.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Capacidades

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores programa de capacitación, temas de capacitación y oportunidades de desarrollo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Programa de capacitación. - Temas de capacitación. - Oportunidades de desarrollo.	La empresa cuenta con un programa de capacitación para mejorar las capacidades y habilidades del trabajador.	4	4	4	
	Las capacitaciones se realizan de acuerdo con las necesidades de los trabajadores.	4	4	4	
	La empresa brinda la oportunidad y las condiciones para el desarrollo laboral y profesional de los trabajadores.	3	3	3	

Quinta dimensión: Motivación

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores condiciones de motivación, reconocimiento laboral e involucramiento.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Condiciones de motivación. - Reconocimiento laboral - Involucramiento.	Existen condiciones en el ambiente de trabajo que motivan a los trabajadores el cumplimiento de sus taras o funciones.	4	4	4	
	La empresa tiene un programa de reconocimiento laboral que reconoce el buen desempeño del trabajador.	4	4	4	
	Los jefes y directivos involucran al trabajador en la formulación de planes y propuestas.	3	3	3	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Desempeño laboral

Primera dimensión: Calidad del trabajo

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: eficiencia, orientación y apoyo, satisfacción,

creatividad e innovación, cumplimiento efectivo de trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Eficiencia. - Orientación y apoyo. - Satisfacción. - Creatividad e innovación. - Cumplimiento efectivo de trabajo.	Los trabajadores cumplen sus tareas y actividades con eficiencia.	4	4	4	
	Los jefes y directivos brindan orientación y apoyo a los trabajadores para el desarrollo de las tareas y funciones.	4	4	4	
	Los trabajadores se sienten cómodos y satisfechos en su puesto de trabajo.	4	4	4	
	Los trabajadores aplican creatividad e innovación en la solución de problemas.	4	4	4	
	Los trabajadores realizan sus tareas sin inconvenientes ni contratiempos para lograr las metas y los objetivos.	4	4	4	

Segunda dimensión: Compromiso laboral

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores compromiso con metas y objetivos, compromiso con las tareas, desarrollo personal, práctica de valores institucionales y cumplimiento de plazos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Compromiso con metas y objetivos.	Los trabajadores están comprometidos con los objetivos y	4	4	4	

<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con las tareas. - Desarrollo personal. - Práctica de valores institucionales. - Cumplimiento de plazos. 	las metas de la empresa.				
	Los trabajadores se sienten comprometidos con las tareas y actividades que realiza.	4	4	4	
	La empresa promueve el logro de los objetivos personales de los trabajadores.	4	4	4	
	Los trabajadores ponen en práctica los valores institucionales en el cumplimiento de sus tareas, actividades y funciones.	4	4	4	
	Las tareas y responsabilidades asignadas se cumplen en el plazo señalado.	4	4	4	

Tercera dimensión: Liderazgo y trabajo en equipo

- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores liderazgo, relaciones laborales, trabajo colaborativo, participación e identidad corporativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo. - Relaciones laborales. - Trabajo colaborativo. - Participación. - Identidad corporativa. 	Los jefes y directivos desarrollan un estilo de liderazgo integrador para propiciar un clima laboral motivador.	4	4	4	
	Existen buenas relaciones interpersonales entre	4	4	4	

	los compañeros de trabajo.				
	Se practica el trabajo colaborativo entre los integrantes del área u oficina de trabajo.	4	4	4	
	El jefe o supervisor promueve la participación del trabajador para la solución de un imprevisto o problema en el área u oficina.	4	4	4	
	Los trabajadores perciben que son parte de una gran familia corporativa.	4	4	4	

Firma del evaluador
DNI N° 45212814

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo E

Fiabilidad de los cuestionarios de investigación

Instrumento	Alfa de Cronbach	Número de ítems	Nivel de confiabilidad
Cuestionario gestión de talento humano	0,964	15	Muy alta

Cuestionario desempeño laboral

0,948

15

Muy alta

Anexo F

Contraste de Normalidad de variables

Variables	Test de Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	0,134	52	0,021
Conocimiento	0,161	52	0,002
Habilidades	0,195	52	0,000
Actitud	0,159	52	0,002
Capacidades	0,168	52	0,001
Motivación	0,201	52	0,000
DESEMPEÑO LABORAL	0,151	52	0,005

Nota: Los resultados del test de Kolmogorov-Smirnov para la variable gestión del talento humano y sus dimensiones y para a variable desempeño laboral indican que las muestras de la población no corresponden una ley normal.

Anexo G

Autorización emitida por la agencia financiera

4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
6	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
8	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3
9	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
12	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
13	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3
20	4	3	3	3	5	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3
21	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
22	5	4	3	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	5	4	3	5	3	5	5	4	4	5	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4
31	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3
36	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
44	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
46	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3
47	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
50	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
51	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3