



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión del talento humano y su influencia en la productividad
laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Ganoza De Paz, Olenka Tamara (orcid.org/0000-0002-9457-3832)

ASESOR:

Mgtr. Romero Correa, Aldo Jesús (orcid.org/0000-0003-3683-7390)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

AGRADECIMIENTO

Esta tesis se lo agradezco a mi mamá y a mis profesores por alentarme día a día para poder lograr este objetivo

DEDICATORIA

Esta tesis se lo dedico a mi mamá por no dejar de creer que era capaz de lograr todos mis objetivos y me lo dedico a mí misma por alentarme y presionarme día a día para ser la mejor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO CORREA ALDO JESUS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión del talento humano y su influencia en la productividad laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2023", cuyo autor es GANOZA DE PAZ OLENKA TAMARA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 Completa 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.

LIMA, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMERO CORREA ALDO JESUS DNI: 26689491 ORCID: 0000-0003-3683-7390	Firmado electrónicamente por: AROMEROCO01 el 25-11-2023 15:46:54

Código documento Trilce: TRI - 0659895

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GANOZA DE PAZ OLENKA TAMARA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del talento humano y su influencia en la productividad laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
OLENKA TAMARA GANOZA DE PAZ DNI: 73865870 ORCID: 0000-0002-9457-3832	Firmado electrónicamente por: ODEPAZ el 22-11-2023 13:40:28

Código documento Trilce: TRI - 0659897

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Validación de expertos</i>	20
Tabla 2.	<i>Datos estadísticos de la variable gestión de talento humano</i>	22
Tabla 3.	<i>Niveles de las dimensiones de la variable gestión del talento humano</i>	23
Tabla 4.	<i>Datos estadísticos de la variable productividad laboral</i>	24
Tabla 5.	<i>Niveles de las dimensiones de la variable productividad laboral</i>	25
Tabla 6.	<i>Correlación entre las variables gestión de talento humano y productividad laboral</i>	26
Tabla 7.	<i>Correlación entre las variables gestión de talento humano y dimensiones de la variable productividad laboral</i>	27

Índice de figuras

Figura 1.	<i>Detalle gráfico de la variable gestión del talento humano</i>	22
Figura 2.	<i>Detalle gráfico de las dimensiones selección de personal, capacitación y evaluación de desempeño</i>	23
Figura 3.	<i>Detalle gráfico de la variable productividad laboral</i>	24
Figura 4.	<i>Detalle gráfico de las dimensiones actitud, eficiencia y cultura organizacional</i>	25

RESUMEN

Esta tesis tuvo como objetivo saber cuál es la influencia que tiene la variable gestión del talento humano sobre la variable productividad laboral, en una entidad financiera, ubicada en el distrito de Centro de Lima en la sede de las Mercedes, durante todo el año 2023. Esta tesis se utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental de nivel correlación y con un corte transversal. Debido a la limitada población y muestra, se llevó a cabo un censo con 45 participantes. La recolección de datos se realizó mediante encuestas virtuales, compuestas por 18 preguntas o ítems esenciales evaluados en una escala de Likert. Los resultados revelaron una relación positiva significativa entre las variables y sus respectivas dimensiones, con una correlación promedio de 0.87, a través del análisis del alfa de Cronbach, se concluye que existió una fuerte influencia mutua entre ambas variables, sugiriendo que su interacción es crucial para potenciar el desempeño organizacional, ya sea de manera positiva o negativa.

Palabras clave: Gestión del talento humano, influencia, productividad laboral

ABSTRACT

The objective of this thesis was to know what influence the human talent management variable has on the labor productivity variable, in a financial entity, located in the Centro district of Lima at the Las Mercedes headquarters, throughout the year 2023. This thesis used a quantitative, non-experimental approach with a correlation level and a cross-sectional approach. Due to the limited population and sample, a census was conducted with 45 participants. Data collection was carried out through virtual surveys, composed of 18 essential questions or items evaluated on a Likert scale. The results revealed a significant positive relationship between the variables and their respective dimensions, with an average correlation of 0.87. Through Cronbach's alpha analysis, it is concluded that there was a strong mutual influence between both variables, suggesting that their interaction is crucial for enhance organizational performance, whether positively or negatively.

Keywords: Human talent management, influence, work productivity

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el GTH o Gestión del Talento Humano es la más grande tendencia dentro del grupo de medianas y grandes empresas, debido a su gran modernidad se logra observar a los directivos de RR. HH están adquiriendo una mayor intromisión en la toma de arbitrajes en la organización ya que su objetivo es poder alinearse con la empresa. Según lo indica (Chávez et al., 2022b).

La gestión de recursos humanos ha ido evolucionando rápidamente con la misma magnitud que las tecnologías informáticas y de comunicación, ajustándose a los nuevos tiempos y generando productividad acorde al clima organizacional, pues a través de ella puede interferir con otros recursos existentes. Por lo tanto, es necesario considerar las habilidades, la motivación y el conocimiento del recurso humano para que la empresa sea competitiva y se mantenga en el mercado. Debido a ello, una de las características del sitio de negocios actual es el aumento de la intensidad de la competencia en varios campos, por lo que las empresas rentables a largo plazo ya son seguras; en donde una gestión efectiva de recursos humanos es básica, por lo que requiere que, si el trabajo es adecuado, la eficiencia está garantizada y por ende se puede garantizar la eficacia y la correcta gestión de la empresa.

En el Perú, se ha logrado determinar que, para una adecuada gestión de los recursos, los colaboradores deben establecer y desarrollar competencias que le permitan y proporcionen valor a sus acciones. Debido a ello, es que se ha logrado tomar en cuenta no solo la rapidez del aprendizaje sino también un nivel de educación que permita un adecuado cumplimiento de funciones que vayan alineados con la misión, La perspectiva, metas y tácticas de la entidad en el entorno desafiante.

Otro valor agregado a la gestión del talento humano, es su forma de poder adaptarse a los cambios, donde la productividad es un indicador de medición muy importante para poder medir el nivel de desempeño a comparación de otros colaboradores con la mismas funciones, su finalidad es poder generar competitividad sana y un mejor rendimiento, sin embargo para lograr un buen nivel de productividad es necesario tener ciertas competencias, como un nivel de

educación superior, habilidades de aprendizaje, cierto nivel de conocimientos tecnológicos y de idiomas. De otra forma, la productividad laboral es un fruto que se mantiene debido al ciclo económico. Ipe (2022) señala que la productividad laboral por género obtuvo un crecimiento levemente superior entre hombres que mujeres siendo este el 4.7% versus el 4.4%, se mide que un total de s/ 31,873 en el 2022 fue lo que se obtuvo de productividad cada colaborador aproximadamente. Por otro lado, en Perú se obtuvo un desarrollo del 2.6% en la productividad laboral la cual fue levemente superada por Panamá. (Iacolino, C., 2023).

En Ecuador no se ha brindado importancia a la productividad, y existen muchos trabajadores desempleados en la actualidad, a comparación de que en el Perú la productividad laboral es un indicador que ha resaltado aún más, sobre todo en las empresas que prestan servicios (ATC), generando un alto nivel de empleabilidad, también tomando en cuenta que empresas como el BCP han creado cursos de capacitación, así como el Ministerio de Empleo y Trabajo (MTPE), incentivando la constante capacitación de los trabajadores y crecimiento en el nivel profesional como personal, esto ha influido a que haya una mayor empleabilidad en el país.

Es importante considerar que el talento humano representaba un activo de la empresa que podía deteriorarse con el tiempo, dando lugar a inconvenientes que resultaran en desmotivación, problemas de salud que afectaran tanto la salud física como mental de los empleados, e incluso pudieran influir en el rendimiento de la organización. Ante esta premisa, se hacía necesario desarrollar, evaluar, retener y motivar de manera efectiva a nuestros colaboradores, con el fin de garantizar un impacto positivo y uniforme en nuestra economía.

Se tomó en cuenta la premisa mencionada con anterioridad, surgió el siguiente problema de investigación: ¿Cómo la aplicación de la gestión del talento humano, influye en la productividad laboral en una entidad financiera, Centro de Lima, 2023?, a su vez para poder lograr el objetivo se ha planteado los siguientes objetivos específicos: ¿Cómo la aplicación de la gestión del talento humano influye en la actitud en una entidad financiera, Centro de Lima, 2023?, ¿Cómo la aplicación de la gestión del talento humano influye en la eficiencia en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2023?, ¿Cómo la aplicación de la gestión del talento humano

influye en la cultura organizacional en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2023?

Se obtuvo de lo antes indicado en la justificación teórica sustentadora, en cuenta, a los autores relevantes que tuvieron la afinidad y aporte a nuestras variables, para que la credibilidad de la investigación sea más sustentadora. La base teórica que se proporcionó para la variable gestión del talento humano, se utilizó la influencia de ella, esto nos permitió marcar un principio y fin de forma positiva o negativa sobre la importancia de la variable en sí, buscando su estandarización, y en base a la variable productividad laboral se buscó saber en qué medida impactó a la organización, en base a la influencia de nuestra primera variable, a su vez se resaltó la importancia de ambas variables y cómo se complementan entre ellas, sin dejar de lado su individualidad.

En base a lo establecido para la justificación metodológica se aplicó una vista 360 de forma cuantitativa a un nivel descriptivo-correlacional y que nos permitió acreditar algunos puntos de vista esenciales tanto internas como externas que comprueben nuestra hipótesis y la influencia que ambas variables tienen, además de cómo esto contribuyó a la organización y sus objetivos, como también al mismo colaborador en su vida personal.

Para finalizar, en la justificación práctica, la gestión del talento es importante porque las personas pasan la mayor parte de su tiempo en el trabajo aprendiendo cosas nuevas, desarrollando habilidades y destrezas, es así como los gerentes necesitan las herramientas necesarias para desarrollar el talento de manera incremental para el bienestar individual y colectivo (Barreras, 2020b)

Como parte del objetivo general se infirió: Establecer como la aplicación de la gestión del talento humano influye en la productividad laboral en una entidad financiera, Centro de Lima, 2023 y a su vez los objetivos específicos: Establecer como la aplicación de la gestión del talento humano influye en la actitud en una entidad financiera, Centro de Lima, 2023, Establecer como la aplicación de la gestión del talento humano influye en la eficiencia en una entidad financiera, Centro de Lima, 2023, Establecer como la aplicación de la gestión del talento humano influye en la cultura organizacional en una entidad financiera, Centro de Lima, 2023.

Finalmente, para poder plantear la hipótesis general se generó lo siguiente: La aplicación de la gestión del talento humano influye en la productividad laboral, Centro de Lima, 2023, por lo que se muestra las siguientes hipótesis específicas: La aplicación de la gestión del talento humano influye en la actitud en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2023, La aplicación de la gestión del talento humano influye en la eficiencia en una entidad financiera, Centro de Lima, 2023. La aplicación de la gestión del talento humano influye en la cultura organizacional en una entidad financiera, Centro de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En la preparación de la siguiente tesis de investigación, se generó una investigación de soporte a nivel nacional e internacional.

Dentro de los antecedentes nacionales se obtuvo la información de los siguientes autores, Cabrera (2021) nos define que utilizó un estudio a través de un análisis significativo con el coeficiente de relación de Rho Spearman en donde se obtuvo una significación bilateral $=0.02$ y Rho de 0.324, dando así un resultado favorable para ambas variables, esto también se observó a través de que el 54% de los encuetados y observados indicaron que la conexión de la variable talento humano influía de forma regular en la variable productividad laboral, asimismo se determinó que ambas variables no eran necesario modificarse para saber que mantenían una buena relación y que ambas se influían

Además, Olivera (2018) proporcionó una explicación detallada sobre la gestión del talento humano y su rol como agente de cambio. En este estudio de carácter aplicado, dado que la falta de agentes de cambio, se adoptó un enfoque explicativo no experimental, utilizando la observación básica. Además, se implementó una escala de muestreo probabilístico con coeficiente de Pearson para cuantificar el grado de relación entre ambas variables, con un nivel de efectividad del 95%.

A su vez, la relación que se ha demostrado entre ambas variables tanto como la gestión del talento humano y su influencia en la productividad se basó en el coeficiente del Alfa de Cronbach para su comprobación, en donde se obtuvo el 0.838 en GTH y 0.860 productividad, revelando el 99.10% de las variables son importantes unas a otras, tal como lo explica en su tesis (Lazaro, 2021).

Dado que se adoptó un diseño correlacional no experimental en el marco de esta investigación y se emplearon observaciones como método ilustrativo, se recurrió a dos instrumentos de medición distintos para evaluar ambas variables. A pesar de ello, Los hallazgos de esta investigación señalaron que la gestión de recursos humanos tuvo un efecto adverso en Agrolmos, tal como se sustentó en la tesis doctoral de Eleodoro (2018).

Sin embargo, (Manuel, 2021) en su investigación donde sus variables “la gestión del talento humano y su influencia en la productividad”, utilizó una investigación descriptivo-explicativo y correlacional, no experimental de corte longitudinal, porque las variables se mantienen intactas, donde aplicaron la observación, el uso de cuestionarios y entrevistas para establecer la relación entre ambas variables utilizó la escala de medición de Rho de Spearman y logró comprobar que su índice de asociación es de 0.588 lo que determina una dependencia entre ambas variables de forma positiva.

Tomando en cuenta, que las organizaciones en la actualidad, para que aumenten su capacidad de producción e incorporen un personal que permita que esta gestión se realice de forma adecuada, hay que poder observar a los agentes que trabajan en ella, esto requiere que la organización esté dispuesta a generar cambios, adaptarse a las tendencias, pero sobre todo mantenga los intereses de los colaboradores, son problemas frecuentes, en donde un adecuado uso de las herramientas del GTH, mantuvo una adecuada producción laboral, así lo menciona Martínez-Morán et al. (2021b)

Enfatizando en los resultados de las variables evaluadas tiene un resultado de correlación positivo bajo con denotación 0.186 y una significancia de 0.55, lo que implica que, si mantiene una relación entre ambas por lo que ambas son esenciales una de otra, tal como se menciona Yuniati et al. (2021b).

Según (Muñoz, 2021) indicó que el 87.5% de las personas consideran que es necesario tener una buena capacidad de poder guiar a la GTH de forma correcta para impulsar la productividad, es decir que para poder validar el potencial y la viabilidad de ambas variables es necesario realizar una investigación correlacional no experimental, ya que no es necesario modificar las variables.

Por eso Meneses (2019) indicó que, con una muestra de 23 colaboradores el talento humano y su productividad laboral, tienen como importante realizar una investigación no experimental, descriptivo correlacional, en donde para poder desarrollarlo de forma completa es necesario aplicar una encuesta, que nos permitió determinar que el 34.8% de los encuestados determinaron que tuvieron una mala capacitación y por ello su productividad laboral no fue gestionada de

forma concreta y no han tenido el crecimiento que esperaban, a comparación que los demás encuestados han logrado estar en la posición que tenían al momento que ingresaron.

Los siguientes elementos a tomar en cuenta se extrajeron del contexto internacional. De acuerdo con la investigación de Asencio (2022), se llegó a la conclusión de que la relación entre ambas variables se estableció mediante el uso del coeficiente de correlación de Spearman, arrojando un valor positivo medio de 0.165. En consecuencia, en esta tesis de investigación se empleó un enfoque correlacional descriptivo, considerando una población de menos de 19 trabajadores.

Se determinó que el estudio empírico de estas variables son determinantes de una para otra, ya que una buena gestión de GTH impulsó de forma adecuada o no la producción laboral, es por esto que es necesario generar el compromiso adecuado a los colaboradores a través de la motivación en base a recompensa, así como lo explica Hongal (2020).

(Iscandarov, 2018), expresó que para que la economía de una organización no se vea afectada y pueda ser innovadora, es necesario tener cambios tecnológicos, globalización y digitalización, es por ello que es necesario mantener motivado al personal, además de poder impulsar nuevos enfoques de GTH, quiere decir que debemos poder llevar a los colaboradores a ser personas autónomas en la organización, sin dejar de lado el objetivo común.

El empoderamiento o también llamado empowerment, para que nos permita ver cómo determina su influencia en la productividad, utilizó un estudio descriptivo, explicativo, en donde una muestra de 116 colaboradores permitió determinar el enfoque no experimental ya que no era necesario rectificar a las variables, ni era necesario modificar a los colaboradores de su propio ámbito, se logró obtener de la prueba de Pearson un 0.730 en los valores de correlación, lo que generó que se rechazara la hipótesis nula y así poder aceptar que sí hubo una influencia, esto lo explica (Flores, 2019)

Se explica en Villafañe (2018), el importante creciente interés en la forma de poder potenciar la GTH y cómo pudo llegar a afectar o impulsar otras áreas de una

organización como lo es con la productividad laboral, en este artículo se examinó la importancia relativa y el valor de las variables, por lo que infirió en que ambas son impulsadas por la intensidad y la diferenciación de la organización y son importantes entre una a otra y se potencian tanto para bien como para mal.

En el artículo de Terrones (2021), se destacó la importancia del desempeño laboral como un componente fundamental para el adecuado desempeño de la entidad. Se enfatizó la necesidad de fortalecer este desempeño a fin de alcanzar las metas organizacionales. Además, se subrayó la importancia de evaluar la gestión del talento humano, considerando que se trata de una optimización que se logra mediante una comunicación efectiva y una planificación sólida para fortalecer las variables más críticas en este contexto.

El artículo tiene como objetivo relacionar la influencia de los divisores de las variables de la gestión del talento humano y su productividad laboral, es importante descubrir cómo es que se potencian, se basó en una investigación no experimental, para ello el capital humano estuvo integrado, motivado y expuesto al cambio y a la mejora continua, porque se fijó el mismo objetivo de la organización, así lo expresó en su artículo literario (Díaz & Torres, 2022).

Por eso, Silva-Giraldo et. al., (2021) indican que su objetivo fue poder brindar una conjetura entre la relación de ambas variables, a diferencia de otras tesis, se centra en las MYPES, en donde al realizar un corte transversal, no experimental, destacaron los factores tanto positivos como negativos que se le brinda a la relación de ambas variables, sí muy bien los estudios demostraron que se define desde la perspectiva de la responsabilidad, la lealtad, el compromiso, el clima laboral, el puesto de trabajo, el salario, pero sobre todo la competencia, lo que genera que es importante la motivación adecuada para impulsar la competitividad adecuada.

Como suposición que se relaciona a nuestra variable gestión del talento humano, se infirió que la selección de personal, siendo deslindado por Espinoza (2017), hay una gran importancia en la forma que se desarrolla, se diseña y se implementa el proceso de selección del personal, donde esto determina que uno de los puntos más decisivos y de mayor impacto es el proceso en el que se desarrolla estos puntos, por eso es recomendable perfilar el cumplimiento de los

postulantes, así como su ineficacia puede surgir por no establecer los lineamientos y pruebas necesarias para el cumplimiento de su rol o función. Se pudo añadir suposiciones sobre la capacitación, en donde se impulsó y perfeccionó el crecimiento de las competencias de los sujetos dentro de la compañía, esto nos explica Valdivia (2019). A su vez, (Matabanchoy-Tulcán et. al., 2019), consideró que la evaluación del desempeño es la forma en la que se midió el avance, el potencial y su capacidad para poder desempeñarse en sus funciones, estas evaluaciones pueden estimular o desanimar al colaborador, es por ello hay que poder saber qué tipo de evaluación desempeñar con el fin de no desestabilizar sus emociones.

Dentro del marco de los enfoques conceptuales, es importante destacar las conclusiones que surgieron de la investigación de Fernández (2020c). Esta investigación permitió proporcionar una caracterización distintiva en la cual los valores de confianza y responsabilidad se erigieron como elementos centrales y fundamentales. Estos dos aspectos desempeñaron un papel destacado en la comprensión y análisis de la dinámica estudiada, aportando una dimensión única y esencial que enriqueció significativamente nuestro entendimiento de la materia en cuestión.

La actitud es la predisposición que tiene el sujeto ante las situaciones que se le presentan, es cómo enfrentó los desafíos personales, de la organización y de su entorno, el objetivo no se centra en que seas positivo, sino que puedas sobrellevar o ser asertivo a pesar de lo sucedido a los demás, no puedes comportarte de una forma desfavorable hacia otros porque tu entorno no se encuentra dentro del umbral de positivismo, esto lo quiere indicar (Gutiérrez, 2021).

La eficiencia se definió como la facultad de alinear al recurso humano para medir la cualidad de poder cumplir objetivos dentro de la organización, sin perder de vista su autarquía en la toma de decisiones y la concentración de sus objetivos personales dentro y fuera de la organización, esto lo indica (Méndez et. al., 2022)

La cultura organizacional nos permitió comprender desde diferentes puntos de vista, cómo fue que se desarrolla su propia cultura cuáles fueron los principios que quieren inculcar en sus colaboradores, reflejó la ausencia o el aumento del modelo,

es importante reconocer el valor que tiene esto en la organización y como cala en los colaboradores, muchas veces esto refleja a los futuros ingresantes, generando una atención positiva o negativa, así lo explicó en su artículo (Aina & Atan, 2020).

Como definiciones conceptuales se citó a Jiménez et al., (2023) el que nos explicó e indicó que la gestión del talento humano tiene un análisis más complejo de lo que a cierta vista se observa, debido a que tuvo que aplicar diferentes estrategias que les permitió del desarrollo adecuado, ya que las empresas deben adaptarse al constante cambio que tiene el entorno y el talento que mantenemos. De la misma manera, Ramírez, Villalobos y Herrera (2019) afirmó que los principios corporativos no deben ser vulnerados en la gestión estratégica, ya que esto dificulta el logro de un solo objetivo dentro de la organización.

Por otro lado, Aguinis y Burgi-Tian (2021a), explicó que el retener a tu colaborador dentro de una organización que no se adapta, cambia, impulsa la mejora continua o motiva genere que su productividad sea más eficaz e incluso que surja dentro de la organización, es por ello que debemos saber cuándo es necesario brindar un incentivo no solo en lo económico sino como reconocimiento para elevar la eficiencia y eficacia del empleado porque si no estaríamos teniendo como organización un personal infeliz y por lo consecuente una organización ineficiente.

Basado en lo explicado anteriormente por los autores es que se planteó dimensiones como lo son: selección de personal, capacitación, evaluación de desempeño, actitud, eficiencia y cultura organizacional.

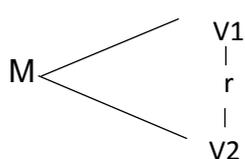
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para esta tesis se planteó un enfoque que nos permitió autenticar la veracidad de nuestra hipótesis, es decir que lo impreciso se apruebe o rechace, según lo investigado, modificado y aplicado. Se manifiesto que su gnoseología buscó mantener el objetivo proporcional, mensurable, acatado, ya que no es necesario aplicar las modificaciones de aquello que se investiga o trata de comprobar, así se expresa (Rojas et al., 2022).

En adición, el enfoque de investigación aplicada empleado en este estudio brindó soluciones a las problemáticas previamente mencionadas, contribuyendo a un aumento en la objetividad y precisión de los resultados obtenidos. En términos generales, los métodos cuantitativos se diseñaron con el propósito de obtener una visión amplia de los datos, respaldando así generalizaciones acerca del fenómeno bajo escrutinio. Es importante destacar que, en este enfoque de investigación cuantitativa, se trabajó con un número limitado de variables y un gran número de casos, aplicando procedimientos estandarizados para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados. (Yang, 2019).

Se demandó una indagación que esclareció la influencia de ambas variables y su importancia entre ambas, es por ello que se utilizó un nivel descriptivo-correlacional. Abreu et al. (2020b), señaló que la exploración descriptiva es una investigación que tiene como indeterminado atribuir una instantánea forma verdadera de las cosas. La enseñanza de equivalencia es una enseñanza que tiene como indeterminado descifrar amistades entre variables para que los eventos futuros puedan predecirse con apoyo en el saber verdadero.



m = muestra de clientes

v1 = Variable fiabilidad de servicio

v2 = Variable fiabilidad de clientes

r = posible relación

Por lo tanto, no se generó la manipulación de las variables, el estudio que se aplicó es no-experimental, por lo que se utilizó una investigación de corte transversal que partió desde la observación de los sujetos por un tiempo que fue prolongado o corto, donde esto lo determino la cuantía de información requerida para la justificación de la investigación en donde participaron los sujetos.

3.2. Variables y operacionalización

Definición Conceptual

Es una ciencia humana, donde se examinó a la constitución, quiere decir sus diligencias hacia las responsabilidades, así lo expresó (Flores-Quispe, 2019)

Definición operacional

Se aplicó 3 dimensiones importantes para cuantificar 5 tipos de respuestas, para ello las dimensiones en mención son, selección de personal, capacitación y su evaluación de desempeño, a las cuales se le aplicó 3 indicadores a cada dimensión, que en su totalidad son 9 indicadores finales.

Dimensión 1: Selección de personal

Es necesario efectuar una adecuada selección de personal, debido a que esto influenciara en su desarrollo, para establecer una buena selección del personal es necesario establecer las funciones que realizara el reclutado, sus actitudes, aptitudes que busca la organización, para que pueda potenciar su perfil dentro de la organización, es la inversión que el área de RR.HH debió realizar para poder generar un buen desarrollo del puesto, es moldear al sujeto que se adecue al puesto, pero para lograr una efectividad el sujeto en reclutamiento tiene que tener un objetivo dentro de la organización más que solo llenar el puesto, según lo mencionó (Reinoso & Fernández, 2019a).

Indicadores

Filtros de contratación

El filtro de verificación de contratación está diseñado para comprobar la veracidad o fundamento de los aspirantes a lo largo del proceso de afán. Esto lo hace su

empleador o un tercero escogido para verificar su autenticidad y funcionalidad, Cabrera (2022).

Entrevistas

Juaréz (2018), Señaló que las entrevistas son una técnica muy útil en la investigación de recopilación de datos cualitativos. Se definió como una conversación que tiene un propósito específico en lugar de simplemente chatear, una herramienta técnica amigable e interactiva.

Dimensión 2: Capacitación

La capacitación del colaborador es importante porque el factor de aprendizaje: en un mundo donde la economía del conocimiento se está volviendo cada vez más importante como fuente de ventaja competitiva, la evaluación de la educación profesional se basa en las características de los indicadores de educación secundaria y terciaria, así como la educación empresarial y las habilidades de gestión a través de la aplicación de herramientas., según lo menciono (Delgado et al., 2021).

Indicadores

Inducción

La inducción no determina la inferencia científica, es solo una pequeña parte del método científico y se caracteriza principalmente por un tipo de inferencia o inferencia denominada "abducción". (Reyes, 2022).

Trabajo en equipo

La colaboración en equipo se consolida como un pilar fundamental en el entorno organizacional, cobrando especial relevancia en sectores como el ámbito hospitalario y las firmas financieras. Esta práctica no solo fomenta la cohesión entre los integrantes del equipo, sino que también contribuye al fortalecimiento de relaciones laborales sólidas. A través de la compartición de información, habilidades y conocimientos, se logra una sinergia que impulsa al equipo hacia el logro de sus objetivos de manera más eficiente y efectiva, generando un ambiente propicio para el desarrollo y el éxito en un entorno laboral dinámico y colaborativo.

Compromiso

El compromiso supone un vínculo relacionado con un comportamiento o una actitud, es necesario que el vínculo implique un comportamiento en un sentido particular de acción o una actitud positiva hacia una organización con una orientación personal, como nos expresa, (Morán & Yambay, 2022).

Dimensión 3: evaluación de desempeño

López y Valdés (2019) expresa que, es importante medir el nivel de aprendizaje que adquirió el futuro colaborador durante todo el proceso de capacitación, esto nos permitirá saber que tanto conocimiento pudo absorber o si la capacitación fue enfocada de forma adecuada, la evaluación de desempeño es una tasación regulada en la cual los gerentes evalúan el desempeño lectivo de un empleado, para aquiescencia identificar sus fortalezas y debilidades, dedicar comentarios y colaborar en la observación de objetivos.

Indicadores

Periodo de prueba

De Val Tena (2021), el período de prueba se alude a la primera etapa de la relación laboral. Durante este período, los empleadores y los empleados pueden rescindir el contrato de trabajo en cualquier momento sin obligación de revelar circunstancias positivas o negativas.

Absentismo Laboral

Según, Vila-Tierno (2019), refiriéndose a un fenómeno que se puede ver en todos los países que están cerca de nosotros, con diferentes costumbres y tradiciones, para mantenerlos conectados, aunque no haya una conexión real, la desaparición se ve como un fenómeno necesario de la vida cotidiana. En las empresas, ya que la mayoría de los empleados a veces están sin trabajo por razones muy diferentes, esto fomenta muchas definiciones muy diferentes y vemos las siguientes líneas en la primera comparación.

Duración en el puesto

Explorar la propuesta principal que crea la gerencia entre los empleados altamente calificados es un factor clave para diferenciar a las empresas en un mercado laboral competitivo, así lo indica (Guerrero, 2022).

Variable: Productividad laboral

Definición conceptual

La productividad laboral de una organización se enfatiza para sus propios fines, y su tarea principal es mejorar las habilidades apropiadas de cada empleado y guiarlos hacia un performance, así lo menciona (Changuán, 2020).

Definición operacional

Se aplicarán 3 dimensiones importantes para cuantificar 5 tipos de respuestas, para ello las dimensiones en mención serán, actitud, eficiencia y cultura organizacional a las cuales se aplicará 3 indicadores a cada dimensión, para que en su totalidad sean 9 indicadores finales.

Dimensión 1: Actitud

La actitud laboral, según lo descrito por Prada et al., (2020), aborda el conjunto de comportamientos que una persona debe manifestar en su entorno laboral. Además, la construcción de la noción de estas personas se basa en consideraciones de su personalidad, sus habilidades para abordar problemas, sus reacciones y su enfoque ante los desafíos presentes en su lugar de trabajo.

Indicadores

Inteligencia emocional

De acuerdo a Zepeda (2019), la inteligencia emocional infiere a la capacidad de percibir, comprender, regular y transformar tanto las emociones propias como las emociones de los demás. Esta competencia abarca varios elementos fundamentales para afrontar diversos desafíos en el entorno laboral, tales como la motivación para tomar la iniciativa y aprovechar las oportunidades, la capacidad para involucrar e influir en otros, la habilidad para colaborar y comunicarse

efectivamente, así como la empatía. La inteligencia emocional también engloba la capacidad de reconocer y comprender las emociones de los demás.

Iniciativa Laboral

El objetivo es poder generar ideas, crear o crear tu propia tesis. Esta es una cualidad muy importante en el trabajo, ya que una persona puede concentrarse en la situación y crear nuevas ideas, esto lo indica en su investigación, Lozada (2019).

Confianza

En el contexto de este análisis, el concepto de confianza se aborda desde la perspectiva de la disposición de los empleados a asumir una posición de vulnerabilidad en relación con las acciones y conductas de la organización, sin que el empleado ejerza un control directo sobre dichas acciones y comportamientos organizacionales. Este enfoque, basado en la investigación de Pailaqueo y et al., (2021), ilustra la complejidad de la relación entre los individuos y las organizaciones, destacando la relevancia de la confianza como un factor esencial que influye en la dinámica laboral y en la interacción entre los empleados y su entorno organizacional.

Dimensión 2: Eficiencia

Según Paz (2020), la eficiencia de los empleados es la capacidad de los empleados para utilizar de manera óptima sus recursos para lograr sus objetivos. La eficiencia depende de muchos factores, como la motivación, las habilidades, el conocimiento y la experiencia.

Indicadores

Competencia

De acuerdo a la perspectiva presentada por Guzmán (2020), los modelos de gestión por competencias han surgido como una valiosa herramienta de liderazgo destinada a optimizar los procesos relacionados con la evaluación y el desarrollo del talento dentro de la organización. La implementación de este modelo se traduce en la eficacia de diversas iniciativas, tales como los sistemas de reclutamiento, selección, capacitación y recompensa. Asimismo, se destaca por su capacidad para

reducir la rotación de empleados, al mismo tiempo que aporta un valor adicional a través de las contribuciones de los empleados.

Motivación

Puma (2020), un estado de ánimo placentero o placentero está determinado por el comportamiento en sí mismo; dijo que los gobiernos tenderán la mano y satisfarán las necesidades de los demás a través de sus acciones.

Calidad laboral

Desde la observación de las cosas analizadas estocásticamente, el concepto de calidad puede tener muchos significados, relacionados con el concepto de trabajo y vida en los negocios que una organización puede conducir en el camino del éxito, (Del Carmen Castellano & López, 2021).

Dimensión 3: Cultura organizacional

Tal como lo explica Rodríguez y Bautista (2021), El movimiento de toda organización para construir identidades, relaciones, ideas y creencias como parte de las actividades de la empresa.

Ética profesional

En esencia, la construcción moral es la percepción de una realidad a través de los mecanismos del conocimiento subjetivo o de la experiencia, dentro de un marco o espacio de relaciones, en el que el axioma, entendido como humanismo, tiene el papel más adecuado, es por ello que se toma en cuenta según lo explica el autor al personal, la estructura y la relación, 3 dimensiones importantes. (Hortegano, 2022).

Comunicación eficaz

La comunicación es parte de las habilidades laborales, por lo que es importante considerar herramientas modificables en las sesiones de capacitación. Las posibles situaciones de conflicto, como dar retroalimentación negativa, tomar decisiones o comprender lo que se comunica, deben ser parte de una capacitación en comunicación efectiva, (Rosado et al., 2019).

Adaptación al cambio

Sarta et al., (2020), Si cambias y cambias rápido, durarás más en el mercado. Algunas organizaciones creen que se adaptan bien al cambio (interno y externo), y las organizaciones cambian en base a otras ideas mientras evitan cambiar las propias, lo que contribuye a la incertidumbre observada anteriormente.

Escala de medición

Ordinal, de escala Likert

3.3. Población, muestra y muestreo

Nuestra **población** se utilizará 45 colaboradores de atención al cliente del Call Center, en el área de procesos de la sede las Mercedes, como mención, además de que están deslindados por similitudes dentro del espacio y tiempo. Para la **Muestra** a utilizar no es muy grande, se encuentra tal cual nuestra población. La delimitación fue constituida por 45 colaboradores de los cuales se componen entre hombres y mujeres del personal del Call Center, Por lo que en este trabajo se utilizara una muestra censal.

Criterios de inclusión: Colaboradores activos del call center de una entidad financiera en el Cercado de Lima.

Criterios de exclusión: Se excluirá a los trabajadores cesantes, asesores de agencia y de otras provincias de una entidad financiera.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este contexto, Mendoza y Ávila (2020) proporcionaron una explicación detallada sobre cómo estos métodos de investigación contribuyen a la creación de herramientas esenciales en el proceso. Estas herramientas abarcan aspectos como la fuente de información o el idioma que respalda la búsqueda, así como los métodos utilizados para recopilar datos y las variables que se evalúan. Estos elementos pueden influir en la modificación de los resultados obtenidos.

El objetivo fundamental de estos métodos radica en la capacidad de analizar información relevante, respaldar la toma de decisiones y contribuir al proceso de toma de decisiones en la investigación. Así, se convierten en herramientas

esenciales para extraer conocimiento útil y fundamentar de manera efectiva las decisiones tomadas en el ámbito de estudio.

En consecuencia, se empleó un formulario como instrumento de recolección de datos, el cual constó de un total de 18 preguntas calificadas mediante la escala de Likert con valores de media ordinal. Esta elección metodológica facilitó la obtención y evaluación de información relevante para nuestra investigación.

Los niveles de respuesta establecidos en la escala Likert incluyeron las categorías: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca (ver Anexo).

Para garantizar la confiabilidad del instrumento de recolección, fue esencial someterlo a un proceso de validación por parte de expertos. Por lo tanto, en el marco de este trabajo de investigación, se logró validar dicho instrumento con la participación de tres expertos en el campo respectivo

Tabla 1

Validación de expertos

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
Doctor	Aliaga Correa, David	APLICABLE
Magister	Merino Garcés, José Luis	APLICABLE
Magister	Quispetira Mosquera, Susan Gladys	APLICABLE

La autenticidad del instrumento se determinó mediante el uso del coeficiente alfa de Cronbach, para lo cual se llevó a cabo un piloto con la participación de 13 colaboradores. Los resultados del análisis arrojaron un valor de 0.87, lo que indica una confiabilidad satisfactoria del instrumento. En otras palabras, nuestros cuestionarios demostraron ser eficaces en la realización de los objetivos de la tesis.

3.5. Procedimientos

Debido a los eventos recientes, como la pandemia y la crisis política, se optó por la implementación del instrumento de recolección de datos de manera virtual a través de la herramienta Google Forms. Esta plataforma permitió una organización eficiente de la información a medida que se recibían las respuestas. En el proceso,

se siguió un enfoque secuencial: primero se diseñó el instrumento, luego se obtuvo el consentimiento informado de los encuestados y, finalmente, se recopiló y procesó la información utilizando el software estadístico SPSS. Además, los resultados se validaron mediante un análisis de datos realizado en Excel.

3.6. Método de análisis de datos

En esta investigación, se optó por la utilización del **método descriptivo**, siguiendo el razonamiento de Jiménez (2020), quien sostiene que, en el diseño y método de investigación, es necesario ejercer control sobre las variables. Además, al aplicar instrumentos de recolección de datos, se pueden emplear distintos métodos, como el descriptivo, correlacional, experimental, comparativo o causal, dependiendo de la naturaleza de la investigación y el enfoque del investigador. Por otra parte, el **método inferencial**, respaldado por Ponce et al., (2020), se basa en cálculos inductivos que permiten derivar conclusiones generales a partir de la información recabada mediante métodos descriptivos. Esta elección metodológica se fundamentó en la necesidad de obtener un panorama claro y completo de los fenómenos estudiados.

3.7. Aspectos éticos

Para la tesis de investigación se respetó la confidencialidad de los colaboradores encuestados, a su vez también la ética y derecho del autor, donde se obtuvo como base la guía brindada por la universidad, se aplicó el estilo de las normas APA para las referencias y citas anexadas posteriormente como también los lineamientos internos propuestos por la Universidad Cesar Vallejo, otorgando la fiabilidad de la investigación.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

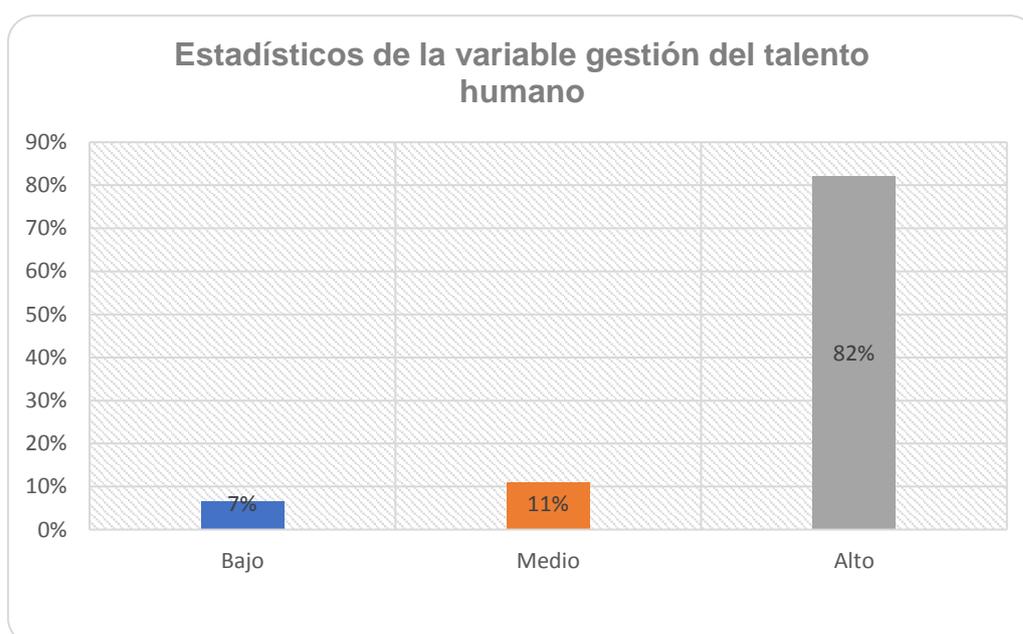
Tabla 2

Datos estadísticos de la variable gestión del talento humano

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2%
Medio	6	13%
Alto	38	84%
Total	45	100%

Figura 1

Detalle gráfico de la variable gestión del talento humano



Interpretación: En el análisis de la variable "gestión del talento humano", se analizan los alcances obtenidos en la tabla 2, figura 1. Según estos resultados, se destaca que un considerable 84% de los encuestados expresaron de manera positiva la existencia de un nivel alto en la gestión del talento humano dentro de la empresa. Asimismo, un porcentaje del 13% indicó un nivel intermedio, mientras que un reducido 2% mencionó un nivel bajo en esta área. Estos hallazgos reflejan la

percepción de los encuestados con respecto a la eficacia de la gestión del talento humano en la empresa. El elevado porcentaje que señala un nivel alto sugiere que, en su mayoría, los encuestados consideran que la organización ha implementado prácticas efectivas en la gestión de su recurso humano. Por otro lado, la presencia de un nivel intermedio y bajo también proporciona información valiosa sobre las áreas que podrían requerir mejoras o enfoque en futuras estrategias de gestión de personal.

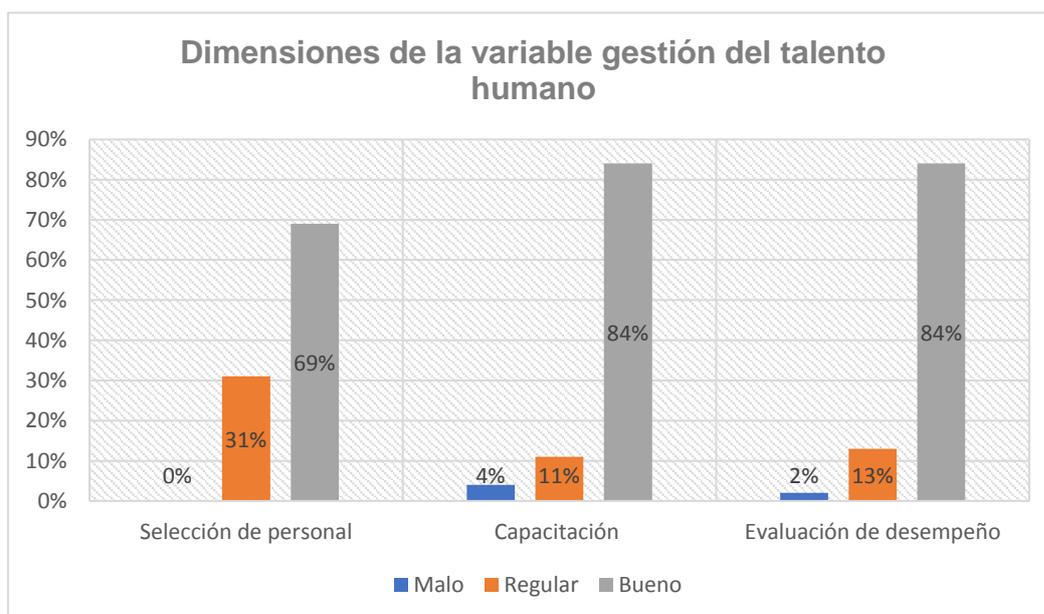
Tabla 3

Niveles de las dimensiones de la variable gestión del talento humano

Niveles	Selección de personal		Capacitación		Evaluación de desempeño	
	fi	%	fi	%	fi	%
Válido						
Malo	0	0%	2	4%	1	2%
Regular	14	31%	5	11%	6	13%
Bueno	31	69%	38	84%	38	84%
Total	45	100	45	100	45	100

Figura 2

Detalle gráfico de las dimensiones selección de personal, capacitación y evaluación de desempeño



Interpretación: En la relación entre la variable de gestión del talento humano y sus dimensiones, tales como selección de personal, capacitación y evaluación de desempeño, los resultados se desglosan de la siguiente manera: el 69% de los encuestados perciben el proceso de selección de personal como efectivo, mientras que el 31% lo califica como regular; en cuanto al proceso de capacitación, el 84% de los encuestados lo considera de buena calidad en la organización, mientras que el 4% lo califica como deficiente; al proceso de evaluación de desempeño, el 84% de los participantes lo evalúa positivamente, mientras que un 2% lo percibe como deficiente.

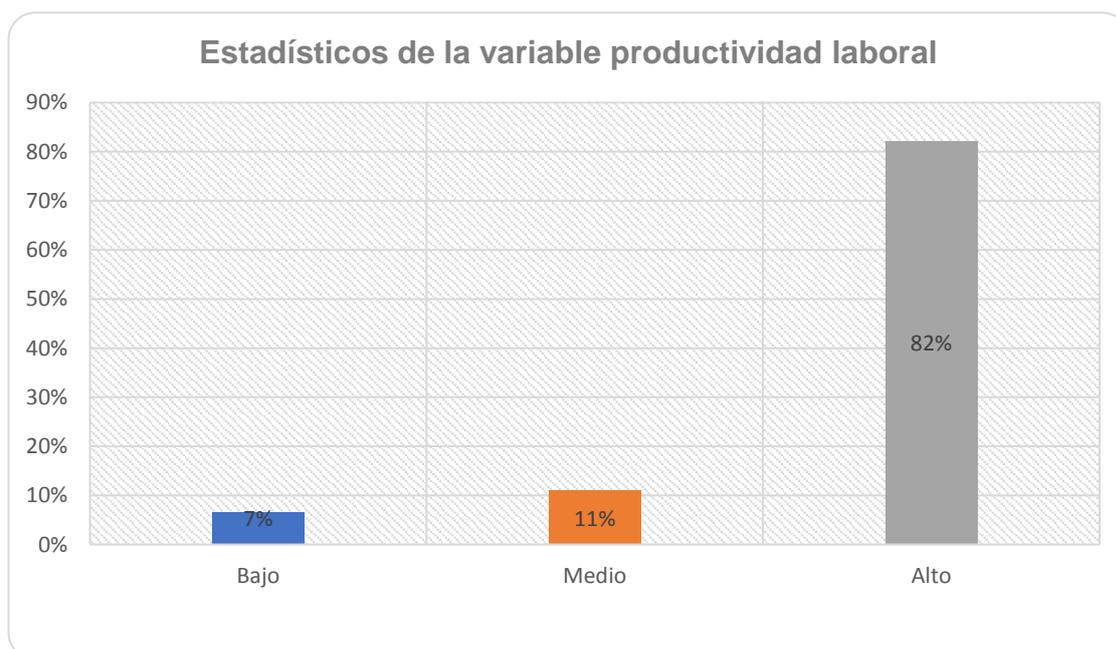
Tabla 4

Datos estadísticos de la variable productividad laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	7%
Medio	5	11%
Alto	37	82%
Total	45	100%

Figura 3

Detalle gráfico de la variable productividad laboral



Interpretación: A partir de los datos representados en la Tabla 4, que se ilustran en la Figura 3, se aprecia la variable de productividad laboral muestra una distribución interesante. El 82% de los casos muestran un alto nivel de productividad, lo que indica un rendimiento sobresaliente. Un 11% de los encuestados se encuentran en la categoría de nivel medio, lo que sugiere un desempeño promedio, mientras que un 7% se ubican en la categoría de bajo nivel, lo que indica un rendimiento por debajo de la media. Estos hallazgos proporcionan una visión detallada de la variabilidad en la productividad laboral dentro de nuestra muestra de estudio.

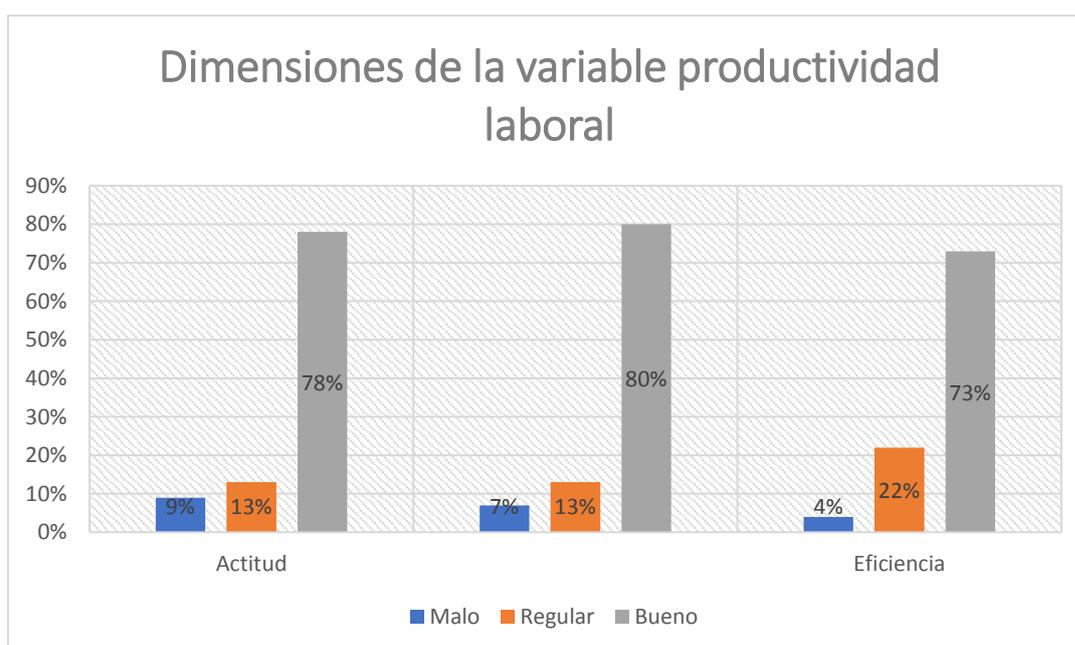
Tabla 5

Niveles de las dimensiones de la variable productividad laboral

Niveles	Actitud		Eficiencia		Cultura Organizacional	
	fi	%	fi	%	fi	%
Válido						
Malo	4	9%	3	7%	2	4%
Regular	6	13%	6	13%	10	22%
Bueno	35	78%	36	80%	33	73%
Total	45	100	45	100	45	100

Figura 4

Detalle gráfico de las dimensiones actitud, eficiencia y cultura organizacional



Interpretación: En la relación entre la variable productividad laboral y sus dimensiones, actitud, eficiencia y cultura organizacional se manifestaron los siguientes resultados: el 78% de los encuestados consideran que la actitud dentro de la productividad laboral es bueno, mientras que el 13% conceptuaron que es regular y el 9% que es malo; el 80% de los entrevistados observaron que la eficiencia en la productividad laboral es bueno en la organización mientras que el 13% considera que es regular y el 7% que es malo, por último el 73% demostraron que el proceso de cultura organizacional es bueno, que el 22% es regular y que el 4% es malo.

Prueba de hipótesis

En el anexo 12, se proporciona una explicación detallada acerca de cómo utilizar la regla de decisión y se describen en profundidad los distintos niveles de correlación, lo que te permitirá comprender mejor cómo se toman las decisiones en este contexto.

Hipótesis general

H1: La aplicación de la gestión del talento humano influye en la productividad laboral, Centro de Lima, 2023.

H0: No existe la aplicación de la gestión del talento humano influye en la productividad laboral, Centro de Lima, 2023

Tabla 6

Correlación entre las variables gestión del talento humano y productividad laboral

Correlaciones		Gestión del talento humano	Productividad Laboral	
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,872
		Sig. (bilateral) N	45	,000 45
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,872	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 45	45

Nota. Autor

Interpretación: Luego de una exhaustiva evaluación de la Tabla 6, la cual presenta el análisis de correlación entre las variables de gestión del talento humano y la productividad utilizando el coeficiente Rho de Spearman, se constata un nivel de correlación de gran significancia entre dichas variables. Este hallazgo respalda la validación de la hipótesis H1 y, como resultado, la desestimación de la hipótesis nula H0, respaldando de manera sólida la hipótesis formulada.

Hipótesis específicas

Tabla 7:

Correlación de la variable gestión del talento humano y las dimensiones de la variable productividad laboral

			Actitud	Eficiencia	Cultura Organizacional
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,847	,803	,707
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	45	45	45

Interpretación: Al analizar la Tabla 7, que exhibe la relación entre la variable de gestión del talento humano y sus distintas dimensiones en la productividad laboral, se confirma nuestra afirmación. Esto se sustenta en el hecho de que el valor de significancia (Sig.) se sitúa en 0.00, por debajo del umbral de 0.05, como lo dictan las normativas establecidas. Esta observación nos permite respaldar que la dimensión 'actitud' dentro de la variable de gestión del talento humano muestra un coeficiente notablemente alto de 0.847. Del mismo modo, la dimensión 'eficiencia' también exhibe un coeficiente elevado de 0.803 en relación con la variable de gestión del talento humano. Por último, la dimensión 'cultura organizacional' dentro de la variable de gestión del talento humano revela un coeficiente de 0.707. Estos resultados sólidos validan la aceptación de nuestra hipótesis alternativa, respaldada por los elevados valores de coeficiente de correlación obtenidos, lo que denota una influencia sustancial.

V. DISCUSIÓN

Durante esta etapa, se comparan los resultados obtenidos en este estudio con los resultados previamente reportados por diferentes autores, lo que subraya la importancia de seguir un sólido enfoque metodológico y teórico.

Por ello es que en este trabajo de investigación se indagó sobre la influencia que tiene la gestión del talento humano sobre la productividad laboral, se aplicó la prueba de Rho de Spearman en la cual su Sig. = 0.00 siendo menor a lo establecido, se aprobó nuestra hipótesis alterna tomando en cuenta que el resultado obtenido fue 0,872 el cual indica un resultado muy fuerte para esta prueba demostrando que la influencia de ambas variables, la fuerza en la que una puede destacar en otra. Es por eso, que la confianza de las dimensiones: actitud, eficiencia y cultura organizacional son clave para tener una buena gestión del talento humano, debido a que para lograr que el talento humano (empleado) se sienta identificado con la empresa hay que fomentar una buena relación desde el primer día para que se sienta identifique con la organización. Con lo expresado anteriormente, se descartó la hipótesis nula y se afirmó la hipótesis alterna según la investigación generada donde se buscó identificar la influencia que traen ambas variables dentro de una entidad financiera en el distrito de Cercado de Lima. A través de Cabrera (2021) se cotejaron los resultados donde se intuyó que las variables tienen una buena relación dentro de su Rho de Spearman de 0,324. Por lo consecuente Muñoz (2021), nos menciona que el 87.5% de los encuestados confirman lo importante que es que para lograr un buen impulso de una variable a otra la capacitación o cultura organizacional que se le da el personal es esencial para obtener los resultados esperados logrando que la productividad sea impulsada de una forma positiva dentro de la organización.

En el marco del primer objetivo específico, el desarrollo de esta tesis indagó como la aplicación de la gestión del talento humano influye en la actitud en una entidad financiera dentro del distrito del Centro de Lima, en el cual se obtuvo un Sig. de 0,00. donde la Sig. Siendo menor al 0.05, esto se estableció a través de la prueba de Rho de Spearman, concluyendo como consecuencia un valor de 0,847 estando en una correlación positiva comprobando que existe una buena relación entre la variable y su dimensión. Es a consecuencia de ello que la variable actitud

mantiene una relación con gestión del talento humano teniendo como base la importancia de la inteligencia emocional, iniciativa laboral y confianza de forma que estos indicadores influyan en la gestión del talento humano de acuerdo a que me brinda una adecuada labor. Considerando la información previamente presentada, se descartó la hipótesis nula y se respaldó la hipótesis alternativa propuesta en esta investigación, destacando la relación identificada entre la gestión del talento humano y la actitud de una entidad financiera en el distrito de Cercado de Lima. Se lleva a cabo una comparación de los resultados obtenidos de Gutiérrez (2021) nos indica que la variable actitud dentro de la gestión del talento humano obtuvo una correlación relevante de 0,890 a lo cual es necesario que los sujetos se encuentren en la predisposición de enfrentar desafíos personales o laborales manteniéndose enfocados en el objetivo.

Para abordar el segundo objetivo específico, la investigación se centró en establecer la relación entre la gestión del talento humano y la eficiencia en una entidad financiera ubicada en el distrito de Cercado de Lima. Con un valor de significancia (Sig.) de 0.00, inferior al umbral de decisión de 0.05, se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de 0,803. Esto validó una correlación positiva estadísticamente significativa, demostrando la interrelación entre la variable y la dimensión específica analizada. En consecuencia, se concluye que la gestión del talento humano es eficiente, considerando la importancia del sujeto en sí mismo. Al comparar estos resultados con Méndez et al., (2022), se destaca que la eficiencia se convierte en una herramienta de medición centrada en los aspectos económicos y técnicos internos de la organización. Su objetivo es minimizar los costos en la conversión de insumos en productos. Esta eficiencia debe abordar la evaluación de metas, el seguimiento del desempeño y el logro de los objetivos de la organización, lo que se considera eficacia cuando la organización alcanza sus objetivos al menor costo posible. En este contexto, los hallazgos respaldan la relación entre la gestión del talento humano y la eficiencia en la entidad financiera de Cercado de Lima, respaldando la hipótesis alternativa propuesta y rechazando la hipótesis nula enmarcada en esta investigación.

En última instancia, en el marco del tercer objetivo, el enfoque de la investigación se dirigió a la identificación de la relación entre la gestión del talento humano y cultura organizacional dentro de una entidad financiera en el distrito de Cercado de Lima, al alcanzar un valor de significancia (Sig.) de 0.00, el cual se sitúa por debajo del umbral de 0.05 establecido como criterio de decisión, se procedió a la habilitación para la implementación de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, culminando en la obtención de un valor de 0,707 siendo evaluada como una correlación positiva de relevancia considerable, el estudio también arrojó evidencia empírica de la asociación existente entre la variable en análisis y la dimensión que se encuentra bajo examen. Por lo consecuente la gestión del talento humano cuenta con una relación a la cultura organizacional ya que mientras más identificado se sienta con la organización aumentará su comunicación eficaz, ética profesional y su adaptación al cambio explorando un vínculo entre el colaborador y la empresa. Considerando la información previamente expuesta, se procedió a rechazar la hipótesis nula (H_0) y a aceptar la hipótesis alternativa (H_a) propuesta en el contexto de esta investigación, enfatizando especialmente la relación existente entre la gestión del talento humano y la cultura organizacional en una entidad financiera dentro del distrito de Cercado de Lima. Los resultados obtenidos son cotejados con Aina & Atan (2020), el estudio condujo a la deducción de que existe una relación entre las variables de gestión del talento humano y cultura organizacional. Esta conclusión se fundamenta en la significancia estadística (Sig. = 0.00) y el alto nivel de correlación (0.96) observado.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En relación al objetivo general propuesto en la investigación, se llevó a cabo una validación que confirma la existencia de una influencia entre las variables de gestión del talento humano y productividad laboral. Esto se respalda con un valor de significancia (Sig.) de 0.000, inferior al umbral establecido, lo que resulta en una correlación alta y fuerte de 0.872. Estos resultados se obtuvieron en el ámbito de una entidad financiera situada en la sede Las Mercedes, en el distrito de Centro de Lima, durante el año 2023. Estos resultados nos permiten brindar la fiabilidad de la relación de ambas variables donde se confirma que si hay una gran influencia de la gestión del talento humano en la productividad laboral.

Segunda: En el marco de nuestro primer objetivo específico, que persigue la identificación de una influencia estrecha y robusta entre la variable de gestión del talento humano y su dimensión actitud, se logró validar la hipótesis alterna, a la par que se desestimó la hipótesis nula. Este veredicto se sustenta en una correlación significativa de 0.847, según el coeficiente Rho de Spearman, obtenido en el contexto de una entidad financiera localizada en la sede Las Mercedes, en el distrito de Centro de Lima, durante el periodo correspondiente al año 2023. Este resultado, por ende, confirma la estrecha conexión entre la gestión del talento humano y la actitud de los colaboradores en el mencionado entorno financiero.

Tercera: En el marco de nuestro segundo objetivo específico, que buscaba discernir la influencia existente entre la variable de gestión del talento humano y la dimensión de eficiencia, logramos evidenciar de manera contundente nuestra hipótesis alterna. Este hallazgo se sustentó en una significancia obtenida de 0.803, indicando una correlación robusta según el coeficiente de Rho de Spearman. Estos resultados se obtuvieron en el ámbito de una entidad financiera situada en la sede Las Mercedes, en el distrito de Centro de Lima, durante el año 2023. Este hallazgo, por consiguiente, ratifica la estrecha vinculación entre la gestión del talento humano y el desempeño eficiente de los colaboradores en el contexto financiero mencionado.

Cuarta: En el marco de nuestro tercer objetivo específico, se propuso examinar la relación entre la variable de gestión del talento humano y su dimensión cultura

organizacional, según los parámetros de la investigación. Se identificó una correlación significativa y robusta, ya que la aplicación del coeficiente Rho de Spearman arrojó un valor de 0,707, respaldado por una significancia de 0,000. Este resultado condujo al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Estos resultados se obtuvieron en el ámbito de una entidad financiera situada en la sede Las Mercedes, en el distrito de Centro de Lima, durante el año 2023. Este descubrimiento, por ende, confirma la íntima relación entre la gestión del talento humano y la cultura organizacional del desempeño de los colaboradores en el contexto financiero mencionado.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere a los directivos de la entidad financiera ubicada en la sede Las Mercedes en el Centro de Lima, considerar la contratación de personal adicional para atender la demanda y disminuir el porcentaje de deserción de clientes. Esta medida se espera que contribuya a posicionar a la empresa entre las mejores en potenciar la gestión del talento humano.

Segunda: Se sugiere a los líderes de la entidad financiera, situada en la sede Las Mercedes en el Centro de Lima, implementar sesiones de coaching motivacional mensuales. Esta medida tiene como objetivo mejorar la actitud del personal frente a desafíos o situaciones difíciles, permitiéndoles alinearse mejor con la misión y visión de la organización.

Tercera: Se aconseja a los dirigentes de la entidad financiera, ubicada en la sede Las Mercedes en el Centro de Lima, diseñar un plan de acción más accesible y con plazos alcanzables. Esto permitirá que los empleados sean eficientes sin experimentar una presión excesiva al llevar a cabo sus actividades. Asimismo, se sugiere la implementación de períodos de descanso estratégicos para facilitar el logro de los objetivos.

Cuarta: Se sugiere a los líderes de la entidad financiera, situada en la sede Las Mercedes en el Centro de Lima, organizar talleres de integración que celebren tanto a los colaboradores como a las buenas gestiones de la empresa. Esta iniciativa busca lograr que los empleados se identifiquen con los valores corporativos, generando así una influencia positiva tanto en el personal como en la organización en su conjunto.

REFERENCIAS

- Aina, R. A., & Atan, T. (2020). The Impact of Implementing Talent Management Practices on Sustainable Organizational Performance. *Sustainability*, 12(20), 8372. <https://doi.org/10.3390/su12208372>
- Aguinis, H., & Burgi-Tian, J. (2021). Talent management challenges during COVID-19 and beyond: Performance management to the rescue. *BRQ Business Research Quarterly*, 24(3), 233-240. <https://doi.org/10.1177/23409444211009528>
- Asencio, C. I. (2022, 19 de enero). Relación entre gestión del talento humano y productividad de los trabajadores de la Institución Educativa William Prescott de los profesores de Cajamarca SRL, 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/29521>
- Barreras, I. Z. (2020, 13 octubre). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. <http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208>
- Cabrera Zambrano, M. J. (septiembre de 2022). Propuesta de mejora al proceso de reclutamiento y selección del personal para la Compañía Seguros Alianza S.A en la agencia de la ciudad de Cuenca en el período noviembre 2021-marzo 2022. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23986>
- Caicho Villaverde, Y. (2021). Gestión del talento humano y productividad laboral de los trabajadores asistenciales del P.S "Mariscal Cáceres", SJL – 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64773>

- Changuán, M. P. O. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca Sinergia*, 11(2), 166. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Chávez, E., & Izquierdo, M. V. (2018). El talento humano y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Cimelect S.A.C. Cajamarca, 2018 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/14800>
- Chavez Lopez, L. A., & Ruiz Yupanqui, J. M. (2022). *El trabajo en equipo y su relación con el desempeño laboral de los empleados de las empresas bancarias en Lima Metropolitana, año 2021*. <http://hdl.handle.net/10757/666988>
- Claus, L. (2019). HR disruption—Time already to reinvent talent management. *BRQ Business Research Quarterly*, 22(3), 207-215. <https://doi.org/10.1016/j.brq.2019.04.002>
- Del Carmen Castellano, N., & López, E. P. (2021). Estudio comparativo de los componentes de la calidad de vida laboral. *Scielo*, 25, No 1 (Enero-Junio), 75-91. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.01.003.es>
- De Val Tena, Á. L. (2021). La extinción del contrato de trabajo durante el periodo de prueba. *Revista de estudios jurídicos laborales y de seguridad social*, 2, 56-98. <https://doi.org/10.24310/rejls.vi2.12444>
- Delgado, B. M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116466>

- Delgado, B. M., Alvarado, W. P., & Ortega, M. V. (2021b). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Boletín Redipe*, 10(6), 305-317. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i6.1327>
- Díaz, L. E. F., & Torres, E. S. N. (2022). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES. *UCV*, 9(2), 10-24. <https://doi.org/10.26495/rce.v9i2.2318>
- Eleodoro, G. V. A. (2018). Gestión del talento humano y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Agrolmos S.A. 2017. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12166>
- Espinoza Otoya, F. A. (2017). *Sistema web para el proceso de selección de personal en la Institución Educativa Chio Lecca S.A.C.* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17405>
- Fernández, A. C. (2020a). El método etnográfico como construcción de conocimiento: un análisis descriptivo sobre su uso y conceptualización en ciencias sociales. *Márgenes*, 1(1). <https://doi.org/10.24310/mgnmar.v1i1.7241>
- Flores-Quispe, L. R. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>
- Flores Trujillo, J. A. (2019). *Empowerment y fiabilidad de servicio de los colaboradores de Aura Systems S.A.C, Santiago de Surco*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100534>

- Guerrero Azpeitia, L. A. (2022). Sistematización de experiencias educativas en contexto de transición a la virtualidad en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Uruguay. *InterCambios: Dilemas y Transiciones de la Educación Superior*, 9(2). <https://doi.org/10.29156/inter.9.2.9>
- Gutiérrez, V. F. S. (2021). Actitudes hacia la ciencia y la investigación en población universitaria de Bogotá - Colombia. <https://www.redalyc.org/journal/834/83472212001/html/>
- Guzmán, H. L. (2020). *La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7511954>
- Hongal, P. (2020). A Study on Talent Management and its Impact on Organization Performance - An Empirical Review. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3559991#
- Hortegano, R. E. (2022). Sistematización de experiencias educativas en contexto de transición a la virtualidad en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Uruguay. <https://ojs.intercambios.cse.udelar.edu.uy/index.php/ic/article/view/353>
- Iacolino, C. (2023). The role of emotional intelligence and metacognition in teachers' stress during pandemic remote working: a moderated mediation model. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8767001>
- Ingram, T. (2016). Relationships between Talent Management and Organizational Performance: The Role of Climate for Creativity. Questa Soft. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=428904>

- Iscandarov, R. R. (2018). Talent management as a method of development of the human capital of the company. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6841022>
- Jiménez, L. (2020a). IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA EN LA ACTUALIDAD. CONVERGENCE TECH «Revista Científica», 4(IV), 59-68. <https://doi.org/10.53592/convtech.v4iiv.35>
- Jiménez, L. M. O. (2023). Perspectivas de la gestión del talento humano en el sector público de Perú. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8822441>
- Kabwe, C., & Okorie, C. (2019). The efficacy of talent management in international business: The case of European multinationals. Thunderbird International Business Review, 61(6), 857-872. <https://doi.org/10.1002/tie.22090>
- Lazaro, R. B. (2021). Gestión del talento humano y su influencia en la productividad del personal administrativo de un Hospital de Puerto Maldonado, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74685>
- López, L. A. U., & Valdés, M. E. A. (2019). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. Propósitos y Representaciones, 7(2). <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.255>
- López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J. M., Muñoz, E., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 21(2), 316-325. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>

- Lozada, D. R. C. (2019). *Iniciativas de Investigación, Ciencia, Tecnología e Innovación: Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial del Cauca (CIDECAUCA), Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.* <https://www.redalyc.org/journal/290/29063446039/html/>
- Manuel, V. S. V. (2021, 1 septiembre). *LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA HOTELES CAJAMARCA S.A.C., PERIODO, 2018-2020.*
- Martínez-Morán, P. C., Urgoiti, J. M. F., Díez, F. V., & Solabarrieta, J. (2021). The Digital Transformation of the Talent Management Process: A Spanish Business Case. *Sustainability*, 13(4), 2264. <https://doi.org/10.3390/su13042264>
- Matabanchoy-Tulcán, S. M., Álvarez-Pabón, K. M., & Riobamba-Jiménez, O. D. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud.* <https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Meneses, K. J. (2019). Estrategias de atracción y retención del talento humano para disminuir la rotación de personal. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/31779>
- Mendoza, S., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias económico administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

- Méndez, G. G. R., Medina, D. E. M., & López, R. N. O. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Scielo*, 8(20), 189-208.
- Morán, N. A. P., & Yambay, M. J. B. (2022). EL COMPROMISO LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO INNOVADOR DE LOS EMPLEADOS: REVISIÓN DE LITERATURA. *Compendium*, 9(1), 1. <https://doi.org/10.46677/compendium.v9i1.1005>
- Muñoz, G. A. D., & Lombeida, M. D. Q. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven*, 22(1), 29-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7984628>
- Olivera Tovar, E. (2018). La gestión del talento humano como instrumento de cambio para la integración de personal en la Agencia Constructores del Banco de Crédito del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/1823>
- Pailaqueo, M. P. V., Naranjo, R. F. I., & Antognoni, H. A. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de psicología*. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2021.55066>
- Paz Flores, T. M. (2020). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes. *Ciencia y Educación*, 1(4). <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0104202021>
- Prada, R., Rueda, M. J., & Ocampo, P. C. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Espacios*, 41(45), 57-75. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p06>

- Ponce, R. B. M., Palma, K. S., Martínez-Alamilla, A., Valdez, D. S., & Castillo-Velázquez, U. (2020). Cuadro comparativo “Estadística inferencial y descriptiva”. *Educación y salud boletín científico instituto de ciencias de la salud universidad autónoma del estado de hidalgo*, 8(16), 93-95. <https://doi.org/10.29057/icsa.v8i16.5806>
- Puma, M. A. L. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y desarrollo*, 23(3), 45. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i3.2141>
- Ramírez, R. I., Espíndola, C., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019b). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642019000600167>
- Reinoso, O. L. M. (2019a, mayo 31). *Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local*. Martínez Reinoso | Cooperativismo y Desarrollo. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/241>
- Reyes, A. (2022). lógica de la investigación científica. *Revista Colombiana de Filosofía de la Ciencia*, 22(44). <https://doi.org/10.18270/rcfc.v22i44.3865>
- Rodríguez, O., & Bautista, L. A. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: Una revisión bibliográfica. *SIGNOS, investigación en sistemas de gestión*, 13(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.6675>
- Rojas, J. I. D., Noa, L. L. T., & Flores, W. (2022). Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Horizonte de la ciencia*, 12(23). <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.23.1462>

- Rosado, M. H., De La Caridad Lluesma Rojas, M., & De Veras Olivera, B. (2019). Hacia una comunicación eficaz. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2). <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v38n2/0257-4314-rces-38-02-e6.pdf>
- Sarta, A., Durand, R., & Vergne, J. (2020). Organizational Adaptation. *Journal of Management*, 47(1), 43-75. <https://doi.org/10.1177/0149206320929088>
- Silva-Giraldo, C. A., Dugarte-Mendoza, J. S., & Rueda-Mahecha, Y. M. (2021). El talento humano, una perspectiva desde la gerencia en las mipymes. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 89. <https://doi.org/10.21158/01208160.n89.2020.2814>
- Son, J., Park, O., Bae, J., & Ok, C. (2018). Double-edged effect of talent management on organizational performance: the moderating role of HRM investments. *International Journal of Human Resource Management*, 31(17), 2188-2216. <https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1443955>
- Sharipov, F., Krotenko, T. Y., & Dyakonova, M. A. (2020). Talent Management: Needs and Prospects for Business Development in the Digital Economy. En *Lecture notes in networks and systems*. Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-60926-9_65
- Terrones, M. Y. D. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2), 217-247. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Tweedie, D., Wild, D. J., Rhodes, C., & Martinov-Bennie, N. (2018). How Does Performance Management Affect Workers? Beyond Human Resource Management and Its Critique. *International Journal of Management Reviews*, 21(1), 76-96. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12177>

- Valdivia Tasilla, M. E. (2019). La capacitación en la gestión del talento humano.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/886>
- Villafañe Campoblanco, W. E. (2018). *Estrategias De Capacitación Y Su Relación Con La Gestión Del Talento Humano En El Centro De Salud 9 De Octubre Del Distrito De Manantay, Ucayali 2017.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/33618>
- Vila-Tierno, F. A. (2019, 1 octubre). *El absentismo laboral como causa del despido objetivo: Puntos críticos en la redacción del artículo 52 d) del Estatuto de los Trabajadores*. Universidad de Málaga. <https://hdl.handle.net/10630/18569>
- Yang, X. (2019). How Do We Make Sense of the Thesis “Bai (White) Ma (Horse) Fei (Is Not) Ma (Horse)”? *Dao-a Journal of Comparative Philosophy*.
<https://doi.org/10.1007/s11712-019-09654-7>
- Yuniati, E., Soetjipto, B. E., Wardoyo, T. T. B., Sudarmiatin, S., & Nikmah, F. (2021). Talent management and organizational performance: The mediating role of employee engagement. *Management Science Letters*, 11(9), 2341-2346.
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2021.5.007>
- Zepeda, K. I. A. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista naturaleza, sociedad y ambiente*.
<https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>

ANEXOS

Anexo 1. CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión del Talento Humano y su influencia en la productividad laboral en Cercado de Lima, 2023

Investigador (a) (es): Ganoza De Paz, Olenka Tamara

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión del Talento Humano y su influencia en la productividad laboral en Cercado de Lima, 2023", cuyo objetivo es saber el nivel de influencia que tiene la gestión del talento humano sobre la productividad laboral. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución del BCP

Describir el impacto del problema de la investigación. Se generará información novedosa sobre cómo la gestión del talento humano influye en la productividad laboral de una organización y si es capaz de impulsarla, en particular en empresas del sector banca y seguros en Cercado de Lima en el año 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: " Gestión del Talento Humano y su influencia en la productividad laboral en Cercado de Lima, 2023."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 12 minutos y se realizará en el ambiente virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

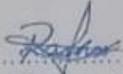
datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Ganoza De Paz, Olenka Tamara email odepaz@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Aldo Jesús Romero Correa email aromero01@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: *Giomira Graciela Ramos Navarro* 

Fecha y hora: 06 de Junio del 2023 a las 10:30am *gramos@gmail.com*

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: Banco de Crédito del Perú	RUC:
Nombre del Titular o Representante legal: Cesar Cavero	
Nombres y Apellidos:	DNI:

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Gestión del talento humano y su influencia en la productividad laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autora: Ganoza De Paz Olenka Tamara	DNI: 73865870

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

Anexo 3.

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: **Gestión del talento humano y su influencia en la productividad laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2023.**

Autor(es): **Olenka Tamara Ganoza De Paz**

Especialidad del autor principal del proyecto: **Gestión de Organizaciones**

Programa: **Administración**

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): **Lima, Perú**

Código de revisión del proyecto: **2023-1_ PREGRADO_PI_LN_C1_08**

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor:

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 07 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 4.

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado “**Gestión del talento humano y su influencia en la productividad laboral en una entidad financiera, Cercado de Lima, 2023**”, presentado por los autores **Olenka Tamara Ganoza De Paz**, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 09 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 5: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN		DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE
	CONCEPTUAL	OPERACIONAL			MEDICIÓN
Variable Dependiente GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Es una ciencia humana, donde se examina a la constitución, quiere decir sus diligencias hacia las responsabilidades, así lo expresa (Flores-Quispe, 2019)	Se aplicarán 3 dimensiones importantes para cuantificar 5 tipos de respuestas, para ello las dimensiones en mención serán, selección de personal, capacitación y evaluación de desempeño a las cuales se aplicará 3 indicadores a cada dimensión, para que en su totalidad sean 9 indicadores finales.	<p>Selección de personal</p> <p>Capacitación</p> <p>Evaluación de desempeño</p>	<p>* Reclutamiento</p> <p>* Filtros de contratación</p> <p>* Entrevistas</p> <p>* Inducción</p> <p>* Trabajo en equipo</p> <p>* Compromiso</p> <p>*Periodo de prueba</p> <p>* Absentismo laboral</p> <p>* Duración del puesto</p>	<p>Escala ordinal Tipo Likert</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi Nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi Siempre</p> <p>5. Siempre</p>
Variable Independiente PRODUCTIVIDAD LABORAL	La productividad laboral de una organización se enfatiza para sus propios fines, y su tarea principal es mejorar las habilidades apropiadas de cada empleado y guiarlos hacia un performance, así lo menciona (Changuán, 2020).	Se aplicarán 3 dimensiones importantes para cuantificar 5 tipos de respuestas, para ello las dimensiones en mención serán, actitud, eficiencia y cultura organizacional a las cuales se aplicará 3 indicadores a cada dimensión, para que en su totalidad sean 9 indicadores finales.	<p>Actitud</p> <p>eficiencia</p> <p>Cultura organizacional</p>	<p>* Inteligencia emocional</p> <p>* Iniciativa laboral</p> <p>* Confianza</p> <p>* Competencia</p> <p>* Motivación</p> <p>* Calidad laboral</p> <p>* Ética profesional</p> <p>* Comunicación eficaz</p> <p>* Adaptación al cambio</p>	<p>Escala ordinal Tipo Likert</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi Nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi Siempre</p> <p>5. Siempre</p>

Anexo 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: AUTOR:						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo la aplicación de la gestión del talento humano, influye en la productividad laboral del BCP, Cercado de Lima?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cómo la aplicación de la gestión del talento humano influye en la actitud del BCP, Centro de Lima?</p> <p>b) ¿Cómo la aplicación de la gestión del talento humano influye en la eficiencia del BCP, Cercado de Lima?</p> <p>c) ¿Cómo la aplicación de la gestión del talento humano influye en la cultura organizacional del BCP, Cercado de Lima?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer como la aplicación de la gestión del talento humano influye en la productividad laboral, Centro de Lima, 2023</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Establecer como la aplicación de la gestión del talento humano influye en la actitud del BCP, Centro de Lima, 2023</p> <p>b) Establecer como la aplicación de la gestión del talento humano influye en la eficiencia del BCP, Centro de Lima, 2023</p> <p>c) Establecer como la aplicación de la gestión del talento humano influye en la cultura organizacional del BCP, Centro de Lima, 2023</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La aplicación de la gestión del talento humano influye en la productividad laboral</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) La aplicación de la gestión del talento humano influye en la actitud del BCP, Cercado de Lima, 2023</p> <p>b) La aplicación de la gestión del talento humano influye en la eficiencia del BCP, Centro de Lima, 2023</p> <p>c) La aplicación de la gestión del talento humano influye en la cultura organizacional del BCP, Centro de Lima, 2023</p>	Variable 1: GESTIÓN DE TALENTO			
			DIMENSIÓN	Indicadores	Ítems	Escala y Valores
			Selección de personal	Reclutamiento	El proceso de reclutamiento de tu empresa es sencillo, donde detallan bien lo que buscan.	Escala ordinal tipo Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Filtros de contratación	Consideras que los filtros de contratación utilizados por tu empresa son transparentes.	
				Entrevistas	Los jefes son imparciales al momento de realizar las entrevistas	
			Capacitación	Inducción	Tu empresa cuenta con personal especializado para brindar la inducción a los nuevos pasantes	
				Trabajo en equipo	Tu empresa cuenta con las herramientas adecuadas que fomentan el trabajo en equipo	
				Compromiso	Es importante para tu empresa el compromiso que tienen los colaboradores.	
			Evaluación desempeño	Periodo de prueba	La empresa tiene reuniones que permiten evaluar tu desempeño durante el periodo de prueba	
				Absentismo laboral	Tu empresa cuenta con indicadores que relejen el absentismo laboral dentro de la organización	
				Duración del puesto	La empresa te permite realizar línea de carrera después de haber estado en otro puesto.	
			Variable 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL			
			Actitud	Inteligencia emocional	La empresa considera importante te comportas ante situaciones alto estrés laboral	Escala ordinal tipo Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Iniciativa laboral	La empresa te permite plantear propuestas que mejoren tu trabajo o el de otros	
				Confianza	La empresa te inspira confianza para continuar tus labores y poder contar con ella.	
			eficiencia	Competencia	La empresa incentiva la buena competencia dentro de tu puesto actual	
				Motivación	Te causa satisfacción el trato que te brindan tus líderes dentro de la empresa	
				Calidad Laboral	La empresa considera importante la calidad de tu trabajo para que puedas postular a otros puestos	
			Cultura organizacional	Ética profesional	La empresa es transparente con el público y con sus colaboradores al momento de realizar alguna gestión	
				Comunicación eficaz	La empresa te enseña adaptarte y se adapta a los cambios que hay.	
Adaptación al cambio	La comunicación entre los líderes del equipo de tu empresa con los demás es eficaz.					

Anexo7. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Gestión del talento humano y la productividad laboral

Fecha de recolección: 04/Junio/2023

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: **Determinar la influencia entre la gestión del talento humano y la productividad laboral**

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo odepaz@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS PARA LA VARIABLE: Gestión del talento humano	VARIABLE				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Selección de personal						
1	El proceso de reclutamiento de tu empresa es sencillo, donde detallan bien lo que buscan.					
2	Consideras que los filtros de contratación utilizados por tu empresa son transparentes.					
3	Los jefes son imparciales al momento de realizar las entrevistas					
DIMENSIÓN: Capacitación						
4	Tu empresa cuenta con personal especializado para brindar la inducción a los nuevos pasantes					
5	Tu empresa cuenta con las herramientas adecuadas que fomentan el trabajo en equipo					
6	Es importante para tu empresa el compromiso que tienen los colaboradores.					
DIMENSIÓN: Evaluación de desempeño						
7	La empresa tiene reuniones que permiten evaluar tu desempeño durante el periodo de prueba					
8	La empresa cuenta con indicadores que relejen el absentismo laboral dentro de la organización					
9	La empresa te permite realizar línea de carrera después de haber estado en otro puesto.					

¡Gracias por su colaboración!

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Determinar la influencia entre la gestión del talento humano y la productividad laboral

Fecha de recolección: 04/Junio/2023

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: **Determinar la influencia entre la gestión del talento humano y la productividad laboral**

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo odepaz@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS PARA LA VARIABLE: Productividad Laboral	VARIABLE				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Actitud						
1	La empresa considera importante te comportas ante situaciones alto estrés laboral	3	2			
2	La empresa te permite plantear propuestas que mejoren tu trabajo o el de otros					
3	La empresa te inspira confianza para continuar tus labores y poder contar con ella.					
DIMENSIÓN: Eficiencia						
4	La empresa incentiva la buena competencia dentro de tu puesto actual					
5	Te causa satisfacción el trato que te brindan tus líderes dentro de la empresa					
6	La empresa considera importante la calidad de tu trabajo para que puedas postular a otros puestos					
DIMENSIÓN: Cultura organizacional						
7	La empresa es transparente con el público y con sus colaboradores al momento de realizar alguna gestión					
8	La empresa te enseña adaptarte y se adapta a los cambios que hay.					
9	La comunicación entre los líderes del equipo de tu empresa con los demás es eficaz.					

¡Gracias por su colaboración

Anexo 8: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del talento humano y su influencia en la productividad laboral del BCP, Cercado de Lima 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

Nombres y Apellidos del juez:	SUSAN GLADYS QUISPETIRA MOSQUEIRA
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social ()
	Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración Líder de proyectos estratégicos
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo Banco Falabella
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()
	Más de 5 años (X)

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

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Genova De Paz, Olenka Tamara
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	12 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal del área del call center del BCP en la sede del centro de Lima

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	---

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Gestión del talento humano**

Es una ciencia humana, donde se examina a la constitución, quiere decir sus diligencias hacia las responsabilidades, así lo expresa (Flores-Quispe, 2019)

- **Variable 2: Productividad Laboral**

La productividad laboral de una organización se enfatiza para sus propios fines, y su tarea principal es mejorar las habilidades apropiadas de cada empleado y guiarlos hacia un performance, así lo menciona (Changuán, 2020).



Variable	Dimensiones	Definición
Gestión del talento humano	Selección de personal	Es necesario efectuar una adecuada selección de personal, debido a que esto influenciara en su desarrollo, para establecer una buena selección del personal es necesario establecer las funciones que realizara el reclutado, sus actitudes, aptitudes que busca la organización, para que pueda potenciar su perfil dentro de la organización, es la inversión que el área de RR.HH deberá realizar para poder generar un buen desarrollo del puesto, es moldear al sujeto que se adecue al puesto, pero para lograr una efectividad el sujeto en reclutamiento tiene que tener un objetivo dentro de la organización más que solo llenar el puesto, según (Reinoso & Fernández, 2019a).
	Capacitación	La capacitación del colaborador es importante porque El factor de aprendizaje: en un mundo donde la economía del conocimiento se está volviendo cada vez más importante como fuente de ventaja competitiva, es esencial para el éxito de cualquier organización o país. La evaluación de la educación

		profesional se basa en las características de los indicadores de educación secundaria y terciaria, así como la educación empresarial y las habilidades de gestión a través de la aplicación de herramientas, según (Delgado et al., 2021).
	Evaluación de desempeño	López y Valdés (2019) expresa que, es importante medir el nivel de aprendizaje que adquirió el futuro colaborador durante todo el proceso de capacitación, esto nos permitirá saber que tanto conocimiento pudo absorber o si la capacitación fue enfocada de forma adecuada, la evaluación de desempeño es una tasación regulada en la cual los gerentes evalúan el desempeño lectivo de un empleado, para aquiescencia identificar sus fortalezas y debilidades, dedicar comentarios y colaborar en la observación de objetivos
Productividad laboral	Actitud	La actitud laboral según Prada et al. (2020) que en el lugar de trabajo, la actitud se refiere al comportamiento que una persona debe tomar para realizar el trabajo. También definimos a las personas por su personalidad, habilidades para resolver problemas, reacciones y cómo afrontar la adversidad en el lugar de trabajo.
	Eficiencia	Según Paz Flores (2020), la eficiencia de los empleados es la capacidad de los empleados para utilizar de manera óptima sus recursos para lograr sus objetivos. La eficiencia depende de muchos factores, como la motivación, las habilidades, el conocimiento y la experiencia
	Cultura organizacional	Tal como lo explica Rodríguez y Bautista (2021), El movimiento de toda organización para construir identidades, relaciones, ideas y creencias como parte de las actividades de la empresa.

5. Presentación de Instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión del talento humano y su influencia en la productividad laboral del BCP, Cercado de Lima 2023" elaborado por Ganoza

De Paz Olenka Tamara 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

Variable del Instrumento: Gestión del talento humano

□ Primera dimensión: Selección de personal

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reclutamiento	1	3	4	3	
Filtros de contratación	2	4	4	4	
Entrevistas	3	3	3	4	

□ Segunda dimensión: Capacitación

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Inducción	4	4	4	4	
Trabajo en equipo	5	4	3	4	
Compromiso	6	3	3	3	

□ Tercera dimensión: Evaluación de desempeño

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Periodo de prueba	7	4	4	4	
Absentismo laboral	8	3	4	3	
Duración del puesto	9	3	4	3	

Variable del Instrumento: Productividad laboral

□ Primera dimensión: Actitud

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Inteligencia emocional	13	3	3	3	
Iniciativa laboral	14	4	4	4	
Confianza	15	4	4	4	

□ Segunda dimensión: Eficiencia

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Competencia	13	4	4	4	
Calidad Laboral	14	3	4	4	
Motivación	15	3	3	4	



III Tercera dimensión: Cultura organizacional

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ética profesional	13	4	4	4	
Comunicación eficaz	14	4	4	4	
Adaptación al cambio	15	3	4	4	

Mag. Susan Gladys Quispitira Mosqueira

DNI N° 43373351

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2001), 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 McCardland et al. 2000) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyvärde 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 (Voutilinen & Luukkainen, 1995, citados en Hyvärde et al. (2003).

Ver: <http://www.revisitasocios.com/obse2017/obse2017-20.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del talento humano y su influencia en la productividad laboral del BCP, Cercado de Lima 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

Nombres y Apellidos del juez:	JOSE LUIS MERINO
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/>
	Educativa <input type="checkbox"/> Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/>
	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>

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

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Ganoza De Paz, Olenka Tamara
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	12 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal del área del call center del BCP en la sede del centro de Lima

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	---

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Gestión del talento humano**

Es una ciencia humana, donde se examina a la constitución, quiere decir sus diligencias hacia las responsabilidades, así lo expresa (Flores-Quispe, 2019)

- **Variable 2: Productividad Laboral**

La productividad laboral de una organización se enfatiza para sus propios fines, y su tarea principal es mejorar las habilidades apropiadas de cada empleado y guiarlos hacia un performance, así lo menciona (Changuán, 2020).

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión del talento humano	Selección de personal	Es necesario efectuar una adecuada selección de personal, debido a que esto influenciara en su desarrollo, para establecer una buena selección del personal es necesario establecer las funciones que realizara el reclutado, sus actitudes, aptitudes que busca la organización, para que pueda potenciar su perfil dentro de la organización, es la inversión que el área de RR.HH deberá realizar para poder generar un buen desarrollo del puesto, es moldear al sujeto que se adecue al puesto, pero para lograr una efectividad el sujeto en reclutamiento tiene que tener un objetivo dentro de la organización más que solo llenar el puesto, según (Reinoso & Fernández, 2019a).
	Capacitación	La capacitación del colaborador es importante porque El factor de aprendizaje: en un mundo donde la economía del conocimiento se está volviendo cada vez más importante como fuente de ventaja competitiva, es esencial para el éxito de cualquier organización o país. La evaluación de la educación

		profesional se basa en las características de los indicadores de educación secundaria y terciaria, así como la educación empresarial y las habilidades de gestión a través de la aplicación de herramientas., según (Delgado et al., 2021).
	Evaluación de desempeño	López y Valdés (2019) expresa que, es importante medir el nivel de aprendizaje que adquirió el futuro colaborador durante todo el proceso de capacitación, esto nos permitirá saber que tanto conocimiento pudo absorber o si la capacitación fue enfocada de forma adecuada, la evaluación de desempeño es una tasación regulada en la cual los gerentes evalúan el desempeño lectivo de un empleado, para aquiescencia identificar sus fortalezas y debilidades, dedicar comentarios y colaborar en la observación de objetivos
Productividad laboral	Actitud	La actitud laboral según Prada et al. (2020) que en el lugar de trabajo, la actitud se refiere al comportamiento que una persona debe tomar para realizar el trabajo. También definimos a las personas por su personalidad, habilidades para resolver problemas, reacciones y cómo afrontar la adversidad en el lugar de trabajo.
	Eficiencia	Según Paz Flores (2020), la eficiencia de los empleados es la capacidad de los empleados para utilizar de manera óptima sus recursos para lograr sus objetivos. La eficiencia depende de muchos factores, como la motivación, las habilidades, el conocimiento y la experiencia
	Cultura organizacional	Tal como lo explica Rodríguez y Bautista (2021), El movimiento de toda organización para construir identidades, relaciones, ideas y creencias como parte de las actividades de la empresa.

5. Presentación de Instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión del talento humano y su influencia en la productividad laboral del BCP, Cercado de Lima 2023" elaborado por Ganoza

$$P = \frac{FV}{I - V}$$

De Paz Olenka Tamara 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

Variable del Instrumento: Gestión del talento humano

□ Primera dimensión: Selección de personal

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reclutamiento	1	3	3	3	
Filtros de contratación	2	4	2	4	
Entrevistas	3	3	4	3	

□ Segunda dimensión: Capacitación

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Inducción	4	3	4	3	
Trabajo en equipo	5	4	3	4	
Compromiso	6	3	4	3	

□ Tercera dimensión: Evaluación de desempeño

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Periodo de prueba	7	4	4	3	
Absentismo laboral	8	3	3	4	
Duración del puesto	9	3	4	3	

Variable del Instrumento: Productividad laboral

□ Primera dimensión: Actitud

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Inteligencia emocional	13	4	4	3	
Iniciativa laboral	14	3	3	4	
Confianza	15	3	4	3	

□ Segunda dimensión: Eficiencia

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Competencia	13	4	4	3	
Calidad Laboral	14	4	4	4	
Motivación	15	3	4	3	

□ Tercera dimensión: Cultura organizacional

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ética profesional	13	3	4	3	
Comunicación eficaz	14	4	4	4	
Adaptación al cambio	15	3	4	3	



JOSÉ LUIS MERINO GARCÉS
 Abogado en ejercicio
 Letrado Colegiado

Mtro. José Luis Merino
DNI N° 40860166

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 expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGettland et al. 2005) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkkä et al. (2005) 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 & Ukkonen, 1995, citados en Hyrkkä et al. (2005).

Ver : <https://www.ojs.elsevier.com/else/2017/cited2017-21.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del talento humano y su influencia en la productividad laboral del BCP, Cercado de Lima 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

Nombres y Apellidos del juez:	DAVID ALIAGA CORREA	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

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

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Ganoza De Paz, Olenka Tamara
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	12 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal del área del call center del BCP en la sede del centro de Lima

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	---

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Gestión del talento humano**

Es una ciencia humana, donde se examina a la constitución, quiere decir sus diligencias hacia las responsabilidades, así lo expresa (Flores-Quispe, 2019)

- **Variable 2: Productividad Laboral**

La productividad laboral de una organización se enfatiza para sus propios fines, y su tarea principal es mejorar las habilidades apropiadas de cada empleado y guiarlos hacia un performance, así lo menciona (Changuán, 2020).

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión del talento humano	Selección de personal	Es necesario efectuar una adecuada selección de personal, debido a que esto influenciara en su desarrollo, para establecer una buena selección del personal es necesario establecer las funciones que realizará el reclutado, sus actitudes, aptitudes que busca la organización, para que pueda potenciar su perfil dentro de la organización, es la inversión que el área de RR.HH deberá realizar para poder generar un buen desarrollo del puesto, es moldear al sujeto que se adecue al puesto, pero para lograr una efectividad el sujeto en reclutamiento tiene que tener un objetivo dentro de la organización más que solo llenar el puesto, según (Reinoso & Fernández, 2019a).
	Capacitación	La capacitación del colaborador es importante porque El factor de aprendizaje: en un mundo donde la economía del conocimiento se está volviendo cada vez más importante como fuente de ventaja competitiva, es esencial para el éxito de cualquier organización o país. La evaluación de la educación

		profesional se basa en las características de los indicadores de educación secundaria y terciaria, así como la educación empresarial y las habilidades de gestión a través de la aplicación de herramientas., según (Delgado et al., 2021).
	Evaluación de desempeño	López y Valdés (2019) expresa que, es importante medir el nivel de aprendizaje que adquirió el futuro colaborador durante todo el proceso de capacitación, esto nos permitirá saber que tanto conocimiento pudo absorber o si la capacitación fue enfocada de forma adecuada, la evaluación de desempeño es una tasación regulada en la cual los gerentes evalúan el desempeño lectivo de un empleado, para aquiescencia identificar sus fortalezas y debilidades, dedicar comentarios y colaborar en la observación de objetivos
Productividad laboral	Actitud	La actitud laboral según Prada et al. (2020) que en el lugar de trabajo, la actitud se refiere al comportamiento que una persona debe tomar para realizar el trabajo. También definimos a las personas por su personalidad, habilidades para resolver problemas, reacciones y cómo afrontar la adversidad en el lugar de trabajo.
	Eficiencia	Según Paz Flores (2020), la eficiencia de los empleados es la capacidad de los empleados para utilizar de manera óptima sus recursos para lograr sus objetivos. La eficiencia depende de muchos factores, como la motivación, las habilidades, el conocimiento y la experiencia
	Cultura organizacional	Tal como lo explica Rodríguez y Bautista (2021), El movimiento de toda organización para construir identidades, relaciones, ideas y creencias como parte de las actividades de la empresa.

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión del talento humano y su influencia en la productividad laboral del BCP, Cercado de Lima 2023" elaborado por Ganoza

De Paz Dlenka Tamara 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

Variable del Instrumento: Gestión del talento humano

Primera dimensión: Selección de personal

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reclutamiento	1	4	4	4	
Filtros de contratación	2	4	4	4	
Entrevistas	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Capacitación

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Inducción	4	4	4	4	
Trabajo en equipo	5	4	4	4	
Compromiso	6	4	4	4	

Tercera dimensión: Evaluación de desempeño

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Periodo de prueba	7	4	4	4	
Absentismo laboral	8	4	4	4	
Duración del puesto	9	4	4	4	

Variable del Instrumento: Productividad laboral

Primera dimensión: Actitud

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Inteligencia emocional	13	4	4	4	
Iniciativa laboral	14	4	4	4	
Confianza	15	4	4	4	

Segunda dimensión: Eficiencia

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Competencia	13	4	4	4	
Calidad Laboral	14	4	4	4	
Motivación	15	4	4	4	

Tercera dimensión: Cultura organizacional

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ética profesional	13	4	4	4	
Comunicación eficaz	14	4	4	4	
Adeptación al cambio	15	4	4	4	



Dr. David Ferrnando Allaga Cornea
DNI N.º 27168879

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 (1988) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkla et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarían 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 & Lukkonen, 1995, citados en Hyrkla et al. (2003).

Ver : <https://www.repositorio.cebs.org/handle/document/2017-21.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 9. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Tabla

Baremo para estimación del nivel de confiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,857	18