



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la
Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración
Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Garcia Bardales Katty Luz

ASESORA:

Dra. Olano Del Castillo Reyna

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2018

Dedicatoria

A mis padres Alba y Víctor, por inculcarme valores y principios, por ser quienes me apoyan y motivan a seguir escalando en mi vida profesional y superación personal.

A mis hermanos Jefferson, Martin y memoria de mi querido hermano Edward, por haber estado siempre a mi lado e impulsarme a ser mejor persona.

A ti Miller, por tu constante apoyo y a mi amado hijo Rodrigo, que con su amor infinito llena de luz y esperanza mi vida, quien es mi fuente de inspiración y motivación

La autora

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de obtener un nuevo triunfo personal y brindarme buena salud.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo por abrirme sus puertas y permitirme recibir los conocimientos impartidos por sus docentes contribuyendo a mi formación personal.

A mi asesora Dra. Reyna Olano del Castillo por su apoyo, por las observaciones y sugerencias, que permitieron alcanzar y lograr los objetivos del trabajo.

A la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) de Ucayali, a sus trabajadores, quienes contribuyeron en el desarrollo del presente trabajo, por brindarme las facilidades necesarias para el caso; y a todos quienes hicieron posible la realización de esta tesis, por su ayuda y apoyo desinteresado.

A mis adorados padres Alba y Víctor, por apoyarme en todo lo que me propongo, ustedes son lo mejor.

A Miller y mi hijo Rodrigo, mis amados hombres, por ser parte de mi vida, por caminar conmigo en los buenos y malos momentos.

La autora

Presentación

Señores Miembros del Jurado de Grados y Títulos del Programa de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Maestra en Gestión Pública; muestro mi trabajo de investigación descriptiva correlacional denominada: “Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018”.

La presente investigación tiene el propósito de determinar si existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la SUNAT Ucayali - 2018. Es importante el desarrollo de trabajos de investigación, ya que al identificar problemáticas nos motivan a buscar soluciones y de esta manera contribuir e incentivar a que otros investigadores continúen con la investigación.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos: El capítulo I: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El capítulo II: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El capítulo III: Resultados se presentan resultados obtenidos. El capítulo IV: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el capítulo V, se presentan las conclusiones. En el capítulo VI se presentan las recomendaciones. En el capítulo VII: Referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información abordados para la presente investigación. Excelentísimos miembros del calificador esperando cumplir con las exigencias de aprobación.

La autora

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del Problema	31
1.5 Justificación del estudio	31
1.6 Hipótesis	32
1.7 Objetivos	33
II. METODO	34
2.1 Diseño de investigación	34
2.2 Variables, operacionalización	35
2.3 Población y muestra.....	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5 Métodos de análisis de datos.....	43

2.6 Aspectos Éticos	44
III. RESULTADOS.....	45
IV. DISCUSIÓN	61
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS	69
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	71
Anexo N° 02: Fichas técnicas e instrumento de medición.....	72
Anexo N° 03: Base de datos de las variables.....	75
Anexo N° 04: Solicitud para aplicación del instrumento	77
Anexo N° 05: Informe y matriz de validación.....	78
Anexo N° 06 Galería de fotografías.....	87

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Comparación entre las teorías X y Y.....	24
Tabla 2 Operacionalización de Gestión del talento humano y Desempeño laboral en la SUNAT.....	37
Tabla 3 Población de estudio en la SUNAT	38
Tabla 4 Elección de técnica e instrumento	40
Tabla 5 Validez de expertos.....	41
Tabla 6 Interpretación del coeficiente de confiabilidad KR-20	43
Tabla 7 Aplicación de la fórmula del coeficiente de confiabilidad KR-20	43
Tabla 8 Resultados de coeficiente de confiabilidad KR-20.....	43
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la Variable Gestión del talento humano en la SUNAT	45
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la dimensión Conocimiento en la SUNAT	46
Tabla 11 Dimensión 2: Habilidades en la SUNAT	47
Tabla 12 Dimensión 3: Motivación en la SUNAT	48
Tabla 13 Dimensión 4: Actitudes en la SUNAT	49
Tabla 14 Procesamiento de la variable 2: Desempeño laboral en la SUNAT	50
Tabla 15 Dimensión 1: Cumplimiento de tareas en la SUNAT.....	51
Tabla 16 Dimensión 2: Cooperación en la SUNAT	52
Tabla 17 Dimensión 3: Disciplina laboral en la SUNAT	53
Tabla 18 Dimensión 4: Superación personal en la SUNAT	54
Tabla 19 Prueba de normalidad de la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la SUNAT	55
Tabla 20 Grado de correlación y nivel de significación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la SUNAT	56
Tabla 21 Grado de correlación y nivel de significación de la gestión del talento humano y el cumplimiento de tareas en la SUNAT	57
Tabla 22 Grado de correlación y nivel de significación de la gestión del talento humano y la cooperación en la SUNAT	58

Tabla 23 Grado de correlación y nivel de significación de la gestión del talento humano y la disciplina laboral en la SUNAT	59
Tabla 24 Grado de correlación y nivel de significación de la gestión del talento humano y la superación personal en la SUNAT	60

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Gráfico de barra de la Variable Gestión del talento humano en la SUNAT	45
Figura 2 Gráfico de barra de Dimensión 1: Conocimiento en la SUNAT	46
Figura 3 Gráfico de barra de Dimensión 2: Habilidades en la SUNAT	47
Figura 4 Gráfico de barra de Dimensión 3: Motivación en la SUNAT	48
Figura 5 Gráfico de barra de Dimensión 4: Actitudes en la SUNAT	49
Figura 6 Gráfico de barra Procesamiento de la variable 2: Desempeño laboral en la SUNAT	50
Figura 7 Gráfico de barra Dimensión 1: Cumplimiento de tareas en la SUNAT	51
Figura 8 Gráfico de barra Dimensión 2: Cooperación en la SUNAT	52
Figura 9 Gráfico de barra Dimensión 3: Disciplina laboral en la SUNAT	53
Figura 10 Gráfico de barra Dimensión 4: Superación personal en la SUNAT	54

RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión del talento humano y desempeño laboral en la SUNAT Ucayali – 2018, con la finalidad de determinar que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el personal de la SUNAT Ucayali – 2018, siendo la hipótesis general: existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018, el presente estudio es cuantitativa, de tipo no experimental, la población de 66 trabajadores de las diferentes áreas de la oficina zonal Ucayali y la muestra utilizada en la presente investigación, está conformada por el total del personal .

Para la selección de los datos se utilizaron instrumentos validados como cuestionarios, todo ello para dar confiabilidad y validez al instrumento elegido, fueron de elaboración propia. El cuestionario para la variable gestión del talento consta de 10 ítems, y para la variable desempeño laboral también consta de 10 ítems, valorando los instrumentos obtenidos para el presente estudio, el análisis estadístico se hizo aplicando el programa SPSS 23, lo cual arrojó resultados confiables en la investigación. Se logró determinar que existe relación altamente significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018 con $r = 0.875$ estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman, lo cual indica que, ante una mejora de la gestión del talento humano, existirá un mejor desempeño laboral según la percepción de los trabajadores de la SUNAT.

Palabras Clave: Gestión del talento humano, desempeño laboral, conocimiento, habilidades, motivación, actitudes, cumplimiento de tareas, cooperación, disciplina laboral, superación personal reclutamiento

ABSTRACT

This research entitled: Human talent Management and work performance in the SUNAT Ucayali – 2018, in order to determine that there is a significant relationship between human talent management and work performance in the SUNAT Ucayali personnel - 2018, the general hypothesis being: there is a significant relationship between human talent management and labor performance in the Superintendency National Customs and Tax Administration (SUNAT) Ucayali - 2018, the present study is quantitative, non-experimental, the population of 66 workers from the different areas of the Ucayali zonal office and the sample used in the present investigation is made up of for the total staff.

For the selection of the data, instruments validated as questionnaires were used, all this to give reliability and validity to the chosen instrument, were of own elaboration. The questionnaire for the variable management of talent consists of 10 items, and for the variable work performance also consists of 10 items, valuing the instruments obtained for the present study, the statistical analysis was done applying the program SPSS 23, which He threw reliable results in the investigation. It was determined that there is a significant relationship between human talent management and job performance. Human talent management is significantly related to job performance in the National Superintendency of Customs and Tax Administration (SUNAT) Ucayali - 2018 with $r = 0.875$ estimated by the Rho Spearman correlation coefficient, which indicates that, in the face of an improvement of the management of human talent, there will be a better job performance according to the perception of SUNAT workers

Key words: Human talent management, job performance, knowledge, skills, motivation, attitudes, fulfillment of tasks, cooperation, labor discipline, personal overcoming recruitment

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

El Perú se ubica en el puesto 72 de un total de 138 países en el Ranking Global de Competitividad 2017 – 2018 del Foro Económico Mundial (World Economic Forum-WEF). Este resultado representa un retroceso de cinco posiciones respecto al informe del año pasado y 11 posiciones respecto al puesto 61 que ocupó en el 2013.

El papel de las personas en las organizaciones se ha ido transformando con el transcurrir de los años, pues al principio se trataba solo de mano de obra, posteriormente se introdujo el concepto de recursos humanos, el cual consideraba a las personas un recurso más a gestionar en la empresa. En la actualidad no solo se habla de personas sino también de talento, conocimiento, motivación, creatividad. El capital humano dotado de conocimientos y creatividad es pieza clave en las organizaciones.

La gestión del capital humano se ha visto en la necesidad de introducir herramientas que le permitan favorecer la integración de las personas y la organización adicionando valor al talento humano para motivar a un mejor desempeño laboral en aras de la competitividad

Existen organizaciones con criterios conservadores que a pesar de las exigencias de la globalización al momento de reclutar a nuevos talentos no consideran las competencias y habilidades de sus postulantes contratando solo a personas por recomendación o por poseer algún parentesco.

Lograr que una organización produzca y sea competitiva van de la mano con el esfuerzo y responsabilidad del talento humano como también de mejores condiciones de trabajo para todos, mientras más sea la exigencia.

Ámbito de la investigación

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, de acuerdo a su Ley de creación N° 24829, Ley General aprobada por Decreto Legislativo N° 501 y la Ley 29816 de Fortalecimiento de la SUNAT, es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, cuenta con personería jurídica de derecho público, con patrimonio propio y goza de autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa que, en virtud a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 061-2002-PCM, expedido al amparo de lo establecido en el numeral 13.1 del artículo 13° de la Ley N° 27658, ha absorbido a la Superintendencia Nacional de Aduanas, asumiendo las funciones, facultades y atribuciones que por ley, correspondían a esta entidad.

La SUNAT tiene como finalidad primordial administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley o de acuerdo a los convenios interinstitucionales que se celebren, proporcionando los recursos requeridos para la solvencia fiscal y la estabilidad macroeconómica; asegurando la correcta aplicación de la normatividad que regula la materia y combatiendo los delitos tributarios y aduaneros conforme a sus atribuciones.

También tiene como finalidad la implementación, la inspección y el control del cumplimiento de la política aduanera en el territorio nacional y el tráfico internacional de mercancías, personas y medios de transporte, facilitando las actividades aduaneras de comercio exterior y asegurando la correcta aplicación de los tratados y convenios internacionales y demás normas que rigen la materia.

Asimismo, le corresponde participar en el combate contra la minería ilegal así como del narcotráfico, a través del control y fiscalización del ingreso, permanencia, transporte o traslado y salida de los productos de la actividad minera, de insumos químicos y maquinarias que puedan ser utilizados en la minería ilegal, así como del control y fiscalización de los insumos químicos, productos y sus sub productos o derivados, maquinarias y

equipos que puedan ser utilizados directa o indirectamente en la elaboración de drogas ilícitas; y otros fines que se establezcan mediante Ley.

Adicionalmente, debe proveer a los administrados los servicios que les faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y otras vinculadas a las funciones que realiza la SUNAT, así como brindar servicios a la ciudadanía en general dentro del ámbito de su competencia.

Establecido en el artículo 3° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT y sus modificatorias

1.2 Trabajos previos

Para desarrollar la interpretación ha sido necesario revisar información trabajada por otros investigadores en diversos ámbitos.

1.2.1 Antecedentes internacionales

En el ámbito internacional se seleccionó lo siguiente:

Caicedo (2015) sustentó la tesis "Modelo de gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de Corporación El Rosado en el Centro Comercial Paseo Shopping Babahoyo" para optar por el Máster en Administración de Empresas por la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. Objetivo: Proponer un Modelo de gestión del talento humano que permite la evaluación del desempeño Trabajo de los servidores en el Centro Comercial El Paseo Shopping Babahoyo. Aplicó una muestra de 49 personas que involucran al personal que trabaja bajo los diversos departamentos. Llegó a la siguiente conclusión: el trabajo en equipo se lleva a cabo en el medio ambiente mediante cuánto no aceptan los servidores las sugerencias de sus colegas. Predominan factores personales más que institucionales. La gestión de personal que realiza el departamento de Recursos Humanos favorece el empoderamiento entre en parte, es importante autoevaluarse y mejorar procesos por clientes internos; las satisfacciones personales de los servidores se promedian en términos normales.

Quinzo (2014) sustentó la tesis “Modelo de Gestión del Talento Humano y nivel de desempeño laboral del personal del departamento financiero de la escuela superior politécnica de Chimborazo - Espoch” para obtener el grado de Magister en Gerencia Empresarial, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato - Ecuador, trazó como objetivo general: Diseñar un modelo de gestión del talento humano y nivel de desempeño laboral del personal del departamento financiero de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Empleó el tipo de investigación descriptiva, exploratoria, explicativa. La población constó de 130 trabajadores. Llegó a la siguiente conclusión: el modelo de gestión de talento humano basado en competencias, contribuye a elevar el nivel de desempeño del personal del departamento financiero de la Espoch.

Mariñes (2014) sustentó la tesis “Tendencias y perspectivas de la gestión humana desde el desempeño organizacional, en relación con la política y estrategias utilizadas en empresas descentralizadas en la región suroeste de la República Dominicana”, Tesis para optar el grado de Doctor en Recursos Humanos - ATLANTIC INTERNATIONAL UNIVERSITY HONOLULU, HAWÁI. Con una muestra de 89 trabajadores. Objetivo: analizar las tendencias y perspectivas de la gestión humana en relación con las políticas estratégicas utilizadas en las empresas en la República Dominicana. Se concluyó que la gestión humana y el éxito organizativo en las empresas se deben establecer pilares que se fundamenten en retos que enfrentan las organizaciones. Las perspectivas de la gestión humana de las empresas se desarrollan con un nivel de estandarización tanto en entidades públicas como privadas, con un importante activo en la organización.

Vargas (2012). Sustentó la tesis doctoral: "Habilidades administrativas del gerente promedio de enfermería y clima de atención en las unidades clínicas de un hospital tipo III". Objetivo: Determinar la relación entre las habilidades administrativas del gerente medio de enfermería en sus habilidades técnicas, habilidades humanas y el clima de cuidado. Aplicó una muestra 42 enfermeras. La colección de los datos se hizo con un instrumento tipo cuestionario estructurado de 30 ítems." Los resultados mostraron que hay una relación estadísticamente significativa entre las variables en estudio con un coeficiente de correlación positivo de Pearson. Es decir que Existe una relación significativa entre los factores de habilidades humanas y procedimientos administrativos de las enfermeras de atención directa "

1.2.2 Antecedentes nacionales

En el ámbito nacional se encontró lo siguiente:

Casma (2015) en su investigación sobre "Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa FerroSistemas, Surco Lima, año 2015" para optar el grado académico de Magister en Administración, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Objetivo: Establecer y describir la relación existente entre la gestión de talento humano por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa FerroSistemas, Surco - Lima en el año 2015. La población censal estuvo formada por de 84 trabajadores de la Empresa FerroSistemas del distrito de Surco – Lima en el año 2015. Concluye que los niveles en los cuales se expresan las dimensiones de la gestión del talento humano por competencias y desempeño laboral, según la percepción de los entrevistados.

Flores (2014) en su tesis “Gestión del talento humano y el clima laboral en la Universidad del Callao”. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública - Universidad Cesar Vallejo, aplicó una muestra que estuvo conformada por 150 personas. Objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión laboral y el clima laboral. Donde se concluyó una moderada relación entre la gestión del talento humano y el clima laboral en la Universidad Nacional del Callao

Cáceres y Dextre (2013), “Motivación y desempeño laboral docente en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Bellavista-Callao”. Tesis para optar el grado de Doctor en Educación. Universidad. Cesar Vallejo. Aplicó una muestra aleatoria de 109 profesores. Concluye que: la evidencia estadística indica que la motivación y el desempeño laboral docente se relacionan con un coeficiente $r=0,442$; y una significancia de $p=0,000$ que muestra que p es menor a $0,05$. Lo que permite señalar que la relación entre estas variables es positiva y significativa.

1.2.3 Antecedentes locales

Finalmente, en el ámbito local se encontró:

Kaqui (2015) “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ucayali, 2015”. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública - Universidad Cesar Vallejo, aplicó una muestra de 42 trabajadores. Objetivo: demostrar que existe correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ucayali, 2015. Llegando a la siguiente conclusión: existe una correlación moderada con un $r= 0.635$ (64%) entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ucayali, 2015.

Araujo (2015) "Gestión administrativa y gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2015". Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública - Universidad Cesar Vallejo. Objetivo: determinar cómo se relacionan las variables de gestión administrativa y gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2015. Concluye que: Existe relación significativa entre gestión administrativa y gestión de recursos humanos. Con un valor de $r = 0.728$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson, lo cual indica que, ante una mejor gestión administrativa, existe mejor gestión de recursos humanos, según la percepción de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas.

Torres (2014) "Relación entre la gestión del talento humano y la motivación personal en la I. E. N° 235 "Santa Rosa" de Pucallpa, 2014". Tesis para optar el grado de Magister en Administración de la Educación - Universidad Cesar Vallejo, aplicó una muestra de 32 trabajadores. Objetivo: Demostrar que existe relación directa y significativa entre la gestión de talento humano y la motivación en la I. E. N° 235 Santa Rosa de Pucallpa 2014. Llegando a la siguiente conclusión: el talento humano se relaciona directa y significativamente con la motivación ($r = .000$) en la I. E. N° 235 Santa Rosa de Pucallpa 2014; es decir, existe asociación.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Fundamentos teóricos de la variable gestión del talento humano

A. Variable gestión del Talento Humano

Gestión

Según Heredia (1985) se define como “la acción y efecto de realizar tareas –con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad” (pág. 25).

La gestión es la aplicación de mecanismos que permiten manejar una situación problemática

Talento

De acuerdo con la Real Academia Española (RAE), el talento es la inteligencia o la capacidad de entender, también lo describe como la aptitud y la capacidad para desempeñar una determinada ocupación.

El talento es la habilidad de adquirir conocimientos para el desarrollo de una actividad

Gestión del talento humano

Lledó (2011): “Afirma que los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la Gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutarlas actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos.” (p.34).

Chiavenato (2009) mencionó que la gestión de talento humano “es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos” (p. 47).

La gestión del talento humano es un conjunto de acciones direccionadas, la clave del éxito para la obtención de resultados superiores para la organización a cargo de profesionales competentes y comprometidos.

B. Importancia de la gestión del talento humano

La gestión del talento humano es importante porque permite obtener ventajas para la organización por lo que invierten tiempo para desarrollar los talentos de sus empleados teniendo un gran impacto en la productividad y el desempeño, propiciando la mejora continua, produciendo una cultura de alcanzar los objetivos de la organización, reducir la competencia. Es el talento humano quien proporciona creatividad en cualquier organización, sin gente eficiente es imposible que la organización logre alcanzar sus objetivos

C. Teorías que fundamentan la variable gestión del talento humano

La teoría de X y Y por Douglas McGregor, uno de los personajes más influyentes en la gestión de los recursos humanos. En su obra *El lado humano de las organizaciones (1960)*, en ella se detallan dos modelos contrastantes de la motivación basada en la fuerza laboral. Representando dos visiones diferentes de las formas de dirección y trabajo, dos teorías contrapuestas de dirección; en la primera, los directivos consideran que los trabajadores actúan solamente bajo amenazas y en la segunda, los directivos se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

Teoría X: asume que el trabajador es pesimista, estático, rígido y con una aversión innata al trabajo, evitándolo si es posible. El director piensa que, en promedio, los trabajadores no son ambiciosos, buscan seguridad, prefieren evitar la responsabilidad y necesitan ser dirigidos.

Teoría Y: se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa. Los trabajadores son considerados personas optimistas, dinámicas y flexibles. Se cree que los trabajadores disfrutan su trabajo físico y mental, actuando como si fuera un juego o más bien algo que se disfruta para ellos. Los trabajadores también tienen la capacidad de resolver cualquier tipo de problema que ocurra, de una manera creativa, pero este tipo de talento se desperdicia en muchas de las organizaciones dando estas reglas, reglas y restricciones sobre cómo trabajar dejando al trabajador sin libertad.

- La inversión del esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como descansar y jugar.
- Las personas ejercen la autodirección y el autocontrol al servicio de los objetivos con los que se sienten comprometidos.
- El grado de compromiso con los objetivos se da en proporción a la magnitud de las recompensas asociadas con sus logros.
- Los seres humanos aprenden a aceptar y buscar responsabilidad.
- Capacidad de las personas para ejercer un alto grado de imaginación y creatividad en la resolución de problemas.
- En las condiciones de la vida industrial moderna, solo las potencialidades de los seres humanos se usan de forma parcial.

Y considera que, para alcanzar los objetivos de la empresa, debe:

- Considera al individuo maduro y responsable.
- Considere que el trabajador ejercerá un estilo de gestión democrático y participativo basado en la autodirección y el autocontrol y con poco control externo.

La teoría Y se basa en el hecho de que la persona a cargo cree que dar las condiciones adecuadas para trabajar a la mayoría de la gente funcionará bien y funcionará bien. También cree que la satisfacción de hacer bien un trabajo, ya sea mentalmente o mediante el uso de la fuerza, es un factor de motivación

Comparativa entre la teoría X y la teoría Y

La teoría X supone que a los individuos no les gusta su profesión y deben ser supervisados en las acciones tomadas por los trabajadores. Por otro lado, la teoría Y supone que a los individuos les gusta su profesión y están dispuestos a asumir ciertas responsabilidades, a diferencia de los trabajadores de la teoría X, no necesitan supervisión y se espera que se conviertan en una buena fuerza de trabajo productiva.

Tabla 1 Comparación entre las teorías X y Y

Supuestos de la teoría X	Supuestos de la teoría Y
Trabajan lo menos posible	Consideran al trabajo natural como el juego
Carecen de ambición	Se autodirigen hacia la consecución de los objetivos que se les confían
Evitan las responsabilidades	En ciertas condiciones, buscan responsabilidades
Prefieren que las manden	Tiene imaginación y creatividad
Se resisten a los cambios	Sienten motivación y desean perfeccionarse
Son crédulas y están mal informadas	Asumen los objetivos de la empresa si reciben compensaciones por lograrlos
Haría muy poco por la empresa si no fuera por la dirección	Asumen los objetivos de la empresa si reciben compensación por lograrlos, sobre todo reconociendo los méritos

Fuente: Teoría X y Y

D. Dimensiones de la variable talento humano

Rodriguez (2009), en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimiento, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores estos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización.

a. Dimensión Conocimiento

Según Quintana (2006), el conocimiento constituye el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e

ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, saber y experiencia.

b. Dimensión Habilidades

Para Robbins y Coulter (2005), la habilidad “es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo”, por ende, es una valoración actualizada de lo que una persona puede hacer. Básicamente, dentro de estas habilidades se tienen: las habilidades intelectuales y habilidades físicas, es decir, cada persona aporta ciertas capacidades a la organización, siendo ésta la principal razón por la cual son aceptados para trabajar en una empresa; puesto que las habilidades inciden en el desempeño laboral; constituyen así un indicador de importancia de la dimensión interna de la gestión del talento humano

c. Dimensión Motivación

Según Arias (2010),” el concepto de motivación personal se refiere al impulso que inicia, orienta y sostiene la forma de actuar, el comportamiento del personal, en relación a las metas y los objetivos de la empresa”. (p. 31)

d. Dimensión Actitudes

Para Robbins y Coulter (2004:71), las actitudes “son juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos”. Por tanto, manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo, por ello, no son lo mismo que los valores, pero se relacionan.

1.3.2 Fundamentos teóricos de la variable desempeño laboral

A. Variable Desempeño Laboral

Desempeño

Mertens (1996) refirió que el desempeño de un personal está vinculada al logro de los resultados concretos a través de sus acciones específicas, asimismo refirió que dichas acciones se

enmarcan las políticas y procedimientos pre establecidos por la organización.

Desempeño Laboral

Palaci (2005) planteó: el desempeño laboral es la utilidad que se espera contribuir a la organización en las diferentes etapas de conducta del individuo que lleva a cabo en un determinado tiempo. Las conductas de los individuos en la organización en diferentes periodos de tiempo contribuirán a la eficiencia en la organización (p. 155).

Cristóbal y Armijo (2005) refirió que el desempeño laboral está relacionada a la acción concreta del trabajador en una actividad específica; asimismo refirió que el desempeño laboral está relacionada a una mayor productividad, a una eficacia en el logro de resultados y a la acción oportuna del personal sobre los servicios que se brinda en el estado.

B. Importancia del desempeño laboral

El desempeño laboral es importante porque proporciona de información necesaria para la toma de decisiones, saber cuan efectiva y eficiente está siendo la labor el capital humano, identificar si existen problemas que requieren acciones de mejora como la necesidad de capacitación, otorgar ascensos como despidos.

C. Teorías que fundamentan la variable Desempeño Laboral

Locke. Teoría de la fijación de metas. Según esta teoría la intención de alcanzar una meta es básica para la motivación. La motivación está presente en todos los aspectos de nuestra vida, las personas necesitamos ser apreciadas y valoradas, que nuestros esfuerzos sean reconocidos y tenemos necesidades que no se satisfacen necesariamente con dinero. La

productividad de una organización depende en gran medida del buen desempeño de los trabajadores. A mayor bienestar mayor rendimiento y mayor productividad. Es por todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral.

Locke (1968) reconoce un papel motivacional central a las intenciones de los sujetos al realizar una tarea. Son los objetivos o metas que los sujetos persiguen con la realización de la tarea los que determinarán el nivel de esfuerzo que emplearán en su ejecución. El modelo trata de explicar los efectos de esos objetivos sobre el rendimiento. Los objetivos son los que determinan la dirección del comportamiento del sujeto y contribuye a la función energizante del esfuerzo. Los cambios en los valores de los incentivos pueden sólo afectar a su comportamiento en la medida en que vayan asociados a los cambios de objetivos. La satisfacción de los individuos con su rendimiento estará en función del grado de consecución de los objetivos permitido por ese rendimiento. La teoría del establecimiento de metas u objetivos supone que las intenciones de trabajar para conseguir un determinado objetivo es la primera fuerza motivadora del esfuerzo laboral y determina el esfuerzo desarrollado para la realización de tareas.

La investigación a partir del modelo ha permitido formular conclusiones relevantes para la motivación del comportamiento en el contexto organizacional.

- El establecimiento formal de objetivos aumenta el nivel de ejecución en relación con las situaciones en las que no se ofrecen objetivos claros, cuanto más específicos son esos objetivos más eficaces resultan para motivar el comportamiento. Son poco adecuados los objetivos de tipo general.

- Otro factor que contribuye a la eficacia y al rendimiento es la participación de los trabajadores, que han de efectuar las tareas, en el establecimiento de los objetivos que se han de alcanzar. Participación que incrementa la calidad y la cantidad del rendimiento. Los resultados de diversas identificaciones señalan, además, que los objetivos difíciles si son aceptados por el sujeto que ha de trabajar para conseguirlos conducen a mejores resultados de ejecución que los objetivos más fáciles. Se cumple incluso en los casos en que los objetivos establecidos son tan altos que nadie logra alcanzarlos plenamente. Los efectos de las recompensas parecen estar mediados por cambios en los propios objetivos, lo mismo ocurre con otros factores como el conocimiento de los resultados o las influencias y presiones sociales. Los incentivos como el dinero o el conocimiento de los resultados, cambian la actuación, también cambian los objetivos y las intenciones, pero cuando se controlan las diferencias de intención, los incentivos no tienen ningún efecto.

D. Dimensiones.

Esta investigación asume las dimensiones propuestas por Medina Gómez (1996), por considerar que estas son adecuadas a las condiciones del contexto donde tendrá lugar la investigación. A partir de estas dimensiones, la entidad puede responder una serie de preguntas, por ejemplo: si las actividades están dirigidas hacia las prioridades establecidas, si se están haciendo las cosas bien y con calidad, y otros. Debe considerarse, que con la aplicación de estas dimensiones se logra aprendizaje, pues cuando se realiza esfuerzo por mejorar el desempeño, se examinan tareas e identifican distintas formas que llevan al grupo a trabajar mejor y se producen resultados más útiles, se produce un proceso de aprendizaje. De ahí que la concepción que históricamente existía de que la evaluación del

desempeño se restringía al simple juicio unilateral del jefe respecto al comportamiento funcional del colaborador queda anulada. Los factores o indicadores que se valoran para medir el desempeño de los trabajadores son: Cumplimiento de los objetivos y tareas: grado de cumplimiento de los objetivos trazados con la calidad requerida en el periodo que se analiza, precisando en cada caso la valoración cualitativa y cuantitativas que le corresponda a cada uno, de igual forma, se valorará el cumplimiento, en cantidad y calidad de las tareas planificadas i no planificadas en dicho período. (Perdomo 2011)

a. Dimensión Cumplimiento de los objetivos y tareas

Según Arias (2006), un objetivo general expresa "el fin concreto de la investigación en correspondencia directa con la formulación del problema" (p. 45).

Según Herrera (2006) Objetivo es la categoría que refleja el propósito o intencionalidad de la investigación (el para qué), lo que debe lograrse, de modo que se transforme el objeto y se solucione el problema. El objetivo expresa los límites del problema y orienta el desarrollo de la investigación al precisar que se pretende, por tanto, el título del proyecto de investigación o trabajo científico debe surgir del objetivo del para qué.

Definición tiene, tanto fortaleza como debilidades con relación a criterios tales como dimensiones y generalidades, utilidades gerenciales y relevancia.

b. Dimensión Cooperación:

Alles (2005) Implica la intención de colaboración y cooperación con terceros, formar parte de un grupo, trabajar con los demás, como actitud opuesta a la individual o competitiva. Para que esta competencia sea efectiva, la intención debe ser genuina. Es conveniente que el ocupante del puesto sea miembro de un

grupo que funcione en equipo. Equipo, en su definición amplia, es un grupo de personas que trabaja en procesos, tareas u objetivos compartidos. (p.287)

c. Dimensión Disciplina laboral

Werther (2008) “La disciplina laboral constituye la acción administrativa que se lleva a cabo para alentar y garantizar el cumplimiento de las normas internas, se lleva a cabo para alentar a los empleados que cumplan la normas y procedimientos para prevenir las desviaciones”. (p. 453).

d. Dimensión Superación personal

Medina (1996) “Se valora si el trabajador, de acuerdo a sus posibilidades y limitaciones en el desempeño de su actividad, actúa para obtener mejores resultados cada vez y progresa consistentemente, así como su preocupación y disposición de superación, tanto por acciones de capacitación como de forma autodidacta”. (Perdomo 2011)

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema general:

¿Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018?

1.4.2 Problemas específicos:

¿Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el cumplimiento de tareas en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018?

¿Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la cooperación en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018?

¿Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la disciplina laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018?

¿Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la superación personal en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

Al hablar de justificación teórica, podemos afirmar que la presente investigación realizó dicha justificación, ya que se analizó y buscó una relación existente entre las dos variables en estudio como son gestión del talento y desempeño laboral, se busca ampliar el conocimiento que sirva de base para los conocimientos teóricos que se van aplicar a las instituciones de nivel superior.

1.5.2 Justificación práctica

Se buscó conocer a la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de esta organización, el cual haciendo uso de diferentes instrumentos de medición, que este caso fue la encuesta, la cual es de mucha utilidad para tomar decisiones, de esta manera adoptar diferentes medidas que ayuden a mejorar la comunicación interpersonal de los trabajadores, el apoyo entre trabajadores por un bien común de mejora en el rendimiento en sus funciones.

1.5.3 Desde el punto de vista Metodológica

El estudio permite conocer las técnicas para recoger y procesar la información, así como la determinación poblacional y muestras aplicando los instrumentos o herramientas de acuerdo a las variables que se va a investigar.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general:

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

1.6.2 Hipótesis específicas:

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el cumplimiento de tareas en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la cooperación en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la disciplina laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la superación personal en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General:

Determinar que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

1.7.2 Objetivos específicos:

Determinar que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el cumplimiento de tareas en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Determinar que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la cooperación en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Determinar que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la disciplina laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Determinar que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la superación personal en la Superintendencia

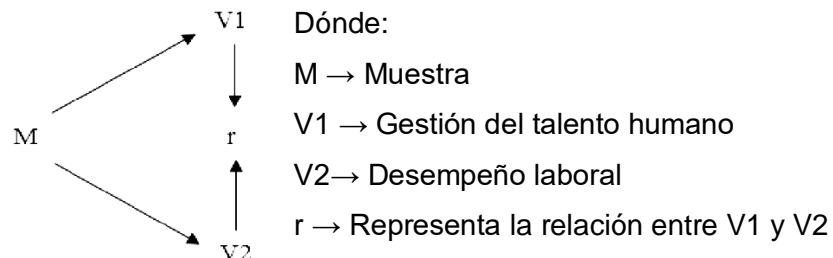
II. METODO

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Diseño

Según su diseño la investigación fue transversal o transaccional; la investigación transversal o transaccional se caracteriza porque es tomado en un momento específico del tiempo, pues se describe y se analiza los datos obtenidos en un solo momento del tiempo. (Hernández et al, 2014).

Las investigaciones con diseños no experimentales se caracterizan en razón de que los datos no se manipulan, es decir no hay manipulación deliberada o sistemática en los datos de la variable en estudio, pues solo se observan en una situación normal o natural para luego ser analizada. (Hernández et al., 2014).



2.1.2 Metodología

El método, en tanto se emplea para realizar investigaciones científicas, se denomina método científico, y constituye un sistema de procedimientos, técnicas, instrumentos, acciones estratégicas y tácticas para resolver el problema de investigación, así como probar la hipótesis científica. (Carrasco, 2006, pág. 269).

2.1.3 Tipo de Estudio

Basándonos en los tipos de investigación mencionados por Hernández (2006), el presente estudio responde al tipo de investigación correlacional, ya que tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre dos conceptos (variables) en este caso particular, determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en la SUNAT. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables.

Según su enfoque fue una investigación cuantitativa, en razón de que las variables en estudio tuvieron un tratamiento estadístico y descriptivo; al respecto (Hernández et al 2014) refirió que la investigación cuantitativa se caracteriza por hacer la prueba de hipótesis, los datos recabados son analizados estadísticamente a fin de establecer comportamientos y verificarla con lo mencionado en la teoría.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

a) Variable 1: Gestión del Talento Humano

Chiavenato (2009) mencionó que la gestión de talento humano “es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos” (p. 47).

Dimensiones:

- Conocimiento
- Habilidades
- Motivación
- Actitudes

b) Variable 2: Desempeño Laboral

Palaci (2005), plantea que: El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (p. 155).

Dimensiones:

- Cumplimiento de tareas
- Cooperación
- Disciplina laboral
- Superación personal

2.2.2 Operacionalización

Carrasco (2006) es un proceso metodológico que consiste en descomponer o desagregar deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir, las variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices e ítems. Este proceso es la parte operativa de la definición operacional de las variables y tiene como propósito construir la matriz metodológica para el diseño y elaboración de los instrumentos de medición emperica, los mismos que permitirán al investigador contrastar la hipótesis prevista. (pág. 226)

Tabla 2 Operacionalización de Gestión del talento humano y Desempeño laboral en la SUNAT

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA			
VARIABLE 1: GESTION DEL TALENTO HUMANO	Es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos. (Chiavenato, 2009)	Es un conjunto de acciones direccionadas para la obtención de resultados superiores para la organización a cargo de profesionales competentes y comprometidos	a. Conocimiento	Identifica lecciones aprendidas	¿En la labor que realiza identifica los conocimientos adquiridos? ¿Comparte sus conocimientos con sus compañeros, para realizar su labor de manera eficiente?	Nominal SI NO			
				Propone ideas	¿Propone ideas para el desarrollo de su institución? ¿Las ideas propuestas por sus compañeros son abordadas por usted?				
				Desarrolla de capacidades	¿Las habilidades que ha desarrollado le sirven para optimizar su trabajo? ¿La labor que realiza le permite fortalecer sus habilidades?				
			b. Habilidades	Innova	¿Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor?				
				Participa	¿Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante?				
			c. Motivación	Produce	¿Siente que su productividad es reconocida con el sueldo que percibe?				
				Asume riesgos	¿Asume su responsabilidad en el incumplimiento de sus funciones?				
			VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	Es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (Palaci, 2005)	Es la contribución de resultados esperados del personal para la organización en un determinado tiempo para la obtención de metas.		a. Cumplimiento de tareas	Ejecuta tareas	¿Cumple las tareas encomendadas en forma eficiente?
								Metas logradas	¿Conoce las funciones y responsabilidades de su cargo para alcanzar sus metas en forma eficaz?
							b. Cooperación	Logra mejoras	¿Logra mejoras en la ejecución de sus tareas?
								Trabajo en equipo	¿El trabajo en equipo ayuda en la mejora de los fines trazados de la entidad?
							c. Disciplina laboral	Adaptabilidad	¿Se adapta con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?
Cumple los horarios	¿Los plazos de ejecución de las actividades que realiza son óptimos?								
d. Superación personal	Alcanza fines trazados	¿Alcanza los fines trazados en la labor que realiza?							
	Formación	¿Su formación profesional ayuda en el desempeño y bienestar del área?							
	Realización	¿Realiza cursos, capacitaciones diplomados?							
	Relaciones personales	¿Es buena la relación con los demás servidores de la organización?							

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Se entiende por población al conjunto finito o infinito de elementos con características similares y comunes, se utilizará un conjunto de personas con características similares el cual son objeto de estudios” (Arias, 2006) p. 81).

La población de la Oficina Zonal de Ucayali de la SUNAT está conformada por 80 personas, distribuidos de la siguiente manera.

Tabla 3 Población de estudio en la SUNAT

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali - 2018	Nombrados	Contratados	Total
Oficina Zonal Ucayali			
Jefatura Zonal	1	-	1
Oficina de Soporte Administrativo	7	6	13
Sección del Servicio al Contribuyente	2	17	19
Sección de Control de la Deuda y Cobranza	6	10	16
Sección de Auditoria	18	13	31
Total			80

Fuente: Oficina de Recursos Humanos - SUNAT

2.3.2 Muestra

Tamayo y Tamayo (1997), afirman: La muestra, es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico (p.38)

Se seleccionó una muestra aleatoria simple de tamaño 66 de la población referida, utilizando la siguiente fórmula estadística de estimación del tamaño muestral:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- n = Tamaño de muestra
- Z = Valor Z curva normal (1.96)
- p = Probabilidad de éxito (0.50)
- q = Probabilidad de fracaso (0.50)
- N = Población (80)
- e = Error muestral (0.05)

Reemplazando en la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)(80)}{(0.05)^2(79) + (1.96)^2 (0.50)(0.50)} = 66$$

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

Respecto a la recolección de datos se encontró conceptos en la que señalan que es el conjunto de ítems que se describe a manera de anunciados, juicios o de afirmaciones con el propósito recoger información sobre las respuestas o reacciones de las personas en cada una de los cinco puntos de escalas (Hernández, et al., 2010).

2.4.1 Técnicas

Constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica. Las técnicas como herramientas procedimentales y estratégicas suponen un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación, de tal manera que seleccionarlas y elegir las resulte una tarea fácil para el investigador. (Carrasco, 2006, p. 274)

2.4.1.1 Encuesta

La encuesta es una técnica para investigación social por excelencia debido a su utilidad, versatilidad y sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtienen. (Carrasco, 2006, pág. 314)

La encuesta está dirigida a los trabajadores de la Oficina Zonal de Ucayali de la SUNAT.

2.4.2 Instrumentos

2.4.2.1 Cuestionario

El cuestionario es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas. Las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión. (Carrasco, 2006, pág. 318)

Tabla 4 Elección de técnica e instrumento

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión del talento humano	Encuesta	Cuestionario
Desempeño laboral		

Fuente: Elaboración propia

2.4.3 Validez de instrumento

La validez del contenido se obtiene mediante las opiniones de expertos y al asegurarse que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de la(s) variable(s) de interés. (Hernández et al, 2010, pág. 304)

La validez de contenido por juicio de expertos del instrumento la gestión del talento humano y desempeño laboral.

Tabla 5 Validez de expertos

Grado	Apellidos y Nombres	Juicio
Doctora	Olano del Castillo Reyna	Pertinente
Doctor	López y Ojeda Miguel Oscar	Pertinente
Doctor	Pastor Segura Julio Cesar	Pertinente

Fuente: Elaboración propia

En la tabla, se aprecia el dictamen del instrumento mediante juicio de expertos, lo que evidencia que, si cumple con el estándar para ser aplicado, ya que se muestra pertinencia, relevancia y claridad para el presente estudio.

2.4.4 Confiabilidad de instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a veintidós personas no pertenecientes a la muestra. Sobre este tema Hernández, Fernández y Batista (2006), señala que la prueba piloto “consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra, cuyos resultados se usan para calcular la confiabilidad inicial y de ser posible la validez del instrumento” (p. 306).

De la misma forma, los autores mencionados anteriormente plantean que la confiabilidad de un instrumento “Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p.277)

Para el presente estudio los resultados se analizaron utilizando el Método de Kuder - Richardson 20 (KR20), porque permite obtener la confiabilidad a partir de los datos obtenidos en una sola aplicación del test. Coeficiente de consistencia interna. Puede ser usada en cuestionarios de ítems dicotómicos y cuando existen alternativas dicotómicas con respuestas correctas e incorrectas. (Corral, 2009, pág. 242)

Es importante señalar, que se realizó una prueba piloto a 22 personas, con el propósito de verificar el instrumento con relación al objetivo de la investigación, así como también comprobar la consistencia lógica de cada uno de los ítems de obtener los mismos resultados aplicados en varios momentos los resultados se revisaron utilizando la fórmula de Kuder Richardson 20 (KR-20) propio de los instrumentos dicotómicos.

Fórmula:

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left(\frac{V_t - \sum P * Q}{V_t} \right)$$

En donde:

r_{tt} = Coeficiente de confiabilidad.

n = Número total de ítems que contiene el instrumento.

V_t = Varianza total de la prueba.

$\sum pq$ = Sumatoria de la varianza individual de los ítems.

Para calcular la confiabilidad por el método K-R20, se procede así: en primer lugar, para cada ítem se computa p , que es la proporción de sujetos que pasaron un ítem sobre el total de sujetos; luego, se computa q , que es igual a $1 - p$; se multiplica pq ; y finalmente se suman todos los valores de pq . El resultado obtenido es la sumatoria de la varianza individual de los ítems, o sea, $\sum pq$; en segundo lugar, se calcula la varianza total de la distribución de calificaciones (V_t); y, en tercer lugar, se aplica la fórmula correspondiente.

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad

Como ya se ha mencionado anteriormente, la confiabilidad de un instrumento se expresa mediante un coeficiente de correlación: r_{tt} , que teóricamente significa correlación del test consigo mismo. Sus valores oscilan entre cero (0) y uno (1). Una manera práctica de interpretar la magnitud de un coeficiente de confiabilidad puede ser guiada por la escala siguiente:

Tabla 6 Interpretación del coeficiente de confiabilidad KR-20

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,1 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002)

A continuación, se calcula el coeficiente de confiabilidad por el método KR-20, en una prueba de gestión del talento humano y desempeño laboral.

Tabla 7 Aplicación de la fórmula del coeficiente de confiabilidad KR-20

Variables	Coeficiente de confiabilidad (KR20)
Variable 1: Gestión del talento humano	$r_{tt} = \left(\frac{10}{9}\right) \cdot \left(\frac{1.70 - 0.45}{1.70}\right) = 0,8162$
Variable 2: Desempeño laboral	$r_{tt} = \left(\frac{10}{9}\right) \cdot \left(\frac{4.41 - 1.16}{4.41}\right) = 0,81877$

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8 Resultados de coeficiente de confiabilidad KR-20

N° Observaciones	Variable	N° Ítems	$\Sigma p \cdot q$	Vt	KR20
22	Del talento humano	10	0.45	1.70	0.82
22	Desempeño laboral	10	1.16	4.41	0.82

Fuente: Base de datos prueba piloto

La tabla 7 y 8 demuestran que el coeficiente de confiabilidad según el KR-20 es muy alta, por lo que las variables gestión del talento humano y desempeño laboral tienen como resultados 0.82

2.5 Métodos de análisis de datos

Análisis e Interpretación de datos: El análisis de datos ha sido evaluado de manera cuidadosa y sobre todo la interpretación de la misma, el cual la data se ha procesado con el software estadístico SPSS versión 23.

2.6 Aspectos Éticos

Respecto a la Confidencialidad: En la ejecución de las encuestas al personal de la SUNAT se realizó totalmente anónimo y con la intención de salvar guardar la confidencialidad de la identidad de cada uno de los encuestados

Respecto a la Propiedad Intelectual: En la aplicación de los diferentes conceptos empleados en la presente tesis, se ha descrito la teoría y se ha nombrado a los respectivos autores, respetando la propiedad intelectual, también se hace mención a la ubicación en internet, si dicho documento se encuentra en la web.

III. RESULTADOS

3.1 Procesamiento de datos

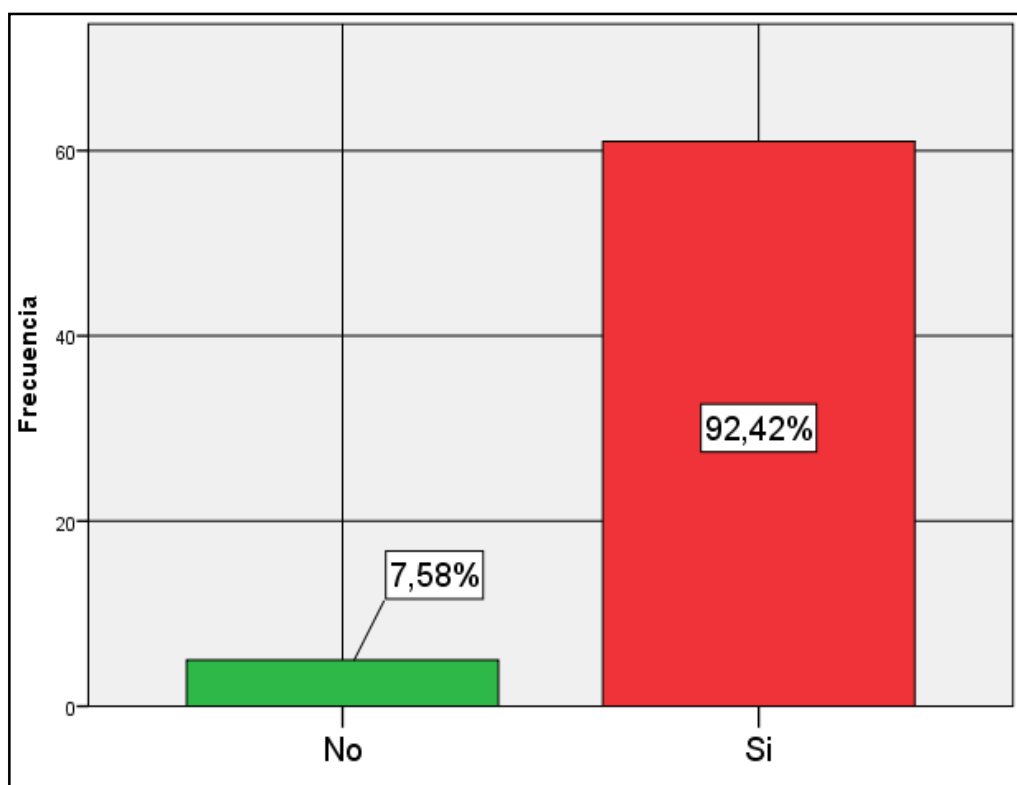
Variable 1: Gestión de talento humano

Tabla 9 Distribución de frecuencias de la Variable Gestión del talento humano en la SUNAT

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No	5	7,58
Si	61	92,42
Total	66	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 1 Gráfico de barra de la Variable Gestión del talento humano en la SUNAT



Fuente: Tabla 9

Descripción:

En la Tabla 9 y en la figura 1 se observa que la gestión del talento humano en la SUNAT Ucayali, la escala Si ha obtenido el más alto valor de 61 respuestas, representando el 92,42%, seguido de No con 5 respuestas que representan el 7,58%

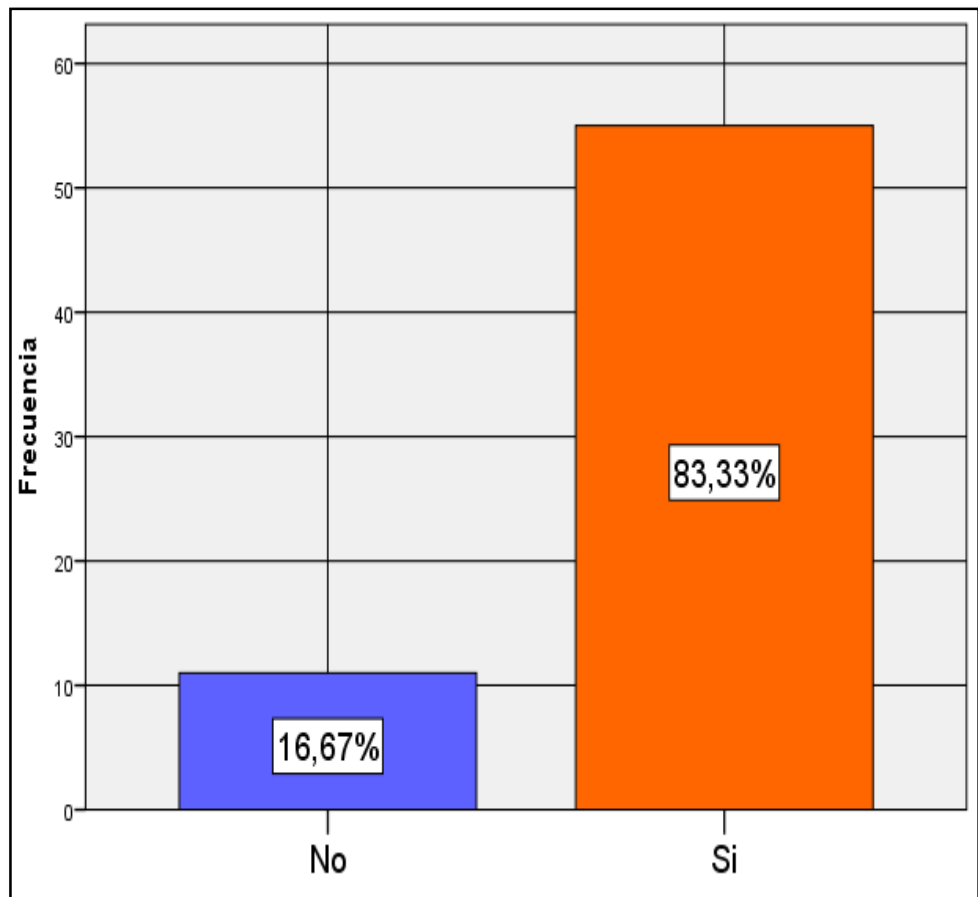
3.1.1 Dimensión 1: Conocimiento

Tabla 10 Distribución de frecuencias de la dimensión Conocimiento en la SUNAT

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No	11	16,67
Si	55	83,33
Total	66	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 2 Gráfico de barra de Dimensión 1: Conocimiento en la SUNAT



Fuente: Tabla 10

Descripción

En la Tabla 10 y en la figura 2 se evidencia que el conocimiento en la SUNAT Ucayali, la escala Si ha obtenido el más alto valor de 55 respuestas, representando el 83,33%, seguido de No con 11 respuestas que representa el 16,67%

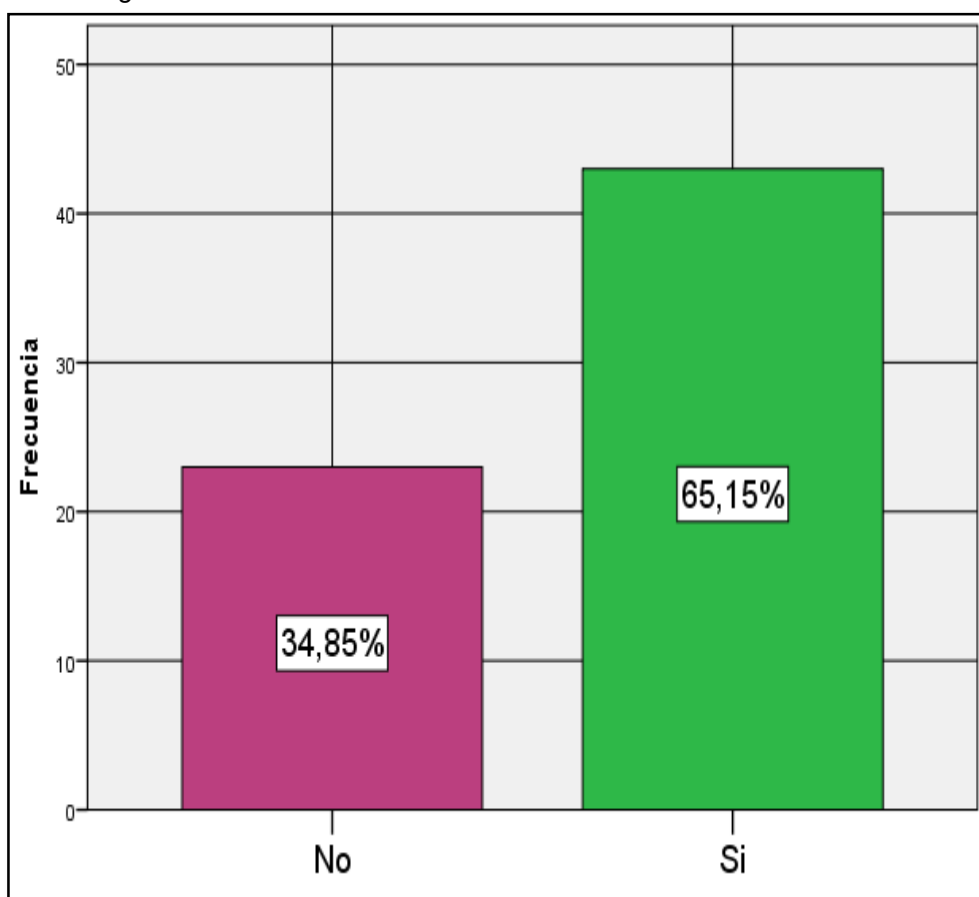
3.1.2 Dimensión 2: Habilidades

Tabla 11 Dimensión 2: Habilidades en la SUNAT

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No	23	34,85
Si	43	65,15
Total	66	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 3 Gráfico de barra de Dimensión 2: Habilidades en la SUNAT



Fuente: Tabla 11

Descripción

En la Tabla 11 y en la Figura 3 se evidencia que las habilidades en la SUNAT Ucayali, la escala Si ha obtenido el más alto valor de 43 respuestas, representando el 65,15%, seguido de No con 23 respuestas que representa el 34,85%

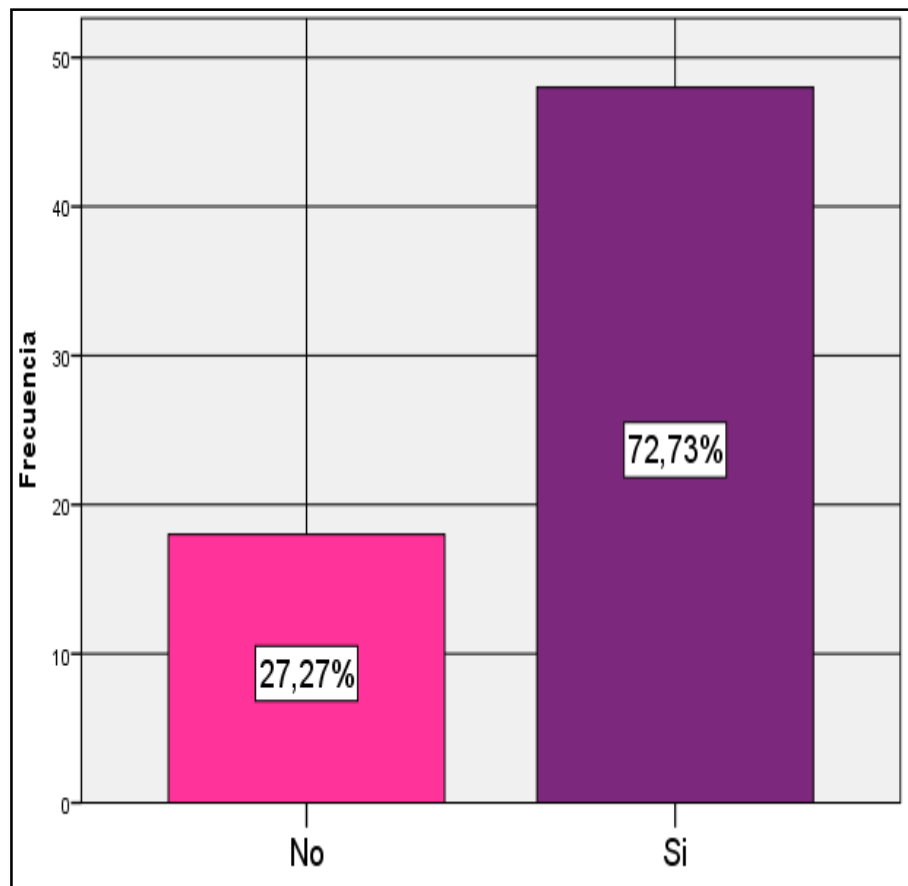
3.1.3 Dimensión 3: Motivación

Tabla 12 Dimensión 3: Motivación en la SUNAT

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No	18	27,37
Si	48	72,73
Total	66	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 4 Gráfico de barra de Dimensión 3: Motivación en la SUNAT



Fuente: Tabla 12

Descripción

En la Tabla 12 y en Figura 4 se evidencia que la motivación en la SUNAT Ucayali, la escala Si ha obtenido el más alto valor de 48 respuestas, representando el 72,73%, seguido de No con 18 respuestas que representa el 27,27%

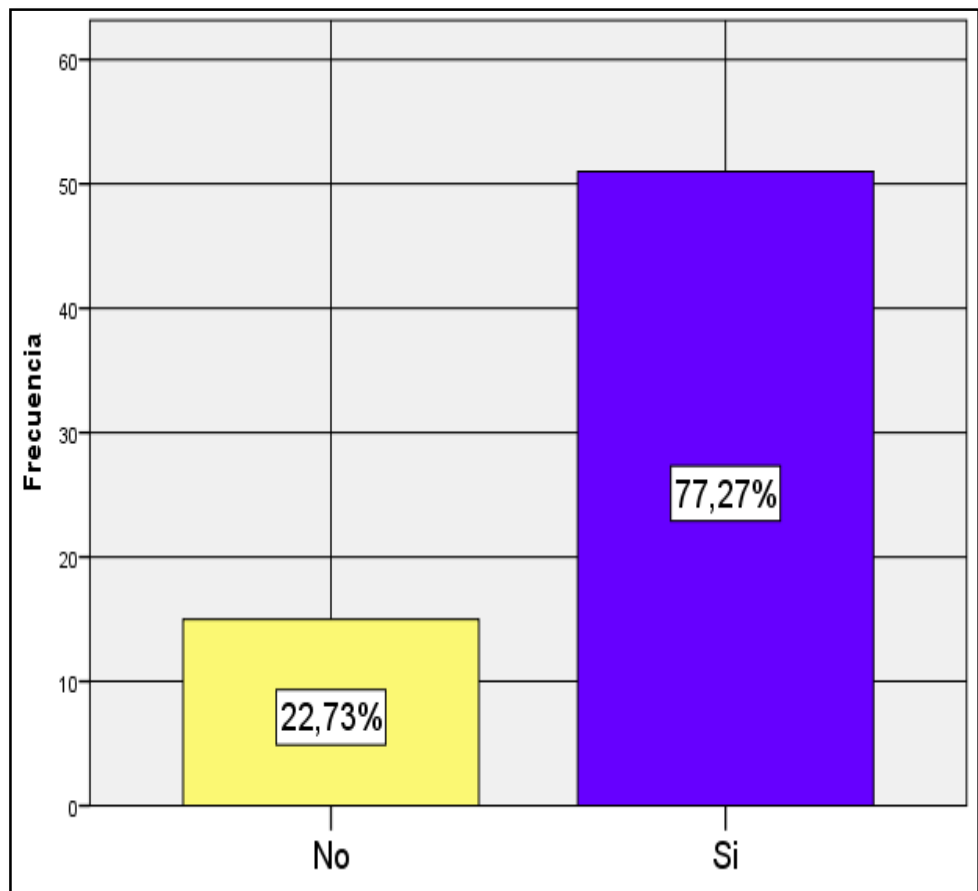
3.1.4 Dimensión 4: Actitudes

Tabla 13 Dimensión 4: Actitudes en la SUNAT

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No	15	22,73
Si	51	77,27
Total	66	100,00

Fuente: Base de datos.

Figura 5 Gráfico de barra de Dimensión 4: Actitudes en la SUNAT



Fuente: Tabla 13

Descripción

En la Tabla 13 y en la figura 5 se evidencia que las actitudes en la SUNAT Ucayali, la escala Si ha obtenido el más alto valor de 51 respuestas, representando el 77,27%, seguido de No con 15 respuestas que representa el 22,73%

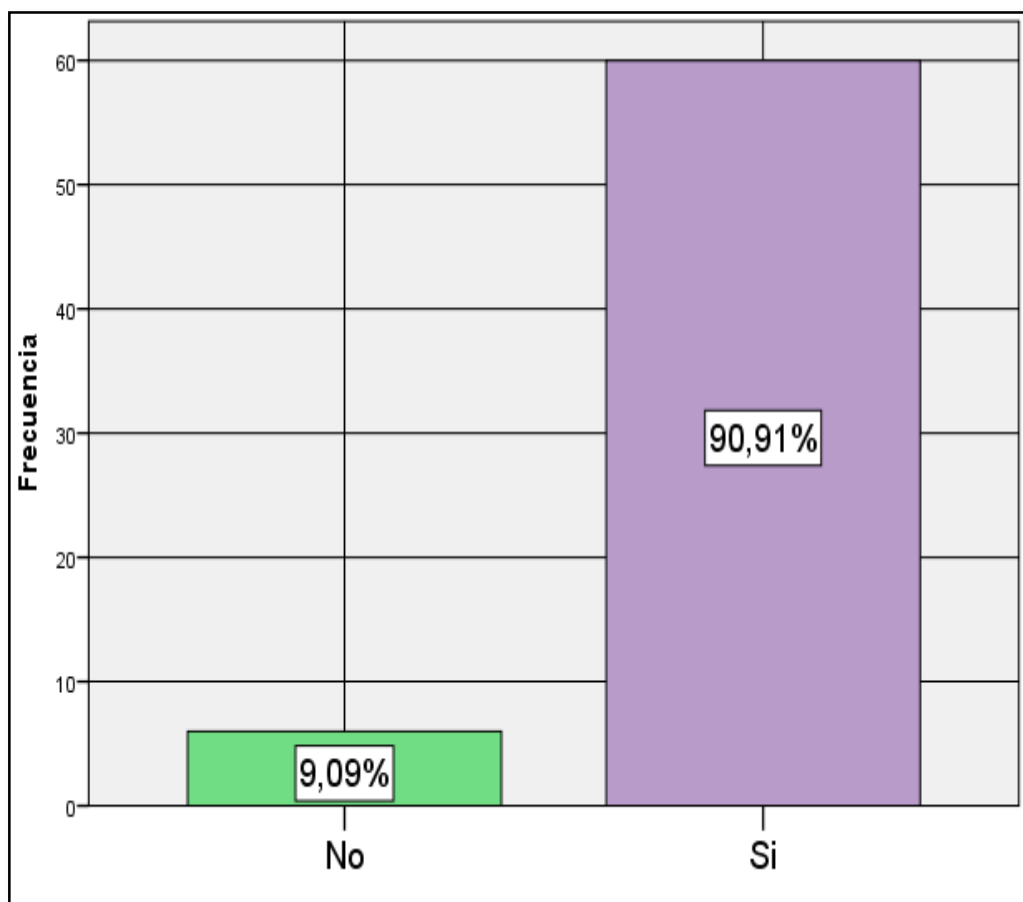
3.2 Procesamiento de datos de la variable 2: Desempeño laboral

Tabla 14 Procesamiento de la variable 2: Desempeño laboral en la SUNAT

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No	6	9,09
Si	60	90,91
Total	66	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 6 Gráfico de barra Procesamiento de la variable 2: Desempeño laboral en la SUNAT



Fuente: Tabla 14

Descripción

En la Tabla 14 y en Figura 6: se evidencia que el desempeño laboral en la SUNAT Ucayali, la escala Si ha obtenido el más alto valor de 60 respuestas, representando el 90,91%, seguido de No con 6 respuestas que representa el 9,09%

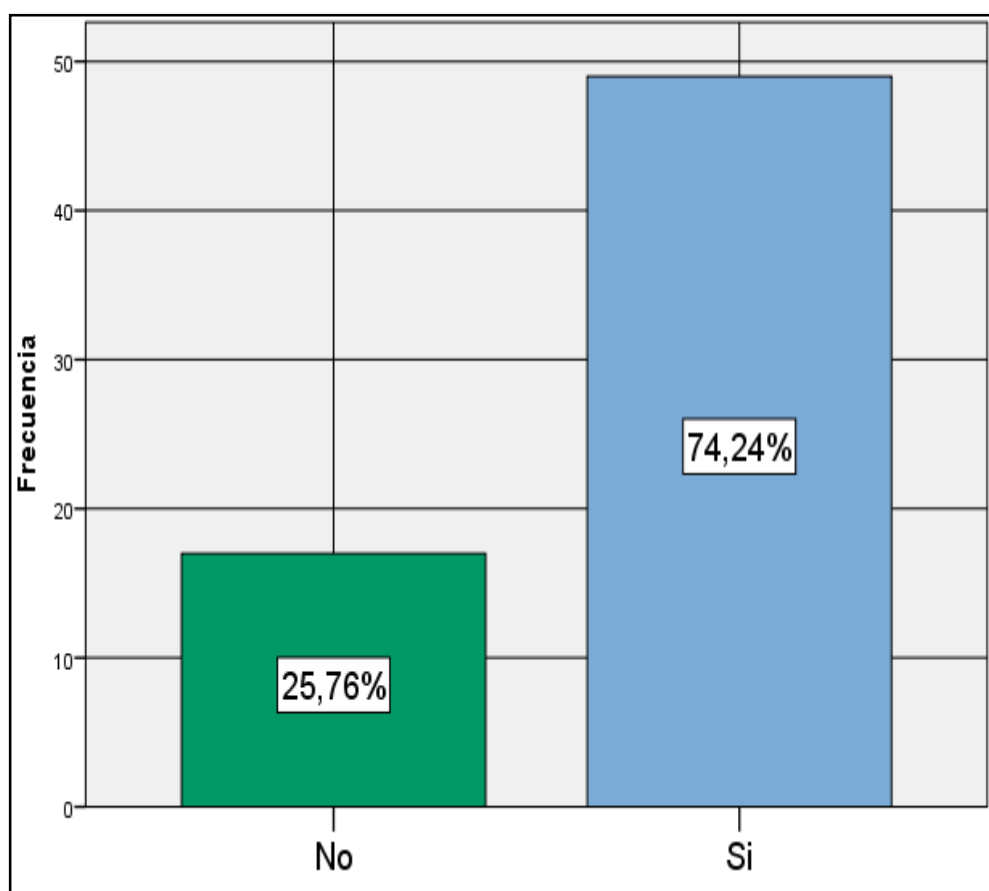
3.2.1 Dimensión 1: Cumplimiento de tareas

Tabla 15 Dimensión 1: Cumplimiento de tareas en la SUNAT

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No	17	25,76
Si	49	74,24
Total	66	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 7 Gráfico de barra Dimensión 1: Cumplimiento de tareas en la SUNAT



Fuente: Tabla 15

Descripción

En la Tabla 15 y en la Figura 7 se evidencia que el cumplimiento de tareas en la SUNAT Ucayali, la escala Si ha obtenido el más alto valor de 49 respuestas, representando el 74,24%, seguido de No con 17 respuestas que representa el 25,76%

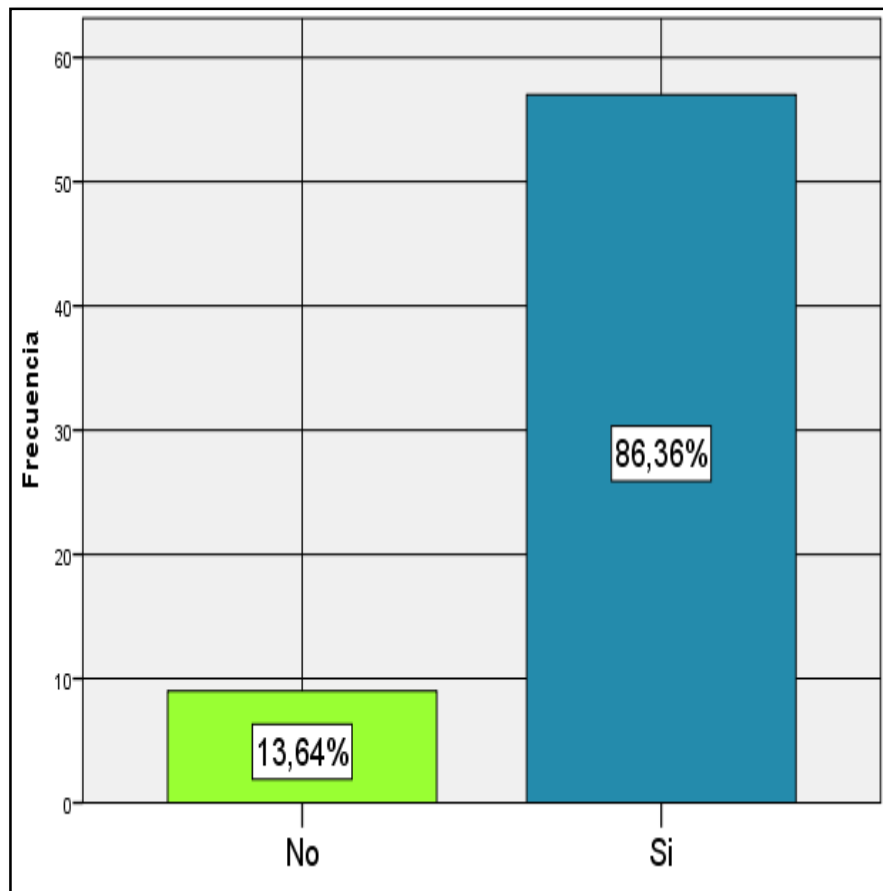
3.2.2 Dimensión 2: Cooperación

Tabla 16 Dimensión 2: Cooperación en la SUNAT

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No	9	13,64
Si	57	86,36
Total	66	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 8 Gráfico de barra Dimensión 2: Cooperación en la SUNAT



Fuente: Tabla 16

Descripción

En la Tabla 16 y en la Figura 8 se evidencia que la cooperación en la SUNAT Ucayali, la escala Si ha obtenido el más alto valor de 57 respuestas, representando el 86,36%, seguido de No con 9 respuestas que representa el 13,64%

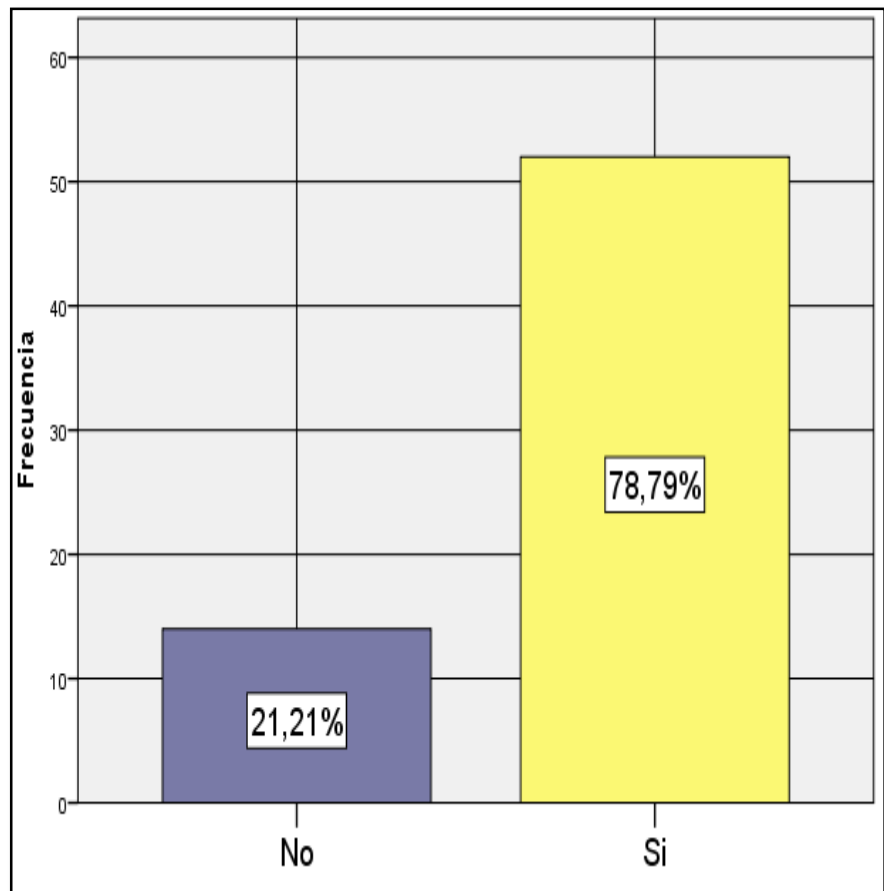
3.2.3 Dimensión 3: Disciplina laboral

Tabla 17 Dimensión 3: Disciplina laboral en la SUNAT

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No	14	21,21
Si	52	78,79
Total	66	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 9 Gráfico de barra Dimensión 3: Disciplina laboral en la SUNAT



Fuente: Tabla 17

Descripción

En la Tabla N° 17 y en la Figura 9 se evidencia que la disciplina laboral en la SUNAT Ucayali, la escala Si ha obtenido el más alto valor de 52 respuestas, representando el 78,79%, seguido de No con 14 respuestas que representa el 21,21%

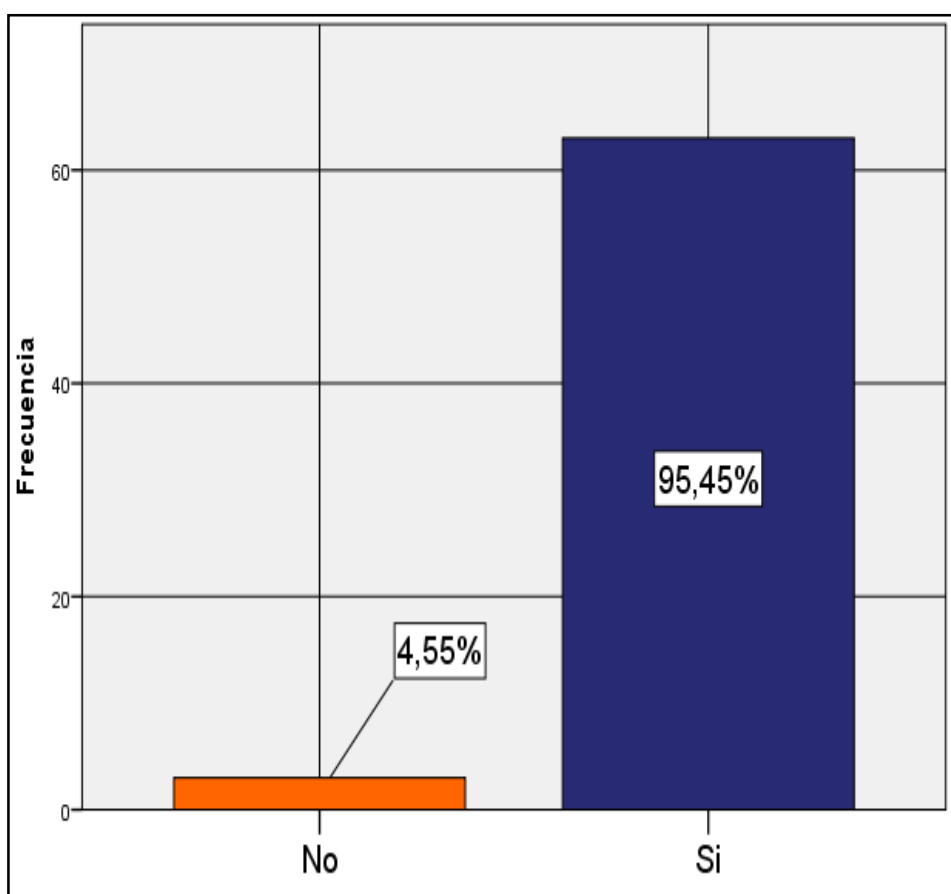
3.2.4 Dimensión 4: Superación personal

Tabla 18 Dimensión 4: Superación personal en la SUNAT

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No	3	4,55
Si	63	95,45
Total	66	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 10 Gráfico de barra Dimensión 4: Superación personal en la SUNAT



Fuente: Tabla 18

Descripción

En la Tabla 18 y en la Figura 10 se evidencia que superación personal en la SUNAT Ucayali, la escala Si ha obtenido el más alto valor de 63 respuestas, representando el 95,45%, seguido de No con 3 respuestas que representa el 4,55%

3.2 Prueba de Normalidad

Para realizar la contratación de hipótesis se debe desarrollar previamente el análisis o prueba de normalidad de las variables y dimensiones, con la finalidad de conocer la distribución, lo que se realiza con la prueba de Kolmogorov – Smirnov, tomando en cuenta que se trata de una muestra de 66 encuestas (mayor a 50 encuestas), como se expone a continuación:

Tabla 19 Prueba de normalidad de la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la SUNAT

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Gestión	,182	66	,000
Conocimiento	,369	66	,000
Habilidades	,400	66	,000
Motivación	,445	66	,000
Actitudes	,478	66	,000
Desempeño	,282	66	,000
Cumplimiento	,463	66	,000
Cooperación	,382	66	,000
Disciplina	,485	66	,000
Superación	,409	66	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. Actitudes es constante. Se ha omitido.

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov que refleja en la tabla 19, que tanto la variable gestión del talento humano como la variable desempeño laboral tiene el valor de significancia (Sig.) es (0,000) menor a 0,01 por lo que se trata de variables no paramétricas, por lo cual, el análisis de correlación y contrastación de hipótesis que se utilizó corresponde a utilizar el Estadístico Rho Spearman

3.3 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Hipótesis estadísticas:

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

H0: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Tabla 20 Grado de correlación y nivel de significación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la SUNAT

Rho de Spearman		Gestión del talento humano	Desempeño laboral
Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,875**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	66	66
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,875**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	66	66

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

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 20 se confirma que existe relación altamente significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018. Con un $r = 0,875$ estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman, lo cual indica que, ante una mejora de la gestión del talento humano, existirá un mejor desempeño laboral según la percepción de los trabajadores de la SUNAT.

Hipótesis específica 1:

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el cumplimiento de tareas en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Tabla 21 Grado de correlación y nivel de significación de la gestión del talento humano y el cumplimiento de tareas en la SUNAT

Rho de Spearman		Gestión del talento humano	Cumplimiento de tareas
Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	66	66
Cumplimiento de tareas	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	66	66

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

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 21 se confirma que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el cumplimiento de tareas en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018. Con un $r = 0,690$ estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman, lo cual indica que, ante una mejora de la gestión del talento humano, existirá un mejor cumplimiento de tareas según la percepción de los trabajadores de la SUNAT.

Hipótesis específica 2:

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la cooperación en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Tabla 22 Grado de correlación y nivel de significación de la gestión del talento humano y la cooperación en la SUNAT

Rho de Spearman		Gestión del talento humano	Cooperación
Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,724**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	66	66
Cooperación	Coeficiente de correlación	,724**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	66	66

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

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 22 se confirma que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la cooperación en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018. Con un $r = 0,724$ estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman, lo cual indica que, ante una mejora de la gestión del talento humano, existirá una mejor cooperación según la percepción de los trabajadores de la SUNAT.

Hipótesis específica 3:

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la disciplina laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Tabla 23 Grado de correlación y nivel de significación de la gestión del talento humano y la disciplina laboral en la SUNAT

Rho de Spearman		Gestión del talento humano	Disciplina laboral
Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,687**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	66	66
Disciplina	Coefficiente de correlación	,687**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	66	66

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

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 23 existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la disciplina laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018. Con un $r = 0,687$ estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman, lo cual indica que, ante una mejora de la gestión del talento humano, existirá una mejor disciplina según la percepción de los trabajadores de la SUNAT.

Hipótesis específica 4:

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la superación personal en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Tabla 24 Grado de correlación y nivel de significación de la gestión del talento humano y la superación personal en la SUNAT

Rho de Spearman		Gestión del talento humano	Superación personal
Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,743**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	66	66
Superación personal	Coefficiente de correlación	,743**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	66	66

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

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 24 se confirma que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la superación personal en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018. Con un $r = 0,743$ estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman, lo cual indica que, ante una mejora de la gestión del talento humano, existirá una mejor superación personal según la percepción de los trabajadores de la SUNAT.

IV. DISCUSIÓN

El procesamiento y análisis de la información de la presente investigación, ha permitido comprobar lo planteado en la hipótesis general, que si existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Afirmamos que existe una relación altamente significativa entre las variables: gestión del talento humano y desempeño laboral, porque se ajusta a un modelo lineal. Afirmamos que el p valor (Sig.) 0.000, es menor que el nivel de significancia (valor $P < 0.01$). Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y de aceptar la hipótesis de investigación, el cual manifiesta que: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018 Además, indica que existe un grado de correlación positiva considerable el cual se demuestra con un $r = 0,875$ estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman, lo cual indica que, ante una mejora de la gestión del talento humano, existirá un mejor desempeño laboral según la percepción de los trabajadores de la SUNAT.

Estos resultados son similares a:

Araujo (2015) quien presentó la investigación “Gestión administrativa y gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2015”. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública - Universidad Cesar Vallejo. Objetivo: determinar cómo se relacionan las variables de gestión administrativa y gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2015. Concluye que: Existe relación significativa entre gestión administrativa y gestión de recursos humanos. Con un valor de $r = 0.728$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson, lo cual indica que, ante una mejor gestión administrativa, existe mejor gestión de recursos humanos, según la percepción de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas.

Para Kaqui (2015) quien presentó la investigación “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ucayali, 2015”. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública - Universidad Cesar Vallejo. Objetivo: demostrar que existe correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ucayali, 2015. Llegando a la siguiente conclusión: existe una correlación moderada con un $r= 0.635$ (64%) entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ucayali, 2015.

V. CONCLUSIONES

Primera:

En referencia al objetivo general: Determinar que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018. Se concluye que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018, el cual se demuestra con un $r = 0,875$ estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman y una prueba de Kolmogorov - Smirnov con una significancia de $p=0,000$ que muestra que p es menor a $0,01$.

Segunda:

Respecto al objetivo específico 01: Determinar que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el cumplimiento de tareas en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018. Se concluye que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el cumplimiento de tareas en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018, el cual se demuestra con un $r = 0,690$ estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman y una prueba de Kolmogorov - Smirnov con una significancia de $p=0,000$ que muestra que p es menor a $0,01$.

Tercera:

En cuanto al objetivo específico 02: Determinar que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la cooperación en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018. Se concluye que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la cooperación en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018, el cual se demuestra con un $r = 0,724$ estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman y una prueba de Kolmogorov - Smirnov con una significancia de $p=0,000$ que muestra que p es menor a $0,01$.

Cuarta:

Respecto al objetivo específico 03: Determinar que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la disciplina laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018. Se concluye que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la cooperación en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018, el cual se demuestra con un $r = 0,687$ estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman y una prueba de Kolmogorov - Smirnov con una significancia de $p=0,000$ que muestra que p es menor a $0,01$.

Quinta:

Respecto al objetivo específico 04: Determinar que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la superación personal en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018. Se concluye que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la cooperación en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018, el cual se demuestra con un $r = 0,743$ estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman y una prueba de Kolmogorov - Smirnov con una significancia de $p=0,000$ que muestra que p es menor a $0,01$

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda al jefe de la oficina zonal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali no descuidar el talento humano que posee cada trabajador, el mantenerlo motivado propios de incentivos y capacitaciones constantes, favorecerán a que el personal mejore cada día más en su rendimiento laboral y los resultados lo demuestran en las conclusiones, dado que existe relación significativa entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral

Segunda:

Se recomienda desarrollar talleres motivacionales con la finalidad de incrementar en el personal la motivación, crecimiento y desarrollo personal de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali, contribuyendo a la competitividad y la calidad de sus profesionales ayudando a fortalecer a la organización.

Tercera:

Se recomienda mejorar la difusión en las convocatorias que realiza la SUNAT, para que se presenten mayor número de postulantes para cada plaza.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, Martha Alicia, By Ediciones Granica S.A. 2005 By Martha Alles S.A Desarrollo Del Talento Humano: Basado En Competencias -1a Ed. - Buenos Aires: Granica, 2005 .360 P.
- Araujo Chemo, "Gestión administrativa y gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ucayali, 2015". Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública - Universidad Cesar Vallejo.
- Arias L. Fernando. <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2006/técnicas-e-instrumentos-de.html>. año 2006
- Arias L. Fernando, Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño. Quinta Edición, Editorial Trillas de C. V. año 2010
- Cáceres Magdalena y Dextre Carlos, "Motivación y desempeño laboral docente en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Bellavista-Callao". Tesis para optar el grado de Doctor en Educación. Universidad. Cesar Vallejo. Año 2013
- Caicedo Fabian. Tesis "Modelo de Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de Corporación El Rosado en el Centro Comercial Paseo Shopping Babahoyo". Año 2015
- Carrasco, Sergio. Metodología de la investigación científica. Editorial San Marcos, Lima. Año 2006
- Casma Carlos. "Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa FerroSistemas, Surco Lima, año 2015" para optar el grado académico de Magister en Administración, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Chiavenato, Idalberto. Gestión De Talento Humano Tercera Edición. México, D.F: Mc Graw Hill. Año 2009
- Corral Yadira. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Revista Ciencias de la Educación año 2009. Carabobo Venezuela.

- Cristóbal, B., Armijo, M. Indicadores de desempeño en el sector público. Manual del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social- ILPES, Naciones Unidas, CEPAL; Chile. Año 2005
- Flores Sumner. Tesis “Gestión del talento humano y el clima laboral en la Universidad del Callao”. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública - Universidad Cesar Vallejo. Año 2014
- Foro Económico Mundial (World Economic Forum - WEF) Informe global de competitividad <http://www.cdi.org.pe/informeglobaldecompetitividad/index.html>
- Heredia Rafael. Scasso: Dirección integrada de proyecto Madrid. España 1985
- Hernández, R. Fernández C. y Batista, P. (2006). Metodología de la investigación (4ta. ed.). México: Mc. Graw Hill.
- Hernández, F. y B. (2006). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, F. y B. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera, L. (2006) Maestría en Ciencias de la Educación. 4ta Edición.
- Kaqui, Jorge. “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ucayali, 2015”. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública - Universidad Cesar Vallejo
- Lledó Pablo. Gestión de los Recursos Humanos Director profesional de proyectos. Tercera Edición, Victoria BC Canadá. Año 2011
- Mariñes Juan, “Tendencias y perspectivas de la gestión humana desde el desempeño organizacional, en relación con la política y estrategias utilizadas en empresas descentralizadas en la región suroeste de la República Dominicana”, Tesis para optar el grado de Doctor en Recursos Humanos - ATLANTIC INTERNATIONAL UNIVERSITY HONOLULU, HAWÁI. Año 2014
- McGregor, D. El lado humano de la empresa, Nueva York, McGrawHill. Año 1960
- Mertens, Leonard. Competencia laboral: sistemas, surgimientos y modelos. Montevideo: CINTERFORD. Año 1996
- Palaci Francisco. Psicología Organizacional. Editorial Thompson. México. Año 2005

- Perdomo Rosales Vanessa. Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacional. <https://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>. Año 2011
- Quintana, Y. Gestión por el conocimiento en la carrera de Ingeniería Industrial. Administración de operaciones. Tesis en opción al título de Master en Ciencias. Facultad de Industrial Economía. Universidad de Matanzas. Cuba. Año 2006
- Quinzo Isabel. “Modelo de Gestión del Talento Humano y nivel de Desempeño Laboral del personal del departamento financiero de la escuela superior politécnica de Chimborazo - Espoch” (Tesis de Magister en Gerencia Empresarial. Universidad Regional Autónoma de los Ángeles, Ecuador). Recuperado de <https://goo.gl/bmTQve>. Año 2014
- Real Academia Española. Diccionario de la lengua española [Dictionary of the Spanish Language] (22nd ed.). Madrid, Spain: Author. Año 2011
- Robbins, S. y Coulter, M. Administración. Octava edición. Pearson Educación. México. Año 2005
- Rodriguez, A. Gestión del Talento Humano. Bilbao: Dos Santos. RPP. (06 de 12 de 2016). Prueba Pisa 2015: ¿Cómo le fue a Perú respecto al resto de América? RPP Noticias, pág. 17. Año 2009
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). www.sunat.gob.pe
- Tamayo y Tamayo, Mario. Diccionario de la Investigación Científica. México: Editorial Blanco. Año 1997
- Locke Teoría del establecimiento de metas u objetos <http://www.psicologia-online.com/pir/teoria-del-establecimiento-de-metas.html> Mc. Graw-Hill.
- Torres, Melina. “Relación entre la gestión del talento humano y la motivación personal en la I. E. N° 235 “Santa Rosa” de Pucallpa, 2014”. Tesis para optar el grado de Magister en Administración de la Educación - Universidad Cesar Vallejo. Año 2014
- Vargas, C. (2012). Habilidades administrativas del gerente medio de enfermería y clima de cuidado en las unidades clínicas de un hospital público tipo III. (Tesis Maestral). Universidad de Carabobo, Valencia
- Werther, William. Administración de recursos humanos. (6ta Ed.). México. Año 2008

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título: Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali, 2018

Autora: Br. Katty Luz Garcia Bardales

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
<p>General ¿Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018?</p> <p>Específicos: ¿Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el cumplimiento de tareas en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018? ¿Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la cooperación en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018? ¿Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la disciplina en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018? ¿Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la superación personal en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018?</p>	<p>General: Determinar que existe ración significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018</p> <p>Específicos: Determinar que existe ración significativa entre la gestión del talento humano y el cumplimiento de tareas en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018 Determinar que existe ración significativa entre la gestión del talento humano y la cooperación en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018 Determinar que existe ración significativa entre la gestión del talento humano y la disciplina en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018 Determinar que existe ración significativa entre la gestión del talento humano y la superación personal en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018</p>	<p>General: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018</p> <p>Específicos: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la disciplina en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018 Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la superación personal en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018 Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el cumplimiento de tareas en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018 Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la cooperación en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018</p>	VARIABLE 1: GESTION DEL TALENTO HUMANO	Conocimiento	Identifica lecciones aprendidas	<p>Tipo de estudio: no experimental, porque no se manipulan los resultados. Diseño de estudio: correlacional</p> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 --- r --- V2 </pre> <p>Donde: M = Muestra O = Observación de cada variable V1, V2 = Variables r = Relación de las variables estudiadas</p> <p>Población: comprende a los trabajadores de la SUNAT Ucayali. La muestra: Se seleccionó una muestra aleatoria simple de tamaño 66 de la población referida Técnica: La encuesta. Instrumentos: Cuestionario para trabajadores Validación y confiabilidad del instrumento: se usó la técnica de "Juicio de expertos", y para comprobar la confiabilidad se aplicó el Kr-20 de Kuder Richerson Método de análisis de datos. Se utilizó la prueba de normalidad, el Coeficiente de correlación de Spearman.</p>
				Propone ideas	Desarrolla capacidades	
				Habilidades	Innova	
				Motivación	Participa	
					Produce	
				Actitudes	Asume riesgos	
			VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	Cumplimiento de tareas	Ejecuta tareas	
					Logra metas	
				Cooperación	Logra mejoras	
					Trabaja en equipo	
				Disciplina laboral	Adaptabilidad	
					Cumple horarios	
Superación personal	Alcanza fines trazados					
	Formación					
	Realización					
	Relaciones personales					

Anexo N° 02: Fichas técnicas e instrumento de medición

Variable 1: LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
Ficha Técnica		
Instrumento: Cuestionario		
Nombre del instrumento	:	Cuestionario para conocer la gestión del talento humano
Autora	:	Br. Katty Luz García Bardales
Institución	:	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali
Año	:	2018
Descripción	:	El instrumento evalúa la gestión del talento humano
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Objetivo	:	Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018
Población	:	66 trabajadores
Número de ítems	:	10
Aplicación	:	Aplicación directa
Tiempo de administración	:	10 minutos
Normas de aplicación	:	El encuestado marcará cada ítem de acuerdo a lo que considere observado en los casilleros
Escala	:	Dicotómica: SI, NO

Variable 2: LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Ficha Técnica

Instrumento: Cuestionario

Nombre del instrumento	:	Cuestionario para conocer el desempeño laboral
Autora	:	Br. Katty Luz Garcia Bardales
Institución	:	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali
Año	:	2018
Descripción	:	El instrumento evalúa el desempeño laboral
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Objetivo	:	Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018
Población	:	66 trabajadores
Número de ítems	:	10
Aplicación	:	Aplicación directa
Tiempo de administración	:	10 minutos
Normas de aplicación	:	El encuestado marcará cada ítem de acuerdo a lo que considere observado en los casilleros
Escala	:	Dicotómica: SI, NO

CUESTIONARIO PARA RECOLECTAR DATOS SOBRE: GESTION DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones para el llenado del cuestionario:

Estimado(a) Señor(a) lea atentamente y marque con un aspa "X" en el recuadro que corresponde según su apreciación. El cuestionario es de carácter ANÓNIMO y su procesamiento será reservado por lo que se agradece su SINCERIDAD.

VARIABLE 1: GESTION DEL TALENTO HUMANO

N°	PREGUNTAS	OPCIONES	
		SI	NO
DIMENSION 1: CONOCIMIENTO			
1	¿En la labor que realiza identifica los conocimientos adquiridos?		
2	¿Comparte sus conocimientos con sus compañeros, para realizar su labor de manera eficiente?		
3	¿Propone ideas para el desarrollo de su institución?		
4	¿Las ideas propuestas por sus compañeros son abordadas por usted?		
DIMENSION 2: HABILIDADES			
5	¿Las habilidades que ha desarrollado le sirven para optimizar su trabajo?		
6	¿La labor que realiza le permite fortalecer sus habilidades?		
7	¿Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor?		
DIMENSION 3: MOTIVACIÓN			
8	¿Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante?		
9	¿Siente que su productividad es reconocida con el sueldo que percibe?		
DIMENSION 4: ACTITUDES			
10	¿Asume su responsabilidad en el incumplimiento de sus funciones?		

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

N°	PREGUNTAS	OPCIONES	
		SI	NO
DIMENSION 1: CUMPLIMIENTO DE TAREAS			
1	¿Cumple las tareas encomendadas en forma eficiente?		
2	¿Conoce las funciones y responsabilidades de su cargo para alcanzar sus metas en forma eficaz?		
DIMENSION 2: COOPERACIÓN			
3	¿Logra mejoras en la ejecución de sus tareas?		
4	¿El trabajo en equipo ayuda en la mejora de los fines trazados de la entidad?		
5	¿Se adapta con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?		
DIMENSION 3: DISCIPLINA LABORAL			
6	¿Los plazos de ejecución de las actividades que realiza son óptimos?		
7	¿Alcanza los fines trazados en la labor que realiza?		
DIMENSION 4: SUPERACIÓN PERSONAL			
8	¿Su formación profesional ayuda en el desempeño y bienestar del área?		
9	¿Realiza constantes cursos, capacitaciones diplomados?		
10	¿Es buena la relación con los demás servidores de la organización?		

Gracias

Anexo N° 03: Base de datos de las variables

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CODIGO	D1: CONOCIMIENTO				D2: HABILIDADES				D3: MOTIVACIÓN			D4: ACTITUDES		TOTAL	
	1	2	3	4	SUB TOTAL	5	6	7	SUB TOTAL	8	9	SUB TOTAL	10		SUB TOTAL
1	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
2	1	0	0	0	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	5
3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
4	1	1	0	0	2	0	1	0	1	1	0	1	1	1	5
5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	0	0	9
7	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	4
8	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	2	1	1	9
9	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	2	0	0	8
10	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
11	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
12	1	1	0	1	3	1	1	1	3	1	0	1	1	1	8
13	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
14	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	0	0	9
15	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	4
16	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
17	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	0	0	9
18	1	0	1	1	3	0	1	0	1	1	1	2	1	1	7
19	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
20	1	0	1	1	3	1	1	0	2	1	0	1	1	1	7
21	1	0	1	1	3	0	1	1	2	1	1	2	0	0	7
22	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
23	1	1	1	0	3	1	1	0	2	1	1	2	1	1	8
24	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	2	1	1	9
25	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	0	0	9
26	1	0	1	0	2	0	1	1	2	1	0	1	1	1	6
27	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
28	1	1	0	1	3	1	1	1	3	1	1	2	0	0	8
29	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
30	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
31	1	1	0	1	3	1	1	1	3	0	1	1	0	0	7
32	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
33	1	1	0	1	3	1	0	1	2	1	1	2	1	1	8
34	1	0	0	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	8
35	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	1	0	0	8
36	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
37	1	0	0	1	2	1	1	1	3	1	0	1	1	1	7
38	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	2	0	0	8
39	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	9
40	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
41	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	9
42	1	0	0	0	1	1	1	1	3	0	0	0	1	1	5
43	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
44	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	2	0	0	8
45	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
46	1	1	0	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	9
47	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
48	1	1	1	1	4	1	1	0	2	1	0	1	1	1	8
49	1	0	0	1	2	1	1	1	3	1	0	1	1	1	7
50	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	2	1	1	9
51	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
52	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	1	0	0	8
53	1	1	1	1	4	1	1	0	2	1	1	2	1	1	9
54	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
55	1	1	0	1	3	1	1	1	3	1	1	2	0	0	8
56	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
57	1	1	1	1	4	1	1	0	2	1	0	1	1	1	8
58	1	0	0	1	2	1	1	1	3	0	0	0	1	1	6
59	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	10
60	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	2	1	1	9
61	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	1	0	0	8
62	1	1	1	1	4	1	1	0	2	1	1	2	1	1	9
63	1	1	1	1	4	1	1	0	2	1	0	1	1	1	8
64	0	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	8
65	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	9
66	1	1	1	0	3	1	0	0	1	1	1	2	0	0	6

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

CODIGO	D1: CUMP. DE TAREAS			D2: COOPERACIÓN				D3: DISCIPLINA LABORAL			D4: SUPERACIÓN PERSONAL				TOTAL
	1	2	SUB TOTAL	3	4	5	SUB TOTAL	6	7	SUB TOTAL	8	9	10	SUB TOTAL	
1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
2	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	4
3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
4	1	1	2	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	2	6
5	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
6	1	1	2	1	0	1	2	1	1	2	1	1	1	3	9
7	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	3
8	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
9	1	1	2	1	0	1	2	1	1	2	1	1	1	3	9
10	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
11	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
12	0	1	1	1	1	0	2	1	1	2	1	0	1	2	7
13	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
14	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
15	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	2	5
16	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
17	1	1	2	1	1	0	2	1	1	2	1	1	1	3	9
18	0	1	1	1	1	1	3	1	0	1	1	0	1	2	7
19	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
20	1	0	1	1	0	1	2	0	1	1	1	1	1	3	7
21	1	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	1	0	2	7
22	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
23	1	1	2	1	0	1	2	1	1	2	1	0	1	2	8
24	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
25	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
26	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	2	5
27	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
28	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
29	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
30	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
31	1	0	1	1	0	0	1	1	1	2	1	1	0	2	6
32	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
33	1	1	2	1	0	1	2	1	1	2	1	1	1	3	9
34	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	0	1	2	9
35	0	1	1	1	1	0	2	1	1	2	1	1	1	3	8
36	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
37	1	0	1	1	1	0	2	1	0	1	1	0	1	2	6
38	1	1	2	0	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	9
39	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
40	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
41	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
42	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	4
43	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
44	0	1	1	1	1	1	3	1	0	1	1	1	1	3	8
45	1	0	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	9
46	1	1	2	1	1	0	2	1	1	2	1	1	1	3	9
47	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
48	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
49	1	0	1	1	0	1	2	0	1	1	1	1	0	2	6
50	1	1	2	1	0	1	2	1	1	2	1	1	1	3	9
51	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
52	1	0	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	0	2	8
53	1	1	2	1	1	0	2	1	1	2	1	1	1	3	9
54	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
55	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	0	1	2	9
56	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
57	1	1	2	1	0	1	2	1	1	2	1	1	1	3	9
58	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	2	5
59	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
60	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
61	1	1	2	1	1	1	3	0	1	1	0	1	1	2	8
62	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
63	0	1	1	1	1	1	3	1	1	2	0	1	1	2	8
64	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
65	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	10
66	1	0	1	0	1	1	2	1	0	1	1	0	1	2	6

Anexo N° 04: Solicitud para aplicación del instrumento

Calleria, 03 de julio de 2018

Señora,

Karla Cecilia Ochoa Méndez De Fernandez

Jefe de la Sección de Soporte Administrativo - Oficina Zonal Ucayali - SUNAT

Asunto: Solicita autorización para aplicar encuesta sobre "Gestión de la calidad del servicio y cumplimiento tributario"



Yo, **Katty Luz Garcia Bardales**, identificada con DNI N° 45366987, alumna de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, del programa de Maestría en Gestión Pública, en la actualidad me encuentro en la fase de estudio donde es necesario diseñar y desarrollar un proyecto de investigación científica basada en dirección.

Por tal motivo, solicito a su despacho autorización para realizar investigación en la institución que usted dirige, la misma que consistirá en la aplicación de una encuesta basada en un cuestionario sobre Gestión del talento humano y Desempeño laboral, en un día como fecha propuesta 09 de julio del presente año; lo cual permitirá consolidar lo que el investigador propone en el trabajo de Investigación. Dicha investigación lleva como nombre "Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018".

Con la seguridad de su comprensión y aceptación de mi solicitud, me suscribo de usted.

* Teléfono para coordinar con el suscrito, celular N° 930225581

Atentamente,

Katty Luz Garcia Bardales
DNI N° 45366987
Maestrísta de la UCV

Anexo N° 05: Informe y matriz de validación

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO:

Escala nominal de categoría mutuamente excluyente para determinar la relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral

OBJETIVO:

Validar el instrumento para determinar la relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral

DIRIGIDO A:

Al personal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

LOPEZ Y OJEDA MIGUEL OSCAR

CARGO:

DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA FCEAyC

VALORACIÓN

Pertinente	Medianamente pertinente	No pertinente
X		



FIRMA DEL EVALUADOR
GRADO DR.

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Autora: Br. Katty Luz Garcia Bardales

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTAS		CRITERIO DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIÓN
						RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION DEL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1: GESTION DEL TALENTO HUMANO	1. CONOCIMIENTO	Identifica lecciones aprendidas	¿En la labor que realiza identifica los conocimientos adquiridos?	X		X		X		X		X		
			¿Comparte sus conocimientos con sus compañeros, para realizar su labor de manera eficiente?	X		X		X		X		X		
		Propone ideas	¿Propone ideas para el desarrollo de su institución?	X		X		X		X		X		
			¿Las ideas propuestas por sus compañeros son abordadas por usted?	X		X		X		X		X		
	2. HABILIDADES	Desarrolla de capacidades	¿Las habilidades que ha desarrollado le sirven para optimizar su trabajo?	X		X		X		X		X		
			¿La labor que realiza le permite fortalecer sus habilidades?	X		X		X		X		X		
		Innova	¿Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor?	X		X		X		X		X		
	3. MOTIVACION	Participa	¿Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante?	X		X		X		X		X		
		Produce	¿Siente que su productividad es reconocida con el sueldo que percibe?	X		X		X		X		X		
	4. ACTITUDES	Asume riesgos	¿Asume su responsabilidad en el incumplimiento de sus funciones?	X		X		X		X		X		



FIRMA DEL EXPERTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Autora: Br. Katty Luz Garcia Bardales

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTAS		CRITERIO DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIÓN
						RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION DEL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V2: DESEMPEÑO LABORAL	1. CUMPLIMIENTO DE TAREAS	Ejecuta tareas	¿Cumple las tareas encomendadas en forma eficiente?	X		X		X		X		X		
		Metas logradas	¿Conoce las funciones y responsabilidades de su cargo para alcanzar sus metas en forma eficaz?	X		X		X		X		X		
	2. COOPERACIÓN	Logra mejoras	¿Logra mejoras en la ejecución de sus tareas?	X		X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	¿El trabajo en equipo ayuda en la mejora de los fines trazados de la entidad?	X		X		X		X		X		
		Adaptabilidad	¿Se adapta con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	X		X		X		X		X		
	3. DISCIPLINA LABORAL	Cumple los horarios	¿Los plazos de ejecución de las actividades que realiza son óptimos?	X		X		X		X		X		
		Alcanza fines trazados	¿Alcanza los fines trazados en la labor que realiza?	X		X		X		X		X		
	4. SUPERACIÓN PERSONAL	Formación	¿Su formación profesional ayuda en el desempeño y bienestar del área?	X		X		X		X		X		
		Realización	¿Realiza cursos, capacitaciones diplomados?	X		X		X		X		X		
		Relaciones personales	¿Es buena la relación con los demás servidores de la organización?	X		X		X		X		X		



FIRMA DEL EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO:

Escala nominal de categoría mutuamente excluyente para determinar la relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral

OBJETIVO:

Validar el instrumento para determinar la relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral

DIRIGIDO A:

Al personal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

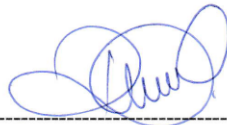
OLANO DEL CASTILLO, REYNA

CARGO:

DOCENTE UNIA

VALORACIÓN

Pertinente	Medianamente pertinente	No pertinente
X		



FIRMA DEL EVALUADOR
GRADO

Reyna Olanó del Castillo

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Autora: Br. Katty Luz Garcia Bardales

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTAS		CRITERIO DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIÓN
						RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION DEL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1: GESTION DEL TALENTO HUMANO	1. CONOCIMIENTO	Identifica lecciones aprendidas	¿En la labor que realiza identifica los conocimientos adquiridos?			✓		✓		✓		✓		
			¿Comparte sus conocimientos con sus compañeros, para realizar su labor de manera eficiente?			✓		✓		✓		✓		
		Propone ideas	¿Propone ideas para el desarrollo de su institución?			✓		✓		✓		✓		
			¿Las ideas propuestas por sus compañeros son abordadas por usted?			✓		✓		✓		✓		
	2. HABILIDADES	Desarrolla de capacidades	¿Las habilidades que ha desarrollado le sirven para optimizar su trabajo?			✓		✓		✓		✓		
			¿La labor que realiza le permite fortalecer sus habilidades?			✓		✓		✓		✓		
	3. MOTIVACION	Innova	¿Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor?			✓		✓		✓		✓		
			Participa	¿Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante?			✓		✓		✓		✓	
	4. ACTITUDES	Produce		¿Siente que su productividad es reconocida con el sueldo que percibe?			✓		✓		✓		✓	
			Asume riesgos	¿Asume su responsabilidad en el incumplimiento de sus funciones?			✓		✓		✓		✓	



FIRMA DEL EXPERTO

Dra. Reyna Olano Del Castillo

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Autora: Br. Katty Luz García Bardales

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTAS		CRITERIO DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIÓN
						RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION DEL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V2: DESEMPEÑO LABORAL	1. CUMPLIMIENTO DE TAREAS	Ejecuta tareas	¿Cumple las tareas encomendadas en forma eficiente?			✓		✓		✓		✓		
		Metas logradas	¿Conoce las funciones y responsabilidades de su cargo para alcanzar sus metas en forma eficaz?			✓		✓		✓		✓		
	2. COOPERACIÓN	Logra mejoras	¿Logra mejoras en la ejecución de sus tareas?			✓		✓		✓		✓		
		Trabajo en equipo	¿El trabajo en equipo ayuda en la mejora de los fines trazados de la entidad?			✓		✓		✓		✓		
		Adaptabilidad	¿Se adapta con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?			✓		✓		✓		✓		
	3. DISCIPLINA LABORAL	Cumple los horarios	¿Los plazos de ejecución de las actividades que realiza son óptimos?			✓		✓		✓		✓		
		Alcanza fines trazados	¿Alcanza los fines trazados en la labor que realiza?			✓		✓		✓		✓		
	4. SUPERACIÓN PERSONAL	Formación	¿Su formación profesional ayuda en el desempeño y bienestar del área?			✓		✓		✓		✓		
		Realización	¿Realiza cursos, capacitaciones diplomados?			✓		✓		✓		✓		
		Relaciones personales	¿Es buena la relación con los demás servidores de la organización?			✓		✓		✓		✓		



FIRMA DEL EXPERTO

Dra. Reyna Olano Del Castillo

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO:

Escala nominal de categoría mutuamente excluyente para determinar la relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral

OBJETIVO:

Validar la escala nominal para determinar la relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral

DIRIGIDO A:

Al personal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Sede Ucayali

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

PASTOR SEGURA JULIO CESAR

CARGO:

DECANO DE LA FCEAYC - UNU.

VALORACIÓN

Pertinente	Medianamente pertinente	No pertinente
X		


FIRMA DEL EVALUADOR
GRADO

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Ucayali – 2018

Autora: Br. Katty Luz Garcia Bardales

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTAS		CRITERIO DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIÓN
						RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION DEL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1: GESTION DEL TALENTO HUMANO	1. CONOCIMIENTO	Identifica lecciones aprendidas	¿En la labor que realiza identifica los conocimientos adquiridos?	X		X		X		X		X		
			¿Comparte sus conocimientos con sus compañeros, para realizar su labor de manera eficiente?	X		X		X		X		X		
	Propone ideas	¿Propone ideas para el desarrollo de su institución?	X		X		X		X		X			
		¿Las ideas propuestas por sus compañeros son abordadas por usted?	X		X		X		X		X			
	2. HABILIDADES	Desarrolla de capacidades	¿Las habilidades que ha desarrollado le sirven para optimizar su trabajo?	X		X		X		X		X		
			¿La labor que realiza le permite fortalecer sus habilidades?	X		X		X		X		X		
	Innova	¿Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor?	X		X		X		X		X			
		¿Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante?	X		X		X		X		X			
	3. MOTIVACION	Produce	¿Siente que su productividad es reconocida con el sueldo que percibe?	X		X		X		X		X		
			¿Asume su responsabilidad en el incumplimiento de sus funciones?	X		X		X		X		X		
4. ACTITUDES	Asume riesgos	¿Asume su responsabilidad en el incumplimiento de sus funciones?	X		X		X		X		X			

V2: DESEMPEÑO LABORAL	1. CUMPLIMIENTO DE TAREAS	Ejecuta tareas	¿Cumple las tareas encomendadas en forma eficiente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Metas logradas	¿Conoce las funciones y responsabilidades de su cargo para alcanzar sus metas en forma eficaz?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. COOPERACIÓN	Logra mejoras	¿Logra mejoras en la ejecución de sus tareas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Trabajo en equipo	¿El trabajo en equipo ayuda en la mejora de los fines trazados de la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Adaptabilidad	¿Se adapta con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. DISCIPLINA LABORAL	Cumple los horarios	¿Los plazos de ejecución de las actividades que realiza son óptimos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Alcanza fines trazados	¿Alcanza los fines trazados en la labor que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. SUPERACIÓN PERSONAL	Formación	¿Su formación profesional ayuda en el desempeño y bienestar del área?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Realización	¿Realiza cursos, capacitaciones diplomados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Relaciones personales	¿Es buena la relación con los demás servidores de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


 FIRMA DEL EXPERTO

Anexo N° 06 Galería de fotografías

