



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el  
servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Gloria Yrene Domínguez Palomino

**ASESOR:**

Dr. Abner Chávez Leandro

**PROGRAMA:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LIMA –PERU**

**2019**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): DOMINGUEZ PALOMINO, GLORIA YRENE

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

*GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT) DE LIMA, 2018*

Fecha: 30 de enero de 2019

Hora: 8:45 a.m

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón

Firma:

SECRETARIO: Mg. Roberto Santiago Bellido García

Firma:

VOCAL: Dr. Abner Chávez Leandro

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobada por Unanimidad*



Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*- Precisar la Metodología*

.....  
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria**

Se dedica este preciado trabajo a mis familiares que con tanto amor y comprensión han apoyado mi esfuerzo, en esta larga tarea llena de satisfacciones.

**Agradecimiento**

Se agradece al Dr. César Acuña Peralta, Rector fundador de la Universidad Cesar Vallejo, por permitirnos continuar nuestros estudios.

A mi asesor Dr. Abner Chávez Leandro, por sus acertadas orientaciones a fin de que logre un estudio confiable científicamente.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Gloria Yrene Domínguez Palomino, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018”, presentada, en 66 folios para la obtención del grado académico de Maestra en gestión pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 12 de diciembre del 2018

---

Gloria Yrene Domínguez Palomino  
DNI N° 10153193

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento a ustedes mi tesis titulada “Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018”, cuyo objetivo fue: determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en gestión pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos.

El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

## Índice

	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	32
1.5 Justificación	33
1.6 Hipótesis	33
1.7 Objetivos	34
<b>II. Método</b>	
2.1 Diseño de investigación	36
2.2 Operacionalización de variables,	37
2.3. Población, muestra y muestreo	40

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5. Métodos de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos	44
<b>III. Resultados</b>	
3.1. Resultados descriptivos	46
3.2. Resultados correlacionales	54
<b>IV. Discusión</b>	59
<b>V. Conclusiones</b>	63
<b>VI. Recomendaciones</b>	65
<b>VII. Referencias</b>	67
<b>VIII. Anexos</b>	70
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos	
Anexo 4: Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad	
Anexo 5: Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis	



**Índice de tablas**

	Página
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable gestión del talento humano	39
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral	40
Tabla 3. Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento gestión del talento humano	42
Tabla 4. Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento desempeño laboral	42
Tabla 5. Interpretación del coeficiente de confiabilidad	43
Tabla 6. Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos	43
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la percepción en la Gestión del talento humano en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	46
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la percepción en la Selección de personas en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	47
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la percepción en la Capacitación del personal en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	48
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la percepción en la Recompensas a las personas en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	49
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la percepción en la Evaluación del desempeño en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	50

Tabla 12.	Distribución de frecuencias de la percepción en el Desempeño laboral en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	51
Tabla 13.	Distribución de frecuencias de la percepción en los Factores Actitudinales en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	52
Tabla 14.	Distribución de frecuencias de la percepción en los Factores Operativos en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	53
Tabla 15.	Coeficiente de correlación de Spearman: Gestión del talento humano y desempeño laboral	54
Tabla 16.	Coeficiente de correlación de Spearman: Selección de personas y desempeño laboral	55
Tabla 17.	Coeficiente de correlación de Spearman: Capacitación del personal y Desempeño laboral	56
Tabla 18.	Coeficiente de correlación de Spearman: Recompensas a las personas y Desempeño laboral	57
Tabla 19.	Coeficiente de correlación de Spearman: Evaluación del desempeño y Desempeño laboral	58

## Índice de figuras

	Página
Figura 1. Nivel de la gestión del talento humano en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	46
Figura 2. Nivel de la Selección de personas en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	47
Figura 3. Nivel de la Capacitación del personal en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	48
Figura 4. Nivel de la Recompensas a las personas en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	49
Figura 5. Nivel de la Evaluación del desempeño en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	50
Figura 6. Nivel del desempeño laboral en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	51
Figura 7. Nivel de los Factores Actitudinales en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	52
Figura 8. Nivel de los Factores Operativos en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018	53

## Resumen

La presente investigación titulada: Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables Gestión del talento humano y el desempeño laboral. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional causal, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 120 colaboradores del servicio de administración tributaria (SAT) de Lima y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Los resultados evidencian una relación estadísticamente significativa, alta ( $r_s = 0,734$ ,  $p < 0.05$ ) y directamente proporcional, entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

**Palabras claves:** Gestión del talento humano y desempeño laboral

### **Abstract**

The present research entitled: Human talent management and personal performance in the tax administration service (SAT) of Lima, 2018, had as a general objective to determine the relationship between human talent management and laboral performance, in the Service of Lima Tax Administration, 2018. The instruments used were questionnaires on a Likert scale for the variables Human talent management and personal performance. These instruments were subjected to the respective analysis of reliability and validity, which determined that the questionnaires have validity and reliability.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, correlational level, quantitative approach; of non-experimental transversal design. The population consisted of 120 employees of the tax administration service (SAT) of Lima and the sampling was probabilistic. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgments and their reliability through the Cronbach's Alpha reliability statistic.

The results show a statistically significant relationship, high ( $r_s = 0.734$ ,  $p < 0.05$ ) and directly proportional, between the Human talent management and personal performance in the Lima Tax Administration Service, 2018.

**Keywords:** Human talent management and laboral performance

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

A nivel internacional, es un tema que según el conferencista MBA. Xady Cristina Nieto Díaz (2018) indica en su tema subsistemas de talento humano en la actualidad, la resistencia al cambio en una práctica que frena la evolución positiva de la empresa, por lo que todas sus experiencias deben ser encaminadas a la adaptación al medio; más aun las que tengan que ver con la planificación, reclutamiento, selección, evaluación y capacitación del talento humano organizacional, ya que este constituye el motor de cada empresa, si este bien administrado por medio de los subsistemas de talento humano será un motor bueno que llevará a la organización a la consecución de sus objetivos, caso contrario será un motor decadente que no servirá a los intereses organizacionales. La gestión del talento humano moderna va más allá de la administración de las personas, sino que está orientada a la administración con las personas; es decir una administración participativa, retroalimentaría, que permita a las personas sentirse parte de la organización participando activamente en todos los subsistemas de talento humano, lo que propenderá a un desarrollo a nivel personal y organizacional, que al final otorgará una ganancia a las dos partes.

La globalización impacta en la gestión del talento humano con el imperativo de la competitividad que se ha instalado en las empresas y, según Saldarriaga, (2007), ha dado origen al pensamiento ampliamente compartido de que la competitividad de las empresas y las naciones solamente es posible en la medida en que se logren penetrar exitosamente los mercados internacionales con productos y servicios de excelente calidad. Esto indica tiene incidencia en el imaginario que las empresas crean y recrean acerca de lo que es la competitividad y cuáles son las estrategias competitivas que deberían implementarse para que sean exitosas en el mercado nacional e internacional, y una de esas estrategias ha sido la gestión del talento humano y dentro de ella, las estrategias y tendencias que se vienen dando a nivel mundial.

A nivel nacional, Una de las necesidades para toda organización es contar con un personal motivado en desarrollar sus funciones de acuerdo a sus habilidades interpersonales lo cual redundará en la productividad y cumplimiento de los objetivos.

Las organizaciones de hoy no son las mismas de ayer, los cambios que

diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada organización; cada uno de los componente de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios.

En tal sentido cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; y es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como capital humano, es a este factor a quien debe considerarse de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes al punto tal en que se encuentre como un factor capaz de valerse por sí mismo y entregarle lo mejor de sí a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza y cómo es reconocido.

Así mismo en el sector público las entidades aun no desarrollan este procedimiento, los puestos de trabajo son ocupados de acuerdo a las necesidades y de sus conocimientos cognitivos guiados bajo un patrón establecido que no ha evolucionado de acuerdo a la globalización que exige un cambio constante.

A nivel institucional, de ahí podemos observar que en la entidad del Servicio de Administración Tributaria - SAT presenta esta debilidad y es notorio en el desarrollo diario de sus funciones como por ejemplo el personal de atención al público que tiene la capacidad cognitiva más no la habilidad interpersonal que requiere la vocación de este puesto de trabajo.

Así mismo existen casos similares en diferentes áreas de la entidad, por la reubicación del personal de acuerdo a la necesidad para cubrir los vacíos en las áreas sin tener en cuenta si el colaborador va a cumplir en forma óptima estas nuevas funciones, siendo este el problema principal.

Los colaboradores han cubierto de cuatro a cinco funciones diferentes sin ninguna evaluación de competencias previas para asumir nuevas responsabilidades. Lo cual genera un retraso en los procesos administrativos, originando quejas y reclamos en los usuarios.

La mala ubicación que se presenta en las diversas áreas no ha sido corregido por ninguna de las gestiones pasadas y la gestión actual no es la excepción, que tratando de cubrir los puestos vacíos maneja a su criterio al personal dirigiéndolos a prestar servicios en otros puestos con tan solo unas cuantas horas de inducción lo cual



es una gran debilidad para la persona que va a realizar otras tarea no acorde con sus habilidades, y conocimientos quien termina cometiendo errores que son reflejados posteriormente en el sistema generando los problemas para las demás áreas.

Debemos precisar que la información ingresada por cada trabajador de un área es vital para el desarrollo de otra área y así es una relación que se debe dar entre sí para poder generar información segura, por ejemplo en el área de servicios se recaba toda la información diaria de los administrados que asisten al pago de sus tributos, el sistema utilizado por esta área debe tener un manejo correcto de las aplicaciones, trabajador que desconoce cualquiera de las aplicaciones realiza un trabajo incompleto, seguido esta información es utilizada por el área de notificaciones para informar al contribuyente, si este no es bien informado no presenta conocimiento de su deuda y posterior el área encargada le abre un procedimiento coactivo por la no cancelación ocasionando el reclamo correspondiente por no haber sido notificado correctamente, este caso es el problema de todos los días, sin embargo no se busca que solucionar esta falencia.

Este tipo de decisiones por parte del Concejo Directivo ocasiona malestar en los colaboradores que toman dos opciones: laborar en forma insatisfecha y en otros casos renunciar a la entidad.

## **1.2 Trabajos previos**

La presente investigación está basada en contribuciones y estudios previos de otros autores, realizados en el contexto internacional y nacional, como podremos observar a continuación:

### **1.2.1 Trabajos previos internacionales.**

Espín (2016) en su trabajo de investigación titulada: *Modelo para la gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los docentes y directivos de la universidad nacional de Chimborazo*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional de Chimborazo, La Habana- Cuba, Empleó el tipo de investigación básica, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La muestra estuvo formada por 782 participantes entre docentes y directivos de la universidad, el muestreo fue de tipo no

probabilístico. La técnica que empleó fue encuesta, y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y determinado su fiabilidad de los instrumentos a través del estadístico Alfa de Cronbach, Encontró como resultado una correlación significativa  $r= 0.744$ ,  $p<0.05$  entre gestión del talento humano y desempeño de los docentes; pudo concluir cuán importante es obtener personal idóneo, capacitado, muy profesional, responsable, con valores éticos y morales en cada una de las áreas de trabajo, con la finalidad de obtener resultados de calidad a la sociedad.

Galarza (2016), en su estudio de investigación titulada: Análisis de la gestión del talento humano en las Pymes medianas del sector manufacturero de Quito y propuesta de un esquema mejorado. (Tesis Maestría). Escuela Politécnica Nacional, Quito-Ecuador. Tuvo como objetivo describir la Gestión del Talento Humano en Pymes medianas del sector manufacturero de Quito y planear un esquema de mejora. Empleó el tipo de investigación descriptiva, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, transversal. Se encuestaron a 35 personas de un total de 43 y en Protela Ecuador S.A. el diseño empleado fue investigación bibliográfica y estudio de casos., Dentro de sus resultados el 74% de empleados respondió conocer la vacante mediante algún referenciado, el 14% que fue por otro medio (ingresaron su hoja de vida directamente en la empresa) y el 12% la conoció mediante el periódico. En Protela el 68% de empleados conoció la vacante mediante algún referenciado, el 11% por Internet y el 21% mediante el periódico, concluyen que las Pymes estudiadas gestionan el talento humano en general de manera informal y no cuentan con un departamento o área específica destinada a estas actividades

Pardo y Díaz (2014) *desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C.* La metodología se basa en un estudio de tipo exploratorio – descriptivo con un alcance correlacional ya que pretende entender mejor aún el fenómeno que se está estudiando. Para tal fin se realizó el diseño y aplicación de entrevista semiestructurada y encuesta como instrumentos para la recolección de la información, mediante los cuales se obtuvieron resultados de una muestra intencional por conveniencia de 81 empresas de Bogotá que han implementado modelos de desarrollo

de personal. El resultado esperado es identificar como estos programas se han constituido en un factor clave para el desarrollo organizacional y cuyo propósito principal de este estudio consistió en comprender como los procesos de capacitación y de desarrollo de competencias se convierten en factores clave para la transformación organizacional en un grupo empresas de la ciudad de Bogotá, desde la visión de los líderes de gestión humana.

### **1.2.2 Trabajos previos nacionales.**

Medina (2017) en su trabajo de investigación titulada: *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017. (Tesis Maestría). Universidad César vallejo*. Tuvo como objetivo general determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Empleó el tipo de investigación descriptiva simple, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, transversal. Se encuestaron a 211 empleados de los cuales 32 son profesionales, muestra 66 empleados. Dentro sus conclusiones el abrumador 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa evidenció un bajo desempeño laboral, el 17% reveló un mediano desempeño laboral y para el restante 2% apenas un alto desempeño laboral.

Arizaca (2016) en su trabajo de investigación titulada: *Relaciones humanas y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno – 2016. (Tesis Licenciatura). Universidad Nacional el Altiplano, Puno*. Tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre relaciones humanas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación – Puno. Empleó el método hipotético deductivo, el tipo de investigación correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, transversal. Se encuestaron a 58 trabajadores nombrados que representa el 100% de la población universo cuyos trabajadores están divididos en diferentes áreas. Concluye que las relaciones humanas entre los trabajadores, es desagradable y eventualmente cumplen con su trabajo debido a la descoordinación y compromiso; por ende las relaciones humanas

guardan correlación perfecta en un (0.996) de la Dirección Regional de Educación Puno.

Montoya (2016) en su trabajo de investigación titulada: Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una Empresa de Servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015 (Tesis Maestría). Pontificia Universidad católica del Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de los recursos humanos, el clima organizacional y la evaluación del desempeño. Empleó el método hipotético deductivo, el tipo de investigación correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, transversal. Se elaboró una pauta de focus group y se aplicó el mismo a una muestra de trabajadores de las diferentes áreas de la empresa. Los resultados de la investigación se encontró una relación significativa  $r=0,710$  entre recompensas al personal y clima organizacional

Arana y Vásquez (2014) *gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la universidad privada Antenor Orrego de Trujillo en el 2014*, se usó la estadística descriptiva y análisis documental y como técnica para recabar datos utilizaron un cuestionario en escalamiento Likert, su población de estudio fueron los 59 trabajadores que están directamente involucrados con el área administrativa de la universidad si se responsabiliza por dar a conocer las funciones que en cada puesto de trabajo deben cumplir los empleados, y que los conocimientos teóricos – prácticos que se necesita para el mejor desenvolvimiento del puesto de trabajo son muy bajos y de buena calidad y que en la UPAO- Se encontró una correlación significativa  $r=0.684$ , entre capacitación del personal y desempeño laboral; concluyen que existe carencia para poder informar los eventos, asimismo una conclusión significativa manifestada por los trabajadores es que si existe de alguna manera evaluaciones que califican el nivel del desempeño, esto no excluye que la empresa implemente un método para evaluar el desempeño.

Asencios (2016) en su tesis *gestión del talento humano y desempeño laboral en el hospital nacional Hipólito Unanue Lima*, el tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva, de alcance correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 135 servidores

administrativos nombrados del régimen laboral 276 del hospital Hipólito Unanue, la muestra por 100 servidores de las áreas administrativas y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, en escala de Likert que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico (Alfa de Cronbach, KR-22). Encontró una relación significativa entre selección del personal desempeño laboral  $r=0.687$  { Llegando como conclusiones: que la gestión del talento humano tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; la admisión de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; las capacidades tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; y la compensación de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Gestión del talento humano**

Chiavenato (2009), formula el siguiente concepto:

“La administración de recursos humanos es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o a los recursos humanos, como reclutamiento, la selección, la formulación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño”. (p.9)

Como señala el autor Chiavenato la gestión de los recursos humanos abarca lineamientos que determinan aspectos administrativos indispensables en la gestión de recursos humanos, brindando pautas a seguir conforme a las políticas de la organización.

La gestión del talento humano tiene su origen en determinados trabajos de naturaleza administrativa que se llevan a cabo en las empresas, como los tramites de selección de los trabajadores, la realización de contratos, nóminas y seguros sociales, etc.

Robbins (1996) Nos indicó:

Que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto de trabajo es tomando en cuenta el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen al ajuste distintivo. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación. (p.192)

El autor detalla que la gestión del talento humano tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades y potencialidades humanas requeridas por una organización y, desarrollar las habilidades y actitudes del individuo, para convertirlo en un factor de competitividad, tanto para sí mismo, como para la colectividad en la cual se desenvuelve.

Así mismo Galeano (2012) explicó:

Conjunto de elementos o recursos, acciones, políticas y procedimientos que permiten la aplicación y desarrollo del talento de cada integrante de la organización al logro de los objetivos tanto corporativos como personales, dentro de un marco de actuación ética, moral y de respeto por la persona. (p.22)

En la actualidad, la política de gestión del talento humano en la empresa tiene una gran importancia, que se basa en el reconocimiento a los trabajadores como uno de los activos más importantes para conseguir los objetivos marcados por la organización.

### **Descripción de los procesos en la gestión del talento humano.**

Para Chiavenato 2009 “En la actualidad las organizaciones amplían su visión y su actuación estratégica. Cualquier proceso productivo solo es posible con la participación conjunta de diversos grupos de interés y cada uno de ellos aporta algún recurso. Los proveedores aportan materias primas, insumos básicos, servicios y tecnologías. Los accionistas e inversionistas aportan el capital e inversiones que

permiten la adquisición de recursos. Los empleados aportan sus conocimientos, capacidades y habilidades; de igual forma contribuyen con las decisiones y acciones que imprimen dinamismo a la organización”. (p.8)

Las organizaciones están obligadas a evolucionar constante para ser cada día más competente, lo logran siempre y cuando su recurso humano también evolucione, en tal sentido esto depende en gran parte la actitud de las personas a cargo de la organización, que a su vez sabrán transmitirlo a toda la organización de forma que todas las personas participen en el cambio.

### **Funciones del departamento de talento humano.**

Las funciones que se desarrollan en el departamento de recursos humanos varían de una empresa a otra, dependiendo de la dimensión y de la actividad a la que se dedique la entidad. Según Chiavenato (2009):

“A los empleados se les puede tratar como recursos productivos de las organizaciones, es decir como recursos humanos. Como recursos, deben ser estandarizados, uniformes, inertes y precisan ser administrados, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar sus actividades, pues se les considera sujetos pasivos de la acción de la organización. De ahí la necesidad de administrar los recursos humanos para obtener el máximo rendimiento posible.” (p.10)

Como indica Chiavenato se debe definir procesos que permitan administrar correctamente el capital humano, a través de las diferentes funciones que realice el departamento de recursos humanos estandarizados para una óptima administración del personal, logrando alcanzar obtener el máximo rendimiento del talento humano.

### **Estrategia de gestión del talento humano.**

Las organizaciones deben buscar que los colaboradores trabajen más influenciados por sus habilidades interpersonales que por el cumplimiento de sus funciones, muchas veces se han dado casos en que los objetivos y metas no son alcanzados y el colaborador sufre frustración, generando reacciones inapropiadas para su buen desempeño.

Chiavenato (2009) indicaba en el siguiente texto:

“Hasta hace poco tiempo la relación entre las personas y las organizaciones se consideraban antagónicas y conflictivas. Se decía que los objetivos de las organizaciones - como lucro, la productividad, la eficacia, la maximización de la aplicación de recursos materiales y financieros, la reducción de costos- eran incompatibles con los objetivos individuales de las personas, como mejores salarios y prestaciones, comodidad en el trabajo, tiempo libre, seguridad en el trabajo y empleo, desarrollo y progreso personal. La solución era una de tipo ganar-perder; es decir, si una parte le quita todo a la otra, esta se queda sin nada. En una situación de recursos limitados y escasos, si una parte ganaba más, lo hacía a costa de la otra. Sin duda, era una solución limitada, estrecha y miope. Se comprobó que, si la organización pretende alcanzar sus objetivos por el mejor camino, entonces debe saber canalizar los esfuerzos de las personas para que también ellas alcancen sus objetivos individuales y para que ambas ganen. En tiempos modernos, en el juego de las partes involucradas se prefiere la solución de tipo ganar-ganar. Se trata de una solución que requiere de la negociación, la participación y la sinergia de esfuerzos”. (p.5)

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

Para efectos de la presente investigación se tomó como dimensiones, las trabajadas por Chiavenato (2009) en su teoría Gestión del talento humano:

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

Funciona como un filtro que solo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. En términos más amplios, la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la



eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. (Chiavenato, 2009, p. 137)

El área de gestión del talento humano debe considerar la opción de buscar una alternativa de selección. Si luego de estudiar la requisición de empleado, observa que se necesita verdaderamente contratar a un nuevo colaborador, debe entonces buscar el candidato de forma interna.

También indica que es un conjunto de actividades diseñadas para atraer a candidatos calificados para la organización, aprovechando así su potencial y fomentando el desarrollo profesional, existen dos tipos de reclutamiento: interno y externo, el primero se ofrece a todos en la organización la oportunidad de escalar, una promoción o transferencia a otras áreas; la segunda convoca a candidatos externos, ofreciendo una línea de carrera dentro de la organización. De igual manera, explica que el reclutamiento está basado en puestos y competencias, además presenta una pirámide de reclutamiento, iniciando desde candidatos influidos, que se presentan, tamizados, entrevistados y encaminados hacia el proceso de selección. (Chiavenato, 2009, p.144)

Según Chiavenato en la selección busca atraer candidatos para que ocupen los puestos vacantes y disponibles, se puede centrar en la adquisición de competencias necesarias para el éxito de la organización y para aumentar la competitividad del negocio.

Pero existen técnicas que se aplican de forma general para cualquier organización y que de ahí parten para desglosar de su propio criterio y evaluación a sus necesidades, organizando un proceso de Reclutamiento, Selección y Evaluación.

### ***Dimensión 2: capacitación del personal.***

Se brinda información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos para que sus hábitos sean modificados y sus comportamientos sean más eficaces, por lo que representa un aprendizaje continuo para mejorar continuamente el desempeño de los colaboradores. (Chiavenato, 2009, p. 138)

Lo que se indica en esta cita es que la capacitación de personal y el adiestramiento son procesos relacionados para la mejora y crecimiento de las

aptitudes de los individuos y de los grupos que forman parte de la organización. Tiene una importancia vital que incluso existen regulaciones legales que hablan de su obligatoriedad; es decir la empresa está obligada a capacitar y adiestrar a su personal, así mismo el personal tiene la obligación de aprovechar la capacitación y el adiestramiento que la empresa brinda para luego transferir a otros empleados los conocimientos y habilidades adquiridas al desarrollar su trabajo de ser el caso.

### ***Dimensión 3: Recompensar a las personas.***

La sociedad peruana está transitando por una serie de cambios, es por ello que para recompensar a las personas se necesitan de elementos que incentiven y motiven a los colaboradores de la organización, siempre y cuando los objetivos y metas organizacionales sean alcanzados, es por ello que significa que recompensar significa un premio o reconocimiento por su desempeño en la empresa. (Chiavenato, 2009, p. 139)

El autor indica que para optimizar el trabajo de los empleados es imprescindible la motivación, una de ellas es la remuneración ya que a través de ella se puede obtener mejores y mayores resultados que reeditarán en beneficios de la empresa.

La Remuneración como asociado de la organización, cada trabajador tiene interés de invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución conveniente. A las organizaciones les interesa invertir en recompensas para las personas, siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos. De aquí se deriva el concepto de remuneración total. (Chiavenato, 2009, p. 141)

Definitivamente el desarrollando más óptimo que va ayudar a tener un mejor rendimiento en su desempeño laboral y que hará de su puesto de trabajo un valor agregado a la organización es el de percibir una recompensa salarial.

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

Son los resultados finales que se alcanzan dentro de una organización, siendo las competencias, las habilidades individuales que le aportan los aspectos para tener éxito en su desempeño y los resultados. Siendo un proceso que mide el desarrollo, el cual

es dinámico, siendo una de sus principales razones recompensar el salario, promociones, transferencias de puestos y hasta despidos los cuales se evalúan por méritos, a su vez la realimentación tanto como su desempeño de las actitudes y competencias, a su vez permite que cada colaborador conozca sus puntos fuertes y débiles, lo cual permite mejorar las relaciones con los demás y la percepción de sí mismos, potenciando su desarrollo. (Chiavenato, 2009, p. 140)

El mismo autor indica que la evaluación de desempeño se debe identificar para medir según el cumplimiento de sus funciones de acuerdo al puesto de trabajo. La medición es importante realizarlo porque ayudar a medir el cumplimiento de los objetivos de la organización, en tal sentido si no se realiza la evaluación de desempeño no podremos diferenciar posibles carencias en la gestión de talento humano, por ende el crecimiento de la organización.

### **1.3.2 Desempeño laboral.**

Gracias a la globalización el desempeño laboral ha dado un giro de 360° con el pasar del tiempo, desde la antigüedad el ser humano ha ido adquiriendo mayores conocimientos, en la actualidad los sigue adquiriendo de una forma más constante por la globalización que nos permite intercambiar conocimientos, experiencias en un tiempo real lo cual en tiempos pasados no era así.

Palaci, (2005), manifiesta que: “El desempeño laboral ofrece comportamientos de un individuo en la organización en diferentes fases del proceso productivo en un determinado tiempo” (p.155)

Según Mondy y Noe (2005) afirman que “el desempeño laboral se refiere a cada uno de los procesos de la organización que determinan el nivel de calidad con el que los empleados y los equipos desempeñan sus funciones” (p. 175).

Nos indica que el individuo debe desarrollar tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, elevar su capacidad mediante la mejora de sus habilidades, actitudes y conocimientos.

Jiménez (2011) conceptualiza el desempeño laboral como “el proceso que facilita la ejecución de las estrategias que permiten la mejora continua de la

organización y lo percibe como una visión positiva de las personas, que ayuda a reforzar conductas e incorporar variables en las conductas no deseadas” (p.102).

Dentro de este proceso encontramos el liderazgo como parte del desempeño laboral; hoy no puede concebirse solamente como entrenamiento o instrucción, supera a estos y se acerca e identifica con el concepto de educación, así mismo es necesaria la capacitación al personal que brinda un cambio positivo en toda la organización. La capacitación debe desarrollarse como un proceso, siempre en relación con el puesto y con los planes de la organización.

Chiavenato (2009) sostuvo:

La capacitación casi siempre ha sido entendida como el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa. Actualmente la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras y contribuyan a mejorar los objetivos organizacionales (p.371)

La capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, la capacitación del capital humano debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa.

### **Elementos de un sistema de evaluación de desempeño.**

La evaluación requiere de elementos de desempeño que permitan mediciones más objetivas. Estos elementos pueden extraerse del análisis de puestos, basándose en las responsabilidades y labores en la descripción del puesto, el analista puede decidir qué elementos son esenciales y deben ser evaluados.

La medición del desempeño consiste en los sistemas de calificación de cada labor los cuales pueden radicar en habilidad, rapidez, eficiencia, etc. Las mediciones objetivas del desempeño son las que resultan verificables por otras personas, por norma general las mediciones objetivas tienden a ser de índole cuantitativa. Se basan en aspectos como el número de unidades producidas o defectuosas, tasa de ahorro

de materiales, cantidad vendida en términos financieros o cualquier otro aspecto que pueda expresarse en forma matemáticamente precisa.

Las mediciones subjetivas son las calificaciones no verificables. Es decir, se basan exclusivamente de las opiniones generadas por el evaluador.

El autor Chiavenato (2006), señala cuatro aspectos que se deben considerar en la evaluación:

“se centran en la medición, la evaluación y el monitoreo, a continuación se detalla:

Los resultados concretos y finales que una organización desea alcanzar dentro de un determinado periodo.

El desempeño, es el comportamiento o los medios instrumentales con los que pretende ponerlo en práctica.

Las competencias, las habilidades individuales que le aportan o agregan a las personas.

Los factores críticos para el éxito, los aspectos fundamentales para tener éxito en su desempeño y en sus resultados” (p.244)

Las organizaciones que buscan crecer e impactar están en constante evaluación, desde medir los resultados financieros, los costos de producción, la cantidad y la calidad de los bienes producidos, el desempeño individual de los colaboradores y la satisfacción de los clientes por eso es importante considerar los cuatro aspecto que señala Chiavenato.

### **Análisis de puestos y cargos.**

Para Chiavenato (2009):

"El análisis de cargos es la definición sobre lo que hace el ocupante del cargo, y los conocimientos, habilidades y capacidades que requiere para desempeñarlo de manera adecuada, se preocupa por las definiciones del cargo en relación con la persona que deberá ocuparlo, funciona como un análisis comparativo de las exigencias (requisitos) que el cargo impone a la persona que lo ocupa, desde el punto de vista intelectual, físico, de responsabilidades y de condiciones de trabajo.

La descripción y el análisis de cargos son responsabilidad de línea y función de staff. En otros términos, los gerentes de línea tienen la responsabilidad de la información acerca de los cargos, mientras que la prestación de servicios o de consultoría interna es responsabilidad de los especialistas en RH. La recolección de datos e información sobre los cargos que se deben describir y analizar puede efectuarla el gerente, el ocupante del cargo o un especialista en RH, que generalmente recibe el nombre de analista de cargos. "(p.76)

Chiavenato reafirma que es indispensable que el personal ocupe cargos en base a sus conocimientos, habilidades y capacidades para tener un buen desempeño en sus funciones.

Si se realiza un adecuado análisis de puesto se obtendrá descripciones de puestos bien preparados y realizados lo que ayuda a la administración a satisfacer sus necesidades en aspectos críticos de política de personal, como remuneraciones, contratación y selección, diseño organizacional, evaluación del desempeño y la planificación de la mano de obra.

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

Según (Chiavenato, 2009) afirma al que el desempeño se evalúa mediante dimensiones previamente definidos y valorados, entre ellos, factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

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

Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización

La Disciplina, "es el conjunto de acciones tendiente a lograr el acatamiento del código de conducta en la organización, por parte de todos sus colaboradores" (Chiavenato, 2000, p. 367).

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

Responsabilidad, es el cumplimiento de las obligaciones (Chiavenato, 2000, p. 367). Cada uno debe tener en cuenta el grado de responsabilidad que maneja en su quehacer diario, esto no solo en nuestro centro de labores sino también en nuestra vida.

La Orientación a resultados, es responder de forma eficiente para lograr los resultados esperados por la organización (Chiavenato, 2000, p. 367).

Cumplir metas es importante para cada área por lo tanto se debe ser eficiente para cumplir con lo dispuesto sobre sus tareas a realizar.

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

“Conocimiento del trabajo, es la comprensión de las tareas y de los procedimientos y técnicas del trabajo que se realiza” (Chiavenato, 2001, p. 367).

Cada colaborador debe tener conocimiento de las tareas a realizar así mismo de los procedimientos que se realizan en su área y por ende en su empresa.

“Calidad “es un objetivo alcanzable, es un esfuerzo continuo de mejorar. Es un resultado positivo, hacer bien las cosas” (Chiavenato, 2001, p. 367).

Toda persona debe tener como objetivo la mejora constante en su puesto de trabajo, así como en su vida propia.

“Exactitud es el resultado logrado que se pretendía, asimismo implica la inexistencia del error o del fallo” (Chiavenato, 2000, p. 367).

De tener conocimiento en las tareas encomendadas y dar cumplimiento a estas difícilmente se puede incurrir en errores.

“El Trabajo en equipo, es la habilidad de poder trabajar junto a grupo de individuos para alcanzar metas en común” (Chiavenato, 2000, p. 367).

Es una de las grandes fortalezas que debe tener cada colaborador, es indispensable para el logro de los objetivos.

Para Koontz y Wehrich (2004) “número reducido de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común, una serie de metas de desempeño y un método de trabajo del cual todos son responsables” (p. 43).

El no tener un compromiso con nuestra entidad y con uno mismo para el desarrollo de nuestras metas comunes, implica falta de responsabilidad que acarrea resultados negativos para ambas partes.

#### **1.4 Formulación del problema**

En el problema del siguiente proyecto de investigación, es fundamental identificar claramente la pregunta de investigación. Es apropiado plantear el problema a través de una o varias preguntas que la resolveremos durante toda la investigación.

##### **1.4.1 Problema general.**

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018?

##### **1.4.2 Problemas específicos.**

###### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre selección de personas y el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018?

###### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018?

###### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre recompensar a las personas y el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018?

###### **Problema específico 4**

¿Qué relación existe entre evaluación del desempeño y el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018?



## **1.5 Justificación del estudio**

### **1.5.1 Justificación teórica.**

La importancia de este trabajo es que nos permitirá analizar los problemas sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del SAT recurriendo a investigaciones anteriores de diferentes autores, observando la importancia que tiene el personal dentro de las instituciones y el manejo de su desarrollo, tratando de dar solución a los problemas actuales así como también a los posteriores para poder crear un beneficio común.

### **1.5.2. Justificación práctica.**

Esta investigación desde el punto descriptivo, detallará cada proceso que se cumplen en el servicio de administración tributaria, considerando para ellos la percepción de los empleados en cuanto a la gestión del talento humano; este será como un aporte y beneficio hacia los trabajadores, resultados que serán representados en gráficos y tablas para una mejor comprensión.

### **1.5.3 Justificación metodológica.**

El presente proyecto tiene como punto importante los diversos instrumentos que se utilizaran para llevar a cabo los análisis de cada variable y procedimientos que se utilicen para la recolección de datos, el procesamiento estadístico de los mismos y la descripción de los resultados en forma organizada y sistemática, estos servirán de fuente para posteriores estudios.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general.**

La gestión del talento humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicos.**

#### ***Hipótesis específico 1.***

El selección de personas se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

***Hipótesis específico 2.***

La capacitación del personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

**Hipótesis Específica 3**

Recompensar a las personas se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

**Hipótesis Específica 4**

La evaluación del desempeño se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

**1.7. Objetivos****1.7.1 Objetivo general.**

Determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

**1.7.2 Objetivos específicos.*****Objetivo específico 1.***

Determinar la relación que existe entre selección de personas y el desempeño laboral, en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

**Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre capacitación del personal y el desempeño laboral, en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

**Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre recompensar a las personas y el desempeño laboral, en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

**Objetivo específico 4**

Determinar la relación que existe entre la evaluación del desempeño y el desempeño laboral, en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

## **II. Método**

## 2.1 Diseño de la investigación

### Tipo

La presente investigación será de tipo básica. Según Valderrama (2013), “se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.” (p.22).

### Método

Para el presente trabajo de investigación el método que se usará es el hipotético deductivo. Según (Sánchez, H y Reyes, C, 2015) éste procedimiento es un paso que toma unas enunciaciones en característica de hipótesis y muestra tales hipótesis, supuesto de ellos, en vinculado de otras técnicas, soluciones que confirmanos con los hechos (p.59).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en el método y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

### Enfoque

Este estudio es de enfoque cuantitativo, según Hernández (2014, p. 5), “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

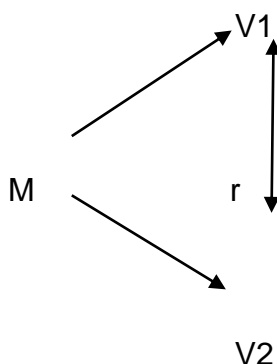
### Nivel de estudio

Correlacional por cuanto Hernández et al, Sostiene que: “Este tipo de estudio no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno” (2010, p.201).

## Diseño

El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal; porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, solo se observará el fenómeno tal y como se da en un contexto natural, para luego describirlo y analizarlo. Según Valderrama (2013), se lleva a cabo sin manipular la(s) variable(s), toda vez que los hechos o sucesos ya ocurrieron antes de la investigación (p.178).

El diagrama esquemático del diseño de investigación correlacional se denota:



Leyenda:

M = Muestra

V1 = Gestión del talento humano 1

V2 = Desempeño laboral 2

r = Correlación entre V1 y V2

## 2.2. Variable y operacionalización

### 2.2.1. Gestión del talento humano

#### Definición conceptual

Según Chiavenato (2009) “La gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las

personas o a los recursos humanos, como reclutamiento, la selección, la formulación, la remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p.9)

### **Definición operacional**

La gestión del talento humano en el servicio de administración tributaria Lima, 2018, está caracterizado por sus dimensiones e indicadores, que serán indagados a través de la encuesta a los colaboradores en sus cuatro dimensiones: Selección de personas, Capacitación del personal, Recompensas a las personas y Evaluación del desempeño, con sus respectivos indicadores y los 24 ítems que contiene el cuestionario medido en la escala de Likert: procesados a través de sus índices: Completamente de acuerdo (5), De acuerdo (4). Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2) y Completamente en desacuerdo (1)

### **2.2.2 Desempeño laboral**

#### **Definición conceptual**

Según Chiavenato, (2001). El desempeño laboral es el estado del trabajador que busca objetivos específicos, así mismo constituye la táctica individual para alcanzar el objetivo referente a planteamientos de los cargos con cada función y su desempeño en las capacidades, habilidades que tiene cada colaborador.(p. 32)

#### **Definición operacional**

La variable desempeño laboral, se hace en función a sus dimensiones de donde se desprenden sus indicadores los cuales vienen a ser los 26 ítems que serán indagadas por medio de una encuesta en el servicio de administración tributaria Lima, 2018, en cuanto a Factores Actitudinales y Factores Operativos, procesados a través de sus índices: Completamente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Completamente en desacuerdo (1)

### 2.2.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

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

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rango/ Nivel
Selección de personas	Reclutamiento			Eficiente
	Selección		ESCALA:	<22 - 30>
	Colocación	1 – 6	Ordinal	Poco eficiente <14 -21>
	Orientación		Completamente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Completamente en desacuerdo (1)	Deficiente <6 - 13>
Capacitación del personal	Capacitación			Eficiente
	Desarrollo organizacional	7 – 12		<22 - 30> Poco eficiente <14 -21>
Recompensas a las personas	Remuneración			Deficiente <6 - 13>
	Incentivos			Eficiente <22 - 30>
	Prestaciones y Servicios	13 -18		Poco eficiente <14 -21>
Evaluación del desempeño	Relaciones	19 -24		Deficiente <6 - 13>
	Higiene y seguridad laboral			Eficiente <22 - 30>
	Supervisar a las personas			Poco eficiente <14 -21>
				Deficiente <6 - 13>

Nota: Tomado de Chiavenato (2009)

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rango/ Nivel
Factores Actitudinales	Disciplina	1-11	ESCALA: Ordinal  Completamente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Completamente en desacuerdo (1)	Alto
	Actitud cooperativa			<41 - 55>
	Iniciativa			Medio
	Responsabilidad			<26 - 40>
Factores Operativos	Habilidades	12-26		Bajo
				<11 - 25>
	Factores Operativos			Alto
	Creatividad			<57 - 75>
	Capacidad			Medio
	Liderazgo			<36 - 56>
Eficiencia	Bajo			
Dominio de funciones	<15 - 35>			
Puntualidad				

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

La población para la presente investigación está constituida por 120 colaboradores del servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018 quienes serán encuestados para analizar posteriormente los resultados.

Según Hernández y et al (2010), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.235).

### 2.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por los 92 colaboradores, del área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria Lima, 2018.

El tamaño de la muestra ( $n$ ) se obtuvo de la fórmula de Arkin y Colton (1995) con un nivel de confianza del 95%,  $d=0,05$ ;  $N=120$ ;  $Z=1,96$ ;  $P=0,5$ ;  $Q=0,5$ .



$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = (1,96^2 * 0.5*0.5 * 120) / (0.5*0,5 (120 -1) + (1. 96^2 * 0.5*0.5)) = 91.66$$

Donde n (Tamaño de la muestra) = 92

### 2.3.3. Muestreo

Se aplicó el muestreo no probabilístico, quiere decir que las muestras que se recogerán en el proceso no serán dadas a todos los colaboradores de la población a investigar.

Tamayo (2008, p.99). Instrumento de gran validez en la investigación, con el cual el investigador selecciona las unidades representativas, a partir de las cuales obtendrá los datos que le permitirán extraer inferencias acerca de una población sobre la cual se investiga.

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

### 2.4.1 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleará en ésta investigación es la encuesta.

(Gaudy, 2007) La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador (p.2)

### 2.4.2. Instrumentos

El instrumento a emplear para esta investigación será el cuestionario.

Gómez (2006) Se define al cuestionario como el conjunto de preguntas ordenadas y sistematizadas sobre la base de las exigencias de la investigación, tener un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (p. 27)

Es ordenado y entendible para los colaboradores.

No obstante Sabino (1992) explica que “Es un ejemplar más amplio que posee gran parte del todo, que llamamos cosmos y que sirve para representarlo, lo que se busca al emplear una muestra, observando una porción relativamente oprimida de

unidades que logren soluciones similares a las que lograríamos si estudiásemos el universo completo”. (p.90)

### 24.3 Validez

La validación de los instrumentos se realizó a través del juicio de expertos, para tal efecto se seleccionará a un grupo de tres expertos, con grado de Doctor o Magister (metodólogo, estadístico y temático), con conocimiento en el tema y una amplia experiencia en la elaboración de instrumentos de medición. Por tal motivo, se alcanzará a cada experto nuestro instrumento (cuestionario) de evaluación por cada una de las variables, objeto del presente proyecto de investigación, además de otros formatos en la que los expertos emitirán sus juicios, para su respectiva validación y aceptación.

La validez de un cuestionario, es la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado. (Menéndez, 2002, p. 25)

Tabla 3

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

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Hugo Lorenzo Agüero Alva	Aplicable
2	Dr.	Guido Bravo Huaynates	Aplicable
3	Dr.	Chávez Leandro Abner	Aplicable

El instrumentos fue validado por juicio de expertos, para el instrumento gestión del talento humano el dictamen obtenido es que el instrumento fue aplicable.

Tabla 4

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

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Hugo Lorenzo Agüero Alva	Aplicable
2	Dr.	Guido Bravo Huaynates	Aplicable
3	Dr.	Chávez Leandro Abner	Aplicable

El instrumento fue validado por juicio de expertos, para el instrumento desempeño laboral el dictamen obtenido es que el instrumento fue aplicable.

#### 2.4.4 Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad se aplicó el Alfa de Crombach.

Según Hernández y et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Tabla 5

##### *Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

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

Fuente: Ruiz (2002)

Tabla 6

##### *Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
gestión del talento humano	0,923	24
Desempeño laboral.	0,907	26

#### Recolección de datos

Se realizó un estudio piloto con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 30 colaboradores con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionados al azar y a quienes se les aplicaron los

cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables gestión del talento humano y Desempeño laboral.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

A través del análisis descriptivo se va obtener las tablas y gráficos de frecuencias y porcentajes.

El método utilizado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006), afirma que “este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

Para el análisis inferencial, teniendo en cuenta que las variables son categóricas y el nivel de medición se utilizará el estadístico de correlación Rho de Sherman.

La contrastación de las hipótesis se debe realizar teniendo en cuenta los siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nula o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula. Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición.

## **2.6. Aspectos éticos**

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

### **III. Resultados**

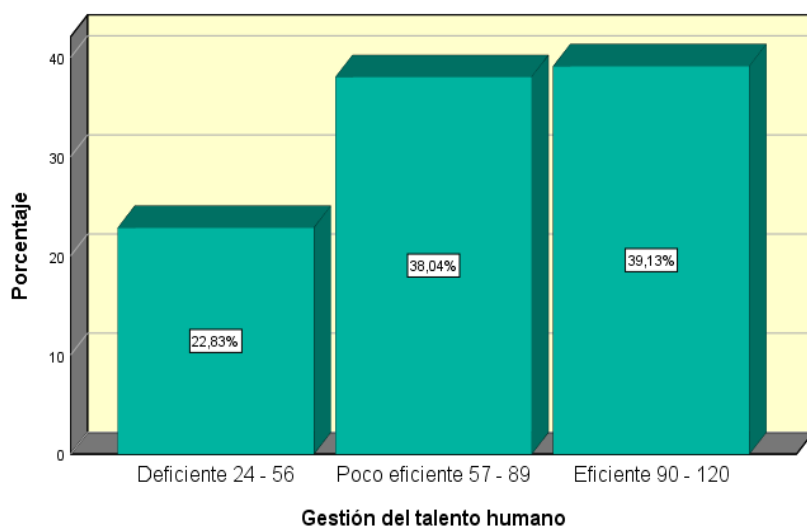
### 3.1 Resultados descriptivos

#### 3.1.1 Variable: Gestión del talento humano

Tabla 7

*Distribución de frecuencias de la percepción en la Gestión del talento humano en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	24 - 56	21	22,8
Poco eficiente	57 - 89	35	38,0
Eficiente	90 - 120	36	39,1
Total		92	100,0



*Figura 1. Nivel de la gestión del talento humano en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

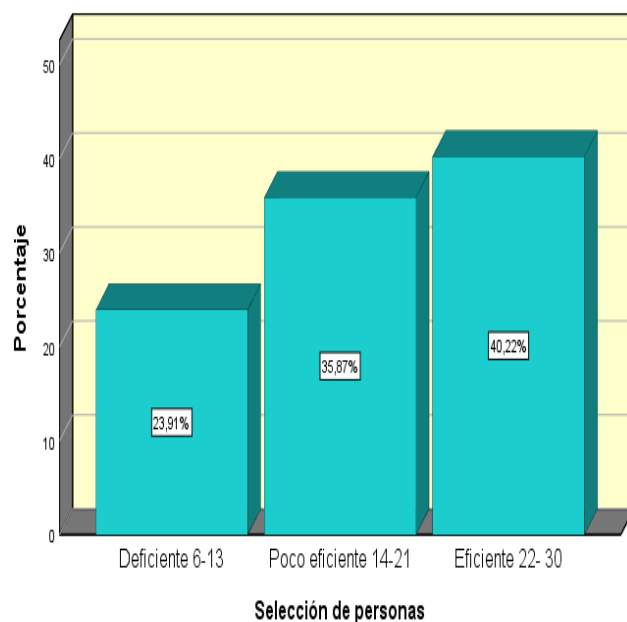
De acuerdo con la figura 1 y tabla 7 de datos, el 22.8% perciben un nivel deficiente en la variable gestión del talento humano; el 38.0% un nivel poco eficiente, el 39.1% un nivel eficiente siendo el nivel poco eficiente el predominante en la variable gestión del talento humano.

### 3.1.1.1 Dimensión: Selección de personas

Tabla 8

*Distribución de frecuencias de la percepción en la Selección de personas en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6-13	22	23,9
Poco eficiente	14-21	33	35,9
Eficiente	22- 30	37	40,2
Total		92	100,0



*Figura 2. Nivel de la Selección de personas en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

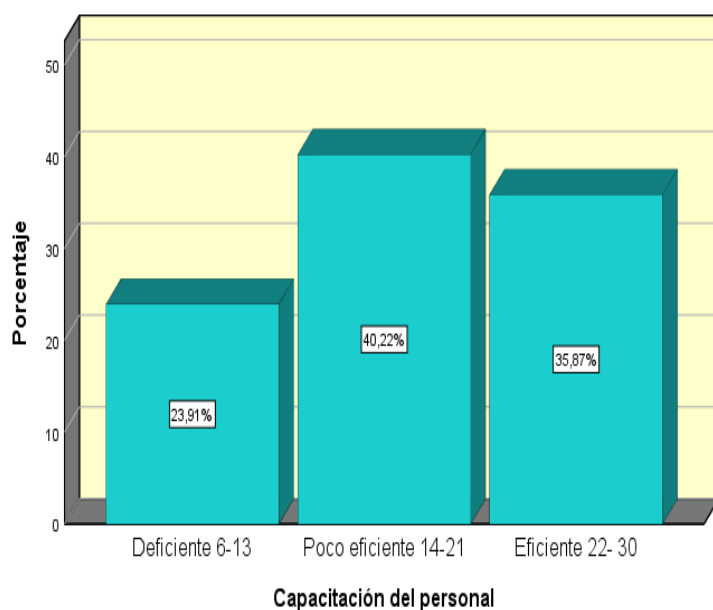
De acuerdo con la figura 2 y tabla 8 de datos, el 23.9% perciben un nivel deficiente en la dimensión selección de personas; el 35.9% un nivel poco eficiente, el 40.2% un nivel eficiente siendo el nivel eficiente el predominante en la dimensión selección de personas.

### 3.1.1.2 Dimensión: Capacitación del personal

Tabla 9

*Distribución de frecuencias de la percepción en la Capacitación del personal en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6-13	22	23,9
Poco eficiente	14-21	37	40,2
Eficiente	22- 30	33	35,9
Total		92	100,0



*Figura 3. Nivel de la Capacitación del personal en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

De acuerdo con la figura 3 y tabla 9 de datos, el 23.9% perciben un nivel deficiente en la dimensión Capacitación del personal; el 40.2% un nivel poco eficiente, el 35.9% un nivel eficiente siendo el nivel poco eficiente el predominante en la dimensión Capacitación del personal.

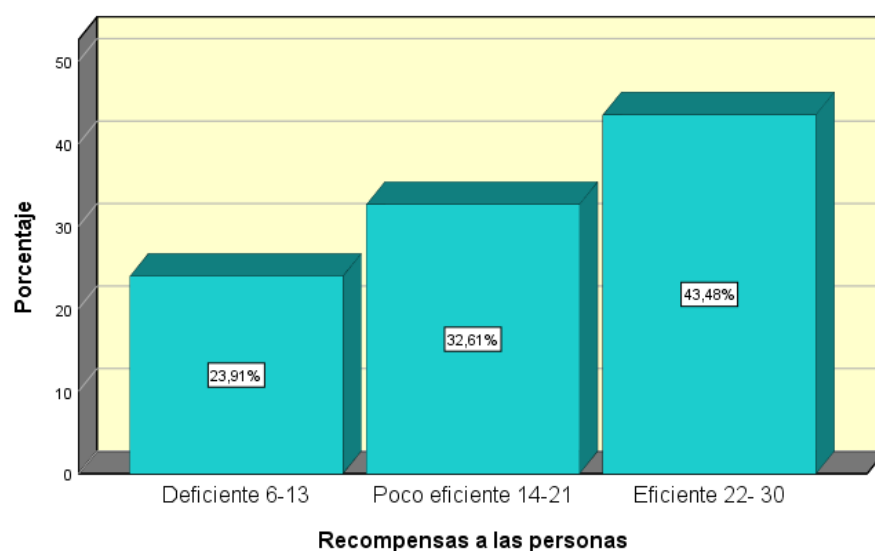


### 3.1.1.3 Dimensión: Recompensas a las personas

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de la percepción en la Recompensas a las personas en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6-13	22	23,9
Poco eficiente	14-21	30	32,6
Eficiente	22- 30	40	43,5
Total		92	100,0



*Figura 4. Nivel de la Recompensas a las personas en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

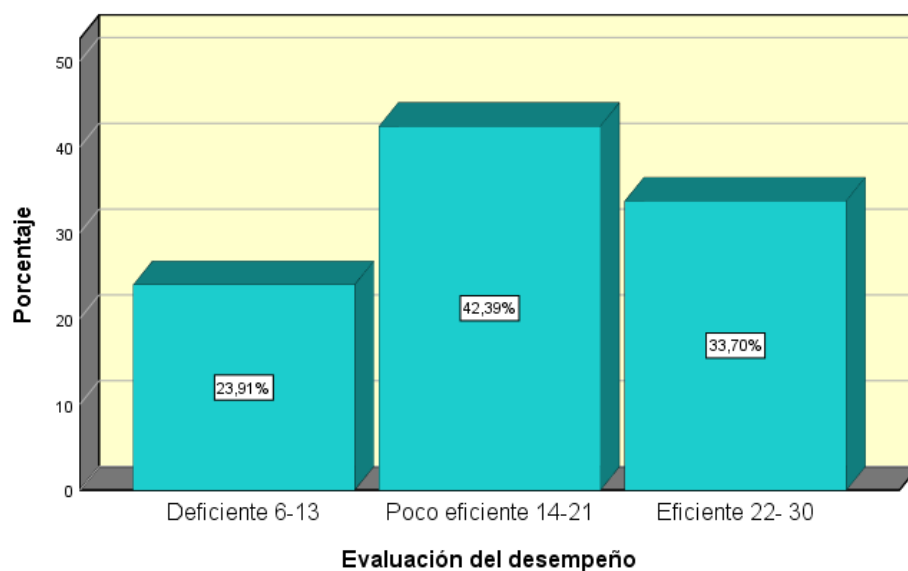
De acuerdo con la figura 4 y tabla 10 de datos, el 23.9% perciben un nivel deficiente en la dimensión recompensas a las personas; el 32.6% un nivel poco eficiente, el 43.5% un nivel eficiente siendo el nivel eficiente el predominante en la dimensión recompensas a las personas.

### 3.1.1.4 Dimensión: Evaluación del desempeño

Tabla 11

*Distribución de frecuencias de la percepción en la Evaluación del desempeño en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6-13	22	23,9
Poco eficiente	14-21	39	42,4
Eficiente	22- 30	31	33,7
Total		92	100,0



*Figura 5. Nivel de la Evaluación del desempeño en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

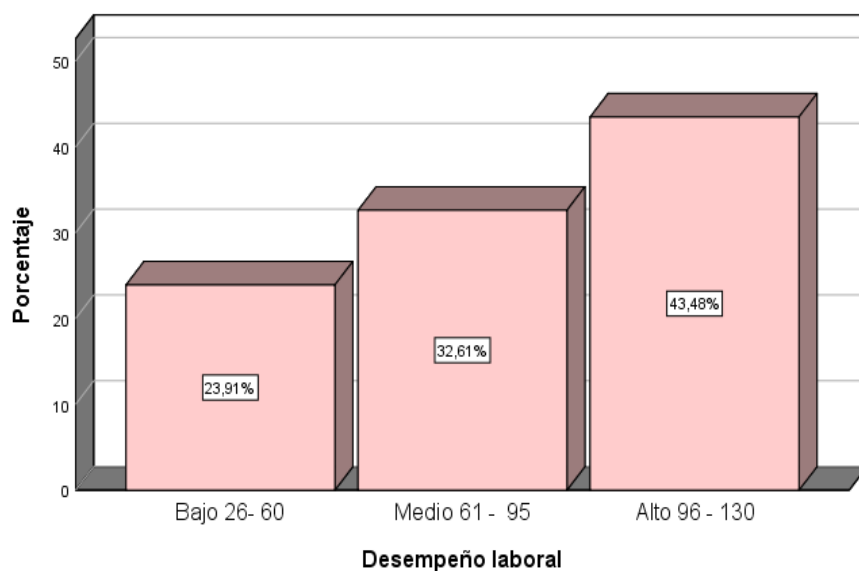
De acuerdo con la figura 5 y tabla 11 de datos, el 23.9% perciben un nivel deficiente en la dimensión evaluación del desempeño; el 42.4% un nivel poco eficiente, el 33.7% un nivel poco eficiente siendo el nivel eficiente el predominante en la dimensión evaluación del desempeño.

### 3.1.2 Variable: Desempeño laboral

Tabla 12

*Distribución de frecuencias de la percepción en el Desempeño laboral en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26- 60	22	23,9
Medio	61 - 95	30	32,6
Alto	96 - 130	40	43,5
Total		92	100,0



*Figura 6. Nivel del desempeño laboral en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

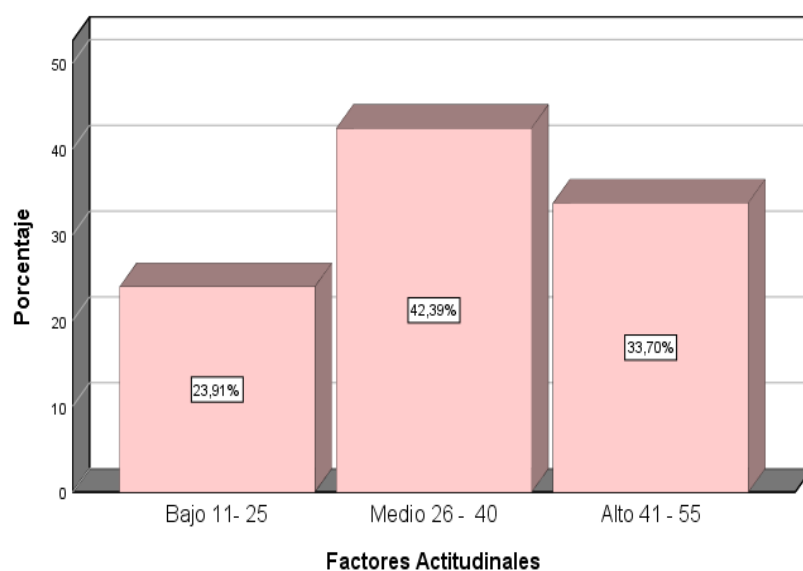
De acuerdo con la figura 6 y tabla 12 de datos, el 23.9% perciben un nivel bajo en la variable desempeño laboral; el 32.6% un nivel medio, el 43.5% un nivel alto siendo el nivel alto el predominante en la variable desempeño laboral

### 3.1.2.1 Dimensión: Factores Actitudinales

Tabla 13

*Distribución de frecuencias de la percepción en los Factores Actitudinales en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11- 25	22	23,9
Medio	26 - 40	39	42,4
Alto	41 - 55	31	33,7
Total		92	100,0



*Figura 7. Nivel de los Factores Actitudinales en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

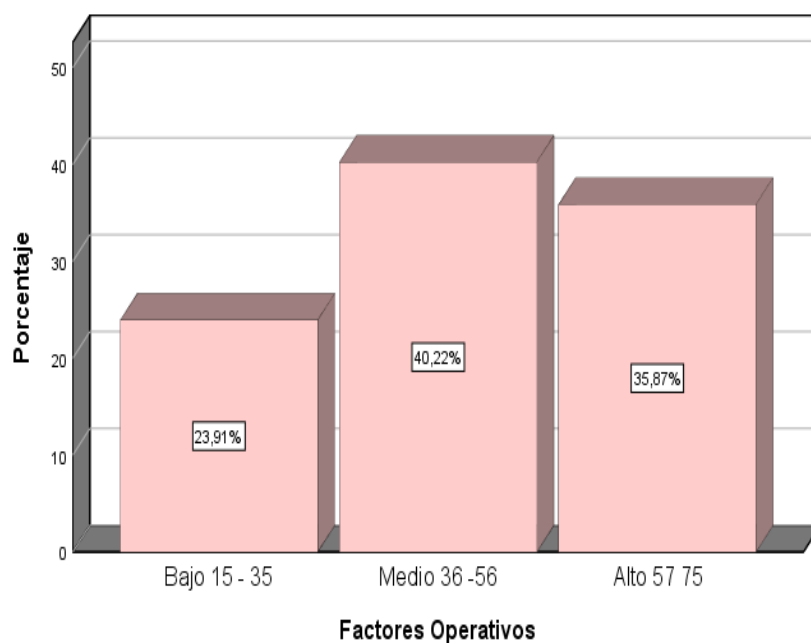
De acuerdo con la figura 7 y tabla 13 de datos, el 23.9% perciben un nivel bajo en la dimensión factores actitudinales; el 42.4% un nivel medio, el 33.7% un nivel alto siendo el nivel medio el predominante en la dimensión factores actitudinales.

### 3.1.2.2 Dimensión: Factores Operativos

Tabla 14

*Distribución de frecuencias de la percepción en los Factores Operativos en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 - 35	22	23,9
Medio	36 -56	37	40,2
Alto	57 -75	33	35,9
Total		92	100,0



*Figura 8. Nivel de los Factores Operativos en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018*

De acuerdo con la figura 8 y tabla 14 de datos, el 23.9% perciben un nivel bajo en la dimensión factores operativos; el 40.2% un nivel medio, el 35.9% un nivel alto siendo el nivel medio el predominante en la dimensión factores operativos.

## 3.2 Resultados de correlación

### 3.2.1 Gestión del talento humano y desempeño laboral

#### Hipótesis general

Ho: La gestión del talento humano no se relaciona positivamente con desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

H1: La gestión del talento humano se relaciona positivamente con desempeño laboral el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

#### Nivel de significación:

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

#### Regla de decisión:

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

#### Prueba estadística

La prueba estadística empleando el estadístico inferencial rho de Spearman

Tabla 15.

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

Correlaciones			Gestión del talento humano	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.734$ ) y directamente proporcional, entre gestión del talento humano y el desempeño laboral; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general.

### 3.2.2 Selección de personas y desempeño laboral

#### Hipótesis específica 1

Ho: La selección de personas no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

H1: La selección de personas se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

Tabla 16.

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

Correlaciones			Selección de personas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Selección de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.710$ ) y directamente proporcional, entre selección de personas y desempeño laboral; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica 1.

### 3.2.3 Capacitación del personal y desempeño laboral

#### Hipótesis específica 2

Ho: La capacitación del personal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

H1: La capacitación del personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

Tabla 17.

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

Correlaciones			Capacitación del personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacitación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,725**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	92	92

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

#### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r = 0.725$ ) y directamente proporcional, entre Capacitación del personal y desempeño laboral asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica 2.

### 3.2.4 Recompensas a las personas y Desempeño laboral

#### Hipótesis específica 3

Ho: Recompensar a las personas no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.



H1: Recompensar a las personas se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

Tabla 18.

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

Correlaciones			Recompensas a las personas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Recompensas a las personas	Coefficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

#### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.703$ ) y directamente proporcional, entre Recompensas a las personas y desempeño laboral; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica 3.

### 3.2.5 Evaluación del desempeño y Desempeño laboral

#### Hipótesis específica 4

Ho: La evaluación del desempeño no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

H1: La evaluación del desempeño se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.

Tabla 19.

*Coefficiente de correlación de Spearman: Evaluación del desempeño y Desempeño laboral*

Correlaciones			Evaluación del desempeño	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Evaluación del desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

#### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.711$ ) y directamente proporcional, entre Evaluación del desempeño y desempeño laboral asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica 4.

## **IV. Discusión**

## Discusión

El objetivo general planteado fue determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018; para el cumplimiento de los objetivos de la investigación se aplicó los instrumentos para gestión del talento humano y el desempeño laboral Este instrumento fue elaborado de acuerdo a sus dimensiones e indicadores de las variables de estudio.

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable gestión del talento humano, en la figura 1 y tabla 7 de datos, el 22.8% perciben un nivel deficiente en la variable gestión del talento humano; el 38.0% un nivel poco eficiente, el 39.1% un nivel eficiente siendo el nivel poco eficiente el predominante en la variable gestión del talento humano.; lo sustenta Chiavenato. (2009, p.25).

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable desempeño laboral figura 6 y tabla 12 de datos, el 23.9% perciben un nivel bajo en la variable desempeño laboral; el 32.6% un nivel medio, el 43.5% un nivel alto siendo el nivel alto el predominante en la variable desempeño laboral; lo sustenta Chiavenato, (2001, p. 32).

Para el contraste de la hipótesis general, en la tabla 15, siendo  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que gestión del talento humano tiene relación positiva alta ( $r_s = ,734$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con el desempeño laboral este resultado es similar al estudio realizado por Espín (2016) en su tesis: Modelo para la gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los docentes y directivos de la universidad nacional de Chimborazo. Quien encontró en sus resultados encontró una correlación significativa alta ( $r = 0.744$ ) entre gestión del talento humano y desempeño de los docentes, lo sustenta Chiavenato. (2009, p.25).y Chiavenato, (2001, p. 32).

Para el contraste de la hipótesis específica 1, en la tabla 16 siendo  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que selección de personas tiene relación positiva alta ( $r_s = ,710$ ) y significativa

(p valor = 0.000 menor que 0.05) con el desempeño laboral; este resultado es similar al estudio realizado por Asencios (2016) en su tesis gestión del talento humano y desempeño laboral en el hospital nacional Hipólito Unanue Lima. Quien en sus resultados encontró una correlación significativa alta ( $r = 0.687$ ,  $p < 0.05$ ), entre selección del personal y desempeño laboral, sustentan lo sustenta Chiavenato. (2009, p.137).y Chiavenato, (2001, p. 32).

Para el contraste de la hipótesis específica 2, en la tabla 17, siendo  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que capacitación del personal tiene relación positiva alta ( $r_s = ,725$ ) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con el desempeño laboral este resultado es similar al estudio realizado por Arana y Vásquez (2014) en su tesis gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la universidad privada Antenor Orrego de Trujillo, 2014,. Quien en sus resultados encontró una correlación significativa alta ( $r = 0.744$ ,  $p < 0.05$ ), entre capacitación del personal y el desempeño laboral; lo sustentan lo sustenta Chiavenato. (2009, p.138).y Chiavenato, (2001, p. 32).

Para el contraste de la hipótesis específica 3, en la tabla 18, siendo  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que recompensar a las personas tiene relación positiva alta ( $r_s = ,703$ ) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con el desempeño laboral este resultado es similar al estudio realizado por Montoya (2016) en su trabajo de investigación titulada: "Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una Empresa de Servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015". Quien en sus resultados encontró una correlación significativa alta ( $r = 0.710$ ,  $p < 0.05$ ), entre recompensas al personal y clima organizacional; lo sustentan lo sustenta Chiavenato. (2009, p.139).y Chiavenato, (2001, p. 32).

Para el contraste de la hipótesis específica 4, en la tabla 19, siendo  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que evaluación del desempeño tiene relación positiva alta ( $r_s = ,731$ ) y

significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con el desempeño laboral este resultado es similar al estudio realizado por Arizaca (2016) en su trabajo de investigación titulada: Relaciones humanas y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno – 2016. (Tesis Licenciatura). Universidad Nacional el Altiplano, Puno Quien en sus resultados encontró una correlación significativa muy alta ( $r = 0.996$ ,  $p < 0.05$ ), entre evaluación del personal y relaciones humanas del personal administrativo; lo sustentan lo sustenta Chiavenato. (2009, p.140).y Chiavenato, (2001, p. 32).

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

**Primera:** La gestión del talento humano tiene relación positiva y significativa con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018, ( $r_s = 0.734$ ,  $p < 0.05$ ).

**Segunda:** La selección de personas tiene relación positiva y significativa con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018, ( $r_s = 0.710$ ,  $p < 0.05$ ).

**Tercera:** La capacitación del personal tiene relación positiva y significativa con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018, ( $r_s = 0.725$ ,  $p < 0.05$ ).

**Cuarta:** Recompensar a las personas tiene relación positiva y significativa con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018, ( $r_s = 0.703$ ,  $p < 0.05$ ).

**Quinta:** La evaluación del desempeño tiene relación positiva y significativa con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018, ( $r_s = 0.731$ ,  $p < 0.05$ ).



## **VI. Recomendaciones**

## Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda que la gestión del talento humano aplique correctamente los métodos para gestionar apropiadamente el talento humano, así mismo fortalecer los lineamientos de la cultura organizacional con la finalidad de mejorar el desempeño.
- Segunda:** Se recomienda tras de corregir los procesos de rotación, despido del personal y las convocatorias en base a lo detallado y propuesto sobre sus funciones y procesos que lleva la gestión.
- Tercera:** Se sugiere fortalecer a través de las capacitaciones de liderazgo y empoderamiento a las jefaturas esto para proporcionar motivación en el talento humano y como consecuencia una mejora inmediata.
- Cuarta:** Se recomienda un análisis de los puestos donde intervengan los diferentes niveles jerárquicos de las gerencias, con el fin de obtener un mayor panorama y los distintos puntos de vista que se puedan obtener para una mejora salarial.
- Quinta:** Se recomienda motivar hacia los colaboradores ya que se sientan con muy poca motivación para realizar sus funciones diarias debido al poco interés de parte de la gestión para realizar mejorar, así las evaluaciones tendrían una mejora.

## **VII. Referencias**

- Asencios, C. (2016). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el hospital nacional Hipólito Unanue Lima*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Arana, K y Vásquez, A. (2014). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la universidad privada Antenor Orrego de Trujillo*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego.
- Arizaca, V. (2016). *Relaciones humanas y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno – 2016*. (Tesis Licenciatura). Universidad Nacional el Altiplano, Puno.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. México: Pearson educación.
- Chiavenato, I. (2001). *Introducción a la teoría general de la gestión*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá. Colombia. 5ª Edición. McGraw-Hill Interamericana, S. A.
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del talento humano* (3.era edición) Edición 2009 – Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores SA de CV. pp. 202-203
- Chiavenato, I. (2006) *Gestión del talento humano* (1.era edición) Edición 2009 – Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores SA de CV. pp. 202-203
- Espín, M. (2016). *Modelo para la gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los docentes y directivos de la universidad nacional de Chimborazo*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional de Chimborazo, La Habana- Cuba
- Fernández, A. (2005). *Gestión por competencias: Un modelo estratégico para la dirección de recursos humanos*. Madrid
- Galarza, A. (2016). *Análisis de la gestión del talento humano en las Pymes medianas del sector manufacturero de Quito y propuesta de un esquema mejorado*. (Tesis Maestría). Escuela Politécnica Nacional, Quito-Ecuador.
- Gaudy, A. (2007). *Metodología de la investigación*. Santiago de Chile: Santillana
- Gómez, D. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Mc Graw- Hill.
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento Organizacional*, 5ª. ed. México, Ed. Prentice Hall Hispanoamericana

- Hernández, R; Sampieri, C. y Batista, L (2010). *Metodología de la investigación* (6ta. Ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Jiménez, A. (2011). *Desempeño laboral*. México: Mc Graw Hill.
- Luetich, K. (2002). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación
- Medina, P. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017. (Tesis Maestría). Universidad César vallejo*
- Menéndez, G. (2002). *Metodología de la investigación*. Chile: Santillana
- Montoya, H. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una Empresa de Servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015 (Tesis Maestría). Pontificia Universidad católica del Perú.*
- Mondy, R. W. & Noé, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México. 9ª Edición. Editorial Pearson.
- Palaci, F.(2005). *Psicología de la organización*. Pearson Prentice Hall.Madrid España.
- Pardo, I y Díaz, H. (2014). *Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C*
- Sabino, P. (1992). *Metodología de la investigación*. España: La Muralla S.A
- Salkind, L. (1998). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

## **VIII.Anexos**

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018								
Autora: Br. Gloria Yrene Domínguez Palomino								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018?</p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre selección de personas y el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018?</p> <p><b>Problema Específico 2</b> ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018?</p> <p><b>Problema Específico 3</b> ¿Qué relación existe entre recompensar a las personas y el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018?</p> <p><b>Problema Específico 4</b> ¿Qué relación existe entre evaluación del desempeño y el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación que existe entre selección de personas y el desempeño laboral, en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.</p> <p><b>Objetivo Específico 2</b> Determinar la relación que existe entre capacitación del personal y el desempeño laboral, en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.</p> <p><b>Objetivo Específico 3</b> Determinar la relación que existe entre recompensar a las personas y el</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La gestión del talento humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> El selección de personas se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específica 2</b> La capacitación del personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específica 3</b> Recompensar a las personas se relaciona significativamente con</p>	<b>Variable 1: Gestión del talento humano</b>					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Selección de personas	Reclutamiento Selección Colocación Orientación Modelado del trabajo	1 – 6	ESCALA: Ordinal  Completamente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Completamente en desacuerdo (1) )	Muy eficiente <117 - 120> Eficiente <86 - 116> Regular <55 - 85> Deficiente <24 - 54>	
			Capacitación del personal	Capacitación Desarrollo organizacional	7 – 12			
			Recompensas a las personas	Remuneración Incentivos Prestaciones y Servicios	13 .18			
			Evaluación del desempeño	Retener a las personas Relaciones con los empleados Higiene y seguridad laboral Supervisar a las personas Base de datos y sistemas de información de RR.HH.	19. - 24			
						<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Factores Actitudinales	Disciplina Actitud cooperativa Iniciativa Responsabilidad Habilidades Discreción	1-11	ESCALA: Ordinal  Completamente de acuerdo	Alto <51 - 60> Regular <38 - 50> Bajo	

	desempeño laboral, en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.	el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.		Cumplimiento Trabajo en equipo Manejo de situaciones Entusiasmo		(5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Completamente en desacuerdo (1)	<25 - 37> Muy bajo <12 - 24
	Objetivo Específico 4 Determinar la relación que existe entre la evaluación del desempeño y el desempeño laboral, en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.	Hipótesis Específica 4 La evaluación del desempeño se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Servicio de Administración Tributaria Lima, 2018.	Factores Operativos	Factores Operativos Presentación personal Intereses Creatividad Capacidad Conocimientos Calidad Responsabilidad en el trabajo Exactitud Compañerismo Liderazgo Eficiencia Dominio de funciones Puntualidad Clima laboral Organización en el trabajo	12-26		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: correlacional Diseño: no experimental Transversal Método: Hipotético deductivo	Población:	Variable 1: gestión del talento humano Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencias y porcentajes  INFERENCIAL: Contraste de hipótesis con la técnica estadística regresión logística ordinal			



## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión del talento humano

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

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

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

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

### Cuestionario: Desempeño laboral

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

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

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

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

### Anexo 3: Certificado de validación de instrumentos



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión del talento humano

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Selección de personas</b>							
1	Considera que el puesto que actualmente ocupa se debe a su capacidad de conocimiento.	✓		✓		✓		
2	Se considera Ud. un trabajador competente en el SAT en el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
3	Se realiza evaluación constante para medir su grado de conocimientos profesional o técnico	✓		✓		✓		
4	Considera que haber ocupad un puesto en el SAT se debe a que Ud. ha cumplido con el perfil del puesto requerido	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. que el puesto que ocupa se debe a la buena selección en el SAT	✓		✓		✓		
6	Considera que sus habilidades profesionales han sido el mérito para ocupar el puesto.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacitación del personal</b>							
7	En el SAT donde laboral se realizan capacitaciones para mejorar su desempeño y vida laboral.	✓		✓		✓		
8	Ha participado en forma constante en capacitaciones laborales para mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
9	El personal capacitado en el SAT comparte su experiencia con los demás compañeros del área.	✓		✓		✓		
10	Luego de una capacitación suelen realizar seguimiento para ver resultados	✓		✓		✓		
11	Has recibido capacitaciones sobre las nuevas tecnologías de informática y comunicación.	✓		✓		✓		
12	Considera que sus conocimientos adquiridos le han permitido desempeñarse de manera competitiva.	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIÓN 3: Recompensas a las personas</b>		Si	No	Si	No	Si	No
13	En el SAT existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	✓		✓		✓	
14	Las recompensas e incentivos que se reciben en el SAT son mejores que las amenazas y críticas.	✓		✓		✓	
15	En el SAT se estimula y anima el crecimiento personal de los colaboradores.	✓		✓		✓	
16	En el SAT no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	✓		✓		✓	
17	En el SAT existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal.	✓		✓		✓	
18	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: Evaluación del desempeño</b>		Si	No	Si	No	Si	No
19	En el SAT se exige un rendimiento laboral bastante alto.	✓		✓		✓	
20	En el SAT existe presión laboral para mejorar continuamente su rendimiento laboral.	✓		✓		✓	
21	Te agrada trabajar en la empresa a pesar de no tener el apoyo necesario.	✓		✓		✓	
22	Siento que contribuyo a la misión de la organización desde mi puesto de trabajo	✓		✓		✓	
23	En el SAT continuamente adoptamos nuevos y mejores métodos para hacer bien el trabajo	✓		✓		✓	
24	Se evalúa en el SAT su desempeño de manera constante en el área donde labora.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Si, hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/ Mg): HUGO LORENZO AGUIRRE ALONSO  
DNI: 43324353

Especialidad del  
validador: ASESOR DE TESIS

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de 11 del 2018



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE desempeño personal**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	<b>DIMENSIÓN 1: Factores Actitudinales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que es una persona disciplinada?.	✓		✓		✓		
2	¿Muestra una actitud cooperativa hacia sus compañeros?	✓		✓		✓		
3	¿Tiene iniciativa en el desarrollo de alguna actividad?	✓		✓		✓		
4	¿Es responsable en el cumplimiento de sus tareas diarias?	✓		✓		✓		
5	¿En los trabajos que realiza muestra habilidad de seguridad?	✓		✓		✓		
6	¿Es discreto con la información en el SAT?	✓		✓		✓		
7	Cumple con las tareas asignadas, teniendo en cuenta los perfiles de competencia	✓		✓		✓		
8	Cumple otras tareas diferentes a su cargo	✓		✓		✓		
9	Fomenta trabajo en equipo	✓		✓		✓		
10	Maneja Ud. situaciones imprevistas	✓		✓		✓		
11	Tiene Ud. entusiasmo por el trabajo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Factores Operativos I</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Su presentación personal es la más correcta?	✓		✓		✓		
13	¿Sus intereses van de la mano con los intereses del SAT?	✓		✓		✓		
14	¿Muestra creatividad en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
15	¿Presenta capacidad de realización en los diferentes obstáculos que se le presentan?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que muestra suficiente conocimiento acerca del trabajo que realiza?	✓		✓		✓		



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

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Si, hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: LUGO LORENZO AGUIAR ALVA

DNI: 4.337.435.8

Especialidad del

validador: ASESOR DE TESIS

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de 11 del 2018



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión del talento humano

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Selección de personas</b>							
1	Considera que el puesto que actualmente ocupa se debe a su capacidad de conocimiento.	✓		✓		✓		
2	Se considera Ud. un trabajador competente en el SAT en el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
3	Se realiza evaluación constante para medir su grado de conocimientos profesional o técnico	✓		✓		✓		
4	Considera que haber ocupad un puesto en el SAT se debe a que Ud. ha cumplido con el perfil del puesto requerido	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. que el puesto que ocupa se debe a la buena selección en el SAT	✓		✓		✓		
6	Considera que sus habilidades profesionales han sido el mérito para ocupar el puesto.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacitación del personal</b>							
7	En el SAT donde laboral se realizan capacitaciones para mejorar su desempeño y vida laboral.	✓		✓		✓		
8	Ha participado en forma constante en capacitaciones laborales para mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
9	El personal capacitado en el SAT comparte su experiencia con los demás compañeros del área.	✓		✓		✓		
10	Luego de una capacitación suelen realizar seguimiento para ver resultados	✓		✓		✓		
11	Has recibido capacitaciones sobre las nuevas tecnologías de informática y comunicación.	✓		✓		✓		
12	Considera que sus conocimientos adquiridos le han permitido desempeñarse de manera competitiva.	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIÓN 3: Recompensas a las personas</b>		Si	No	Si	No	Si	No
13	En el SAT existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	✓		✓		✓	
14	Las recompensas e incentivos que se reciben en el SAT son mejores que las amenazas y críticas.	✓		✓		✓	
15	En el SAT se estimula y anima el crecimiento personal de los colaboradores.	✓		✓		✓	
16	En el SAT no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	✓		✓		✓	
17	En el SAT existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal.	✓		✓		✓	
18	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: Evaluación del desempeño</b>		Si	No	Si	No	Si	No
19	En el SAT se exige un rendimiento laboral bastante alto.	✓		✓		✓	
20	En el SAT existe presión laboral para mejorar continuamente su rendimiento laboral.	✓		✓		✓	
21	Te agrada trabajar en la empresa a pesar de no tener el apoyo necesario.	✓		✓		✓	
22	Siento que contribuyo a la misión de la organización desde mi puesto de trabajo	✓		✓		✓	
23	En el SAT continuamente adoptamos nuevos y mejores métodos para hacer bien el trabajo	✓		✓		✓	
24	Se evalúa en el SAT su desempeño de manera constante en el área donde labora.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay  
suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guido Bravo Huaynates  
DNI: 21134641

Especialidad del  
validador: Metodología de investigación

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


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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados  
son suficientes para medir la dimensión

25 de noviembre del 2018

Firma del Experto Informante.

  
Mg. Guido J. Bravo Huaynates  
DOCENCIA E INVESTIGACION

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE desempeño personal**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	<b>DIMENSIÓN 1: Factores Actitudinales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que es una persona disciplinada?.	✓		✓		✓		
2	¿Muestra una actitud cooperativa hacia sus compañeros?	✓		✓		✓		
3	¿Tiene iniciativa en el desarrollo de alguna actividad?	✓		✓		✓		
4	¿Es responsable en el cumplimiento de sus tareas diarias?	✓		✓		✓		
5	¿En los trabajos que realiza muestra habilidad de seguridad?	✓		✓		✓		
6	¿Es discreto con la información en el SAT?	✓		✓		✓		
7	Cumple con las tareas asignadas, teniendo en cuenta los perfiles de competencia	✓		✓		✓		
8	Cumple otras tareas diferentes a su cargo	✓		✓		✓		
9	Fomenta trabajo en equipo	✓		✓		✓		
10	Maneja Ud. situaciones imprevistas	✓		✓		✓		
11	Tiene Ud. entusiasmo por el trabajo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Factores Operativos I</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Su presentación personal es la más correcta?	✓		✓		✓		
13	¿Sus intereses van de la mano con los intereses del SAT?	✓		✓		✓		
14	¿Muestra creatividad en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
15	¿Presenta capacidad de realización en los diferentes obstáculos que se le presentan?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que muestra suficiente conocimiento acerca del trabajo que realiza?	✓		✓		✓		

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

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guido Bravo Huaynates  
DNI: 21134641

Especialidad del validador: Metodología de investigación

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


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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de noviembre del 2018

Firma del Experto Informante.

  
Mg. Guido J. Bravo Huaynates  
DOCENCIA E INVESTIGACION



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión del talento humano

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Selección de personas</b>							
1	Considera que el puesto que actualmente ocupa se debe a su capacidad de conocimiento.	✓		✓		✓		
2	Se considera Ud. un trabajador competente en el SAT en el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
3	Se realiza evaluación constante para medir su grado de conocimientos profesional o técnico	✓		✓		✓		
4	Considera que haber ocupad un puesto en el SAT se debe a que Ud. ha cumplido con el perfil del puesto requerido	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. que el puesto que ocupa se debe a la buena selección en el SAT	✓		✓		✓		
6	Considera que sus habilidades profesionales han sido el mérito para ocupar el puesto.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacitación del personal</b>							
7	En el SAT donde laboral se realizan capacitaciones para mejorar su desempeño y vida laboral.	✓		✓		✓		
8	Ha participado en forma constante en capacitaciones laborales para mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
9	El personal capacitado en el SAT comparte su experiencia con los demás compañeros del área.	✓		✓		✓		
10	Luego de una capacitación suelen realizar seguimiento para ver resultados	✓		✓		✓		
11	Has recibido capacitaciones sobre las nuevas tecnologías de informática y comunicación.	✓		✓		✓		
12	Considera que sus conocimientos adquiridos le han permitido desempeñarse de manera competitiva.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Recompensas a las personas		Si	No	Si	No	Si	No
13	En el SAT existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	✓		✓		✓	
14	Las recompensas e incentivos que se reciben en el SAT son mejores que las amenazas y críticas.	✓		✓		✓	
15	En el SAT se estimula y anima el crecimiento personal de los colaboradores.	✓		✓		✓	
16	En el SAT no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	✓		✓		✓	
17	En el SAT existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal.	✓		✓		✓	
18	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Evaluación del desempeño		Si	No	Si	No	Si	No
19	En el SAT se exige un rendimiento laboral bastante alto.	✓		✓		✓	
20	En el SAT existe presión laboral para mejorar continuamente su rendimiento laboral.	✓		✓		✓	
21	Te agrada trabajar en la empresa a pesar de no tener el apoyo necesario.	✓		✓		✓	
22	Siento que contribuyo a la misión de la organización desde mi puesto de trabajo	✓		✓		✓	
23	En el SAT continuamente adoptamos nuevos y mejores métodos para hacer bien el trabajo	✓		✓		✓	
24	Se evalúa en el SAT su desempeño de manera constante en el área donde labora.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay  
suficiencia):

*Aplicables*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Chavez Fernando, Pbr*  
DNI: *72469265*

Especialidad del  
validador: *Control Público y Gobernabilidad*

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*12* de *Nov.* del 20.....

*Chavez*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE desempeño personal**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	<b>DIMENSIÓN 1: Factores Actitudinales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que es una persona disciplinada?.	✓		✓		✓		
2	¿Muestra una actitud cooperativa hacia sus compañeros?	✓		✓		✓		
3	¿Tiene iniciativa en el desarrollo de alguna actividad?	✓		✓		✓		
4	¿Es responsable en el cumplimiento de sus tareas diarias?	✓		✓		✓		
5	¿En los trabajos que realiza muestra habilidad de seguridad?	✓		✓		✓		
6	¿Es discreto con la información en el SAT?	✓		✓		✓		
7	Cumple con las tareas asignadas, teniendo en cuenta los perfiles de competencia	✓		✓		✓		
8	Cumple otras tareas diferentes a su cargo	✓		✓		✓		
9	Fomenta trabajo en equipo	✓		✓		✓		
10	Maneja Ud. situaciones imprevistas	✓		✓		✓		
11	Tiene Ud. entusiasmo por el trabajo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Factores Operativos I</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Su presentación personal es la más correcta?	✓		✓		✓		
13	¿Sus intereses van de la mano con los intereses del SAT?	✓		✓		✓		
14	¿Muestra creatividad en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
15	¿Presenta capacidad de realización en los diferentes obstáculos que se le presentan?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que muestra suficiente conocimiento acerca del trabajo que realiza?	✓		✓		✓		

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

Observaciones (precisar si hay  
suficiencia):

*Aplicables*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Chavez Fernando, Pbr*  
DNI: *72469265*

Especialidad del  
validador: *Control Puesta y Gobernabilidad*

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*12* de *Nov* del 20.....

*Chavez*

## Anexo 4: Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad

### Pantallazos prueba piloto gestión del talento humano

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	V
1	5,00	2,00	5,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	1,00	5,00	2,00	2,00	4,00	2,00	
2	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	
3	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	
4	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
5	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	3,00	
6	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	
7	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
8	5,00	4,00	5,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00	2,00	5,00	4,00	2,00	2,00	3,00	
9	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
10	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	
11	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	1,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	
12	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	2,00	4,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	
13	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	2,00	4,00	4,00	
14	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	1,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	
15	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	
16	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
17	5,00	4,00	5,00	1,00	4,00	2,00	2,00	1,00	4,00	3,00	5,00	5,00	1,00	5,00	4,00	2,00	1,00	4,00	
18	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	2,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	
19	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	
20	5,00	4,00	5,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00	2,00	5,00	4,00	2,00	2,00	3,00	
21	5,00	4,00	5,00	1,00	5,00	2,00	3,00	1,00	5,00	4,00	5,00	5,00	1,00	5,00	4,00	3,00	1,00	5,00	
22	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
23	5,00	4,00	5,00	5,00	2,00	3,00	3,00	5,00	2,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	2,00	
24	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	
25	5,00	4,00	5,00	5,00	2,00	3,00	2,00	5,00	2,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	2,00	
26																			
27																			
28																			
29																			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

Log

Análisis de fiabilidad

Título

Notas

Conjunto de datos

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Título

Resumen de Estadísticos

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

➔ Análisis de fiabilidad

[Conjunto\_de\_datos0]

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	N	%
	Válidos	25	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	24

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Base datos prueba de confiabilidad: Gestión talento humano																								
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	It9	it10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	It20	It21	It22	It23	It24
1	5	2	5	4	2	3	2	3	4	3	4	5	1	5	2	2	4	2	5	2	2	2	4	2
2	5	5	5	3	5	2	5	3	5	4	3	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
3	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	3	4	2	5	3	4	5	5	5	5	4	2	5	3	5	2	4	2	5	3
6	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
7	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	4	5	2	3	2	2	2	3	4	5	5	2	5	4	2	2	3	5	2	4	2	2	3
9	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
11	5	4	5	5	4	1	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4
12	5	4	5	3	5	2	4	3	5	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5
13	5	2	5	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	5	2	2	2	4	5	2	2	2	2	4
14	5	4	5	5	4	1	3	5	4	4	3	5	5	5	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4
15	5	5	5	5	4	2	3	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4
16	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	1	4	2	2	1	4	3	5	5	1	5	4	2	1	4	5	2	4	2	1	4
18	5	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3
19	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
20	5	4	5	2	3	2	2	2	3	4	5	5	2	5	4	2	2	3	5	2	4	2	2	3
21	5	4	5	1	5	2	3	1	5	4	5	5	1	5	4	3	1	5	5	3	4	3	1	5
22	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	5	5	2	3	3	5	2	3	5	5	5	5	4	3	5	2	5	3	4	3	5	2
24	5	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
25	5	4	5	5	2	3	2	5	2	3	5	5	5	5	4	2	5	2	5	2	4	2	5	2



# Pantallazos prueba piloto desempeño laboral

\*Sin título1 [Conjunto\_de\_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 26 de 26 variables

	AR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
1	3,00	2,00	2,00	2,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
2	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	3,00	5,00	5,00
3	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	5,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	5,00
4	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00
5	4,00	2,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	5,00	4,00	1,00	4,00	2,00	5,00	3,00	7,00	2,00	5,00	3,00	3,00
6	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00
7	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00
8	4,00	2,00	2,00	3,00	5,00	2,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
9	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00
10	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00
11	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	1,00	4,00	3,00	5,00	4,00	1,00	3,00	5,00	4,00	4,00
12	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	2,00	4,00	3,00	5,00	5,00
13	2,00	2,00	2,00	4,00	5,00	2,00	2,00	5,00	3,00	7,00	2,00	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00	4,00	4,00
14	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	1,00	4,00	3,00	5,00	4,00	7,00	3,00	5,00	4,00	4,00
15	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	4,00
16	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00
17	4,00	2,00	1,00	4,00	5,00	2,00	1,00	5,00	3,00	2,00	4,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	1,00	4,00	4,00
18	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	2,00	5,00	5,00	3,00	3,00
19	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00
20	4,00	2,00	2,00	3,00	5,00	2,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
21	4,00	3,00	1,00	5,00	5,00	3,00	1,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	1,00	5,00	2,00	3,00	1,00	5,00	5,00
22	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00
23	4,00	3,00	5,00	2,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	2,00	3,00	3,00	5,00	2,00	2,00
24	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	4,00	5,00	5,00
25	4,00	2,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	2,00	5,00	2,00	3,00	2,00	5,00	2,00	2,00
26																			
27																			
28																			
29																			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

sis de fiabilidad  
Título  
notas  
Conjunto de datos activo  
Escala: TODAS LAS VARIABLES

sis de fiabilidad  
Título  
notas  
Conjunto de datos activo  
Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

**Análisis de fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos0]

➔ **Escala: TODAS LAS VARIABLES**

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
7 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026
/SCALE(*ALL VARIABLES*) ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Análisis de fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos0]

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

Casos	Válidos	N	%
Excluidos <sup>a</sup>	0	.0	0.0
Total	25	100.0	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.807	26

IBM SPSS Statistics Processor está listo

## Base de datos de confiabilidad: Desempeño laboral

N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	It20	It21	It22	It23	It24	It25	It26
1	5	3	2	2	2	5	2	5	5	5	3	3	2	2	2	1	2	2	2	5	3	3	2	2	2	3
2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	5	2	5	3	5	5	1	5	5	3	5	1
3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	2	5	4	4	5	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
5	5	4	2	5	3	5	2	5	5	4	1	4	2	5	3	7	2	5	3	4	1	4	2	5	3	1
6	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3	5	4	4	5	3
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
8	5	4	2	2	3	5	2	2	5	4	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	2	4	2	2	3	2
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
10	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
11	5	4	3	5	4	5	3	5	5	4	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	1	4	3	5	4	1
12	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	2	4	4	3	5	2
13	5	2	2	2	4	5	2	2	5	3	7	2	2	2	4	1	2	2	4	3	7	2	2	2	4	7
14	5	4	3	5	4	5	3	5	5	4	1	4	3	5	4	7	3	5	4	4	1	4	3	5	4	1
15	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	2	5	3	5	4	2
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
17	5	4	2	1	4	5	2	1	5	3	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	2	4	2	1	4	2
18	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	2	4	5	5	3	2
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3
20	5	4	2	2	3	5	2	2	5	4	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	2	4	2	2	3	2
21	5	4	3	1	5	5	3	1	5	4	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	2	4	3	1	5	2
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
23	5	4	3	5	2	5	3	5	5	3	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	3	4	3	5	2	3
24	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	2	5	5	4	5	2
25	5	4	2	5	2	5	2	5	5	3	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	3	4	2	5	2	3

## Anexo 5: Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis

### Pantallazos Hipótesis general

IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Númérico	8	0	Selección de p...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Númérico	8	0	Capacitación d...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Númérico	8	0	Recompensas ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Númérico	8	0	Evaluación del ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Númérico	8	0	Gestión del tale...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Númérico	8	0	Desempeño per...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Númérico	8	0	Factores Actitu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Númérico	8	0	Factores Opera...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	SELEOPERS	Númérico	8	0	Selección de p... [1, Deficient...	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
10	CAPACPE...	Númérico	8	0	Capacitación d... [1, Deficient...	Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
11	TRECOMP...	Númérico	8	0	Recompensas ... [1, Deficient...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
12	EVALDESE...	Númérico	8	0	Evaluación del ... [1, Deficient...	Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
13	GETSOTAL...	Númérico	8	0	Gestión del tale... [1, Deficient...	Ninguno	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
14	DESEMPPEE	Númérico	8	0	Desempeño per... [1, Malo]...	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
15	FACTORE	Númérico	8	0	Factores Actitu... [1, Malo]...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
16	FACTORES...	Númérico	8	1	Factores Opera... [1,0, Malo]...	Ninguno	Ninguno	17	Derecha	Ordinal	Entrada
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

IBM SPSS Statistics Visor

personal

% del total	1,1%	4,3%	1,1%	1,1%	4,3%	7,6%	1,1%	2,2%	1,1%	1,1%	2,2%	1,1%	2,2%	1,1%
-------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

CROSSTABS

```

/TABLES=DESEMPPEE BY FACTORE
/FORMAT=VALUE TABLES
/CELLS=COUNT ROW TOTAL
/CONT ROUND CELL
/BARCHART.
    
```

**Tablas cruzadas**

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00005 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.
    
```

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

			Gestión del talento humano	Desempeño personal
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Desempeño personal	Coefficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON H:141 W:608 m

## Pantallazos Hipótesis específica 1

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface with a Crosstabs table and non-parametric correlation results. The Crosstabs table shows the relationship between 'Selección de personas' and 'Desempeño personal'. The non-parametric correlation results show a significant positive correlation between the two variables.

	% dentro de Desempeño personal	1,1%	4,3%	1,1%	1,1%	4,3%	7,6%	1,1%	2,2%	1,1%	1,1%	2,2%	1,1%	2,2%	1,1%	1,1%
% del total		1,1%	4,3%	1,1%	1,1%	4,3%	7,6%	1,1%	2,2%	1,1%	1,1%	2,2%	1,1%	2,2%	1,1%	1,1%

```

CROSSTABS
  /TABLES=DESEMPPEE BY FACTORE
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT ROW TOTAL
  /COUNT ROUND CELL
  /BARCHART.

Correlaciones no paramétricas

NONPAR CORR
  /VARIABLES=VAR00001 VAR00006
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman  Selección de personas  Coeficiente de correlación  1,000  ,710**
                  Sig. (bilateral)  .  ,000
                  N  92  92
Desempeño personal  Coeficiente de correlación  ,710**  1,000
                  Sig. (bilateral)  ,000  .
                  N  92  92
  
```

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

## Pantallazos Hipótesis específica 2

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface with a Crosstabs table and non-parametric correlation results. The Crosstabs table shows the relationship between 'Capacitación del personal' and 'Desempeño personal'. The non-parametric correlation results show a significant positive correlation between the two variables.

	% dentro de Desempeño personal	1,1%	4,3%	1,1%	1,1%	4,3%	7,6%	1,1%	2,2%	1,1%	1,1%	2,2%	1,1%	2,2%	1,1%	1,1%
% del total		1,1%	4,3%	1,1%	1,1%	4,3%	7,6%	1,1%	2,2%	1,1%	1,1%	2,2%	1,1%	2,2%	1,1%	1,1%

```

CROSSTABS
  /TABLES=DESEMPPEE BY FACTORE
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT ROW TOTAL
  /COUNT ROUND CELL
  /BARCHART.

Correlaciones no paramétricas

NONPAR CORR
  /VARIABLES=VAR00001 VAR00006
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

NONPAR CORR
  /VARIABLES=VAR00002 VAR00006
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman  Capacitación del personal  Coeficiente de correlación  1,000  ,725**
                  Sig. (bilateral)  .  ,000
                  N  92  92
Desempeño personal  Coeficiente de correlación  ,725**  1,000
                  Sig. (bilateral)  ,000  .
                  N  92  92
  
```

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

## Pantallazos Hipótesis específica 3

IBM SPSS Statistics Processor está listo. | Unidad: ON... H: 271. W: 645. m...

```

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00002 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00003 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

```

Correlaciones			Recompensas a las personas	Desempeño personal
Rho de Spearman	Recompensas a las personas	Coefficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
Desempeño personal	Desempeño personal	Coefficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Efectúe una doble pulsación para activar

## Pantallazos Hipótesis específica 4

IBM SPSS Statistics Processor está listo. | Unidad: ON... H: 271. W: 645. m...

```

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00003 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00004 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

```

Correlaciones			Evaluación del desempeño	Desempeño personal
Rho de Spearman	Evaluación del desempeño	Coefficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
Desempeño personal	Desempeño personal	Coefficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Efectúe una doble pulsación para activar

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Abner Chávez Leandro, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "GESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA (SAT) DE LIMA, 2018" del estudiante : Gloria Yrene Dominguez Palomino; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 22% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Enero del 2019




  
Abner Chávez Leandro  
DNI: 22469265

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	magtli.miforos.com Fuente de Internet 2 %
2	ibdigital.epn.edu.ec Fuente de Internet 2 %
3	repositorio.upco.edu.pe Fuente de Internet 2 %
4	id.scribd.com Fuente de Internet 2 %
5	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet 1 %
6	www.elsevier.es Fuente de Internet 1 %
7	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet 1 %
8	ecociencia.ecoltec.edu... Fuente de Internet 1 %



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el servicio de administración tributaria (SAT) de Lima, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**  
**Br. Gloria Yrene Domínguez Palomino**

**ASFSOR.**





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

DOMINGUEZ PALOMINO GLORIA YRENE

D.N.I. : 10153193

Domicilio : AV. 16 DE MARZO 253 URB. JOSE GALVEZ - INDEPENDENCIA

Teléfono : Fijo : Móvil : 980712102

E-mail : YRENE.DOMINGUEZ.P@HOTMAIL.COM

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTION PUBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

DOMINGUEZ

PALOMINO

GLORIA YRENE

Título de la tesis:

GESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL

EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT) P.E.

LIMA, 2018.

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha:

10-03-2019





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DOMINGUEZ PALOMINO GLORIA YRENE

INFORME TITULADO:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA (SAT) DE LIMA, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 30 DE ENERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN