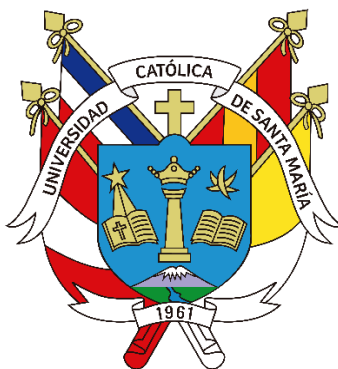


Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Económico Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**Talento humano y cumplimiento laboral de los servidores administrativos de
la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023**

Tesis presentada por los Bachilleres:

Flores Cuadros, Dante Mauricio

ORCID: 0009-0006-3692-0951

Núñez Mora, Ana Cecilia

ORCID: 0009-0002-7720-4100

para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Asesor (a):

Mg. Riveros Taco, Luis Alfredo

ORCID: 0000-0002-2546-1941

Arequipa - Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 27 de Mayo del 2024

Dictamen: 007415-C-EPAE-2024

Visto el borrador del expediente 007415, presentado por:

2017223462 - NUÑEZ MORA AÑA CECILIA

2017222001 - FLORES CUADROS DANTE MAURICIO

Titulado:

**TALENTO HUMANO Y CUMPLIMIENTO LABORAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA,2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Titulo Profesional/Titulo de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**29621879 - RIVERO FERNANDEZ RENZO RIMANETH
DICTAMINADOR**



**42267952 - TRILLO ESPINOZA VERONICA MARGARITA
DICTAMINADOR**



**70861840 - CARDENAS NUÑEZ BETH EVELYN
DICTAMINADOR**



Talento humano y cumplimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

A mis padres que han sabido formarme con buenos valores, sentimientos y ejemplos, los cuales me han ayudado para poder seguir adelante en los momentos más complicados.

También dedico a mi hermana Mary Carmen quien ha sido una guía y gran apoyo motivacional para no rendirme en los estudios.

Ana Cecilia

Dedico este trabajo a Julia y José, mis abuelos, cuyo amor incondicional, apoyo y sabiduría han sido una fuente inagotable de inspiración, gracias por ser mi ejemplo de vida.

A mi madre, Patricia, su gran amor y sacrificio ha sido el faro que guio mi viaje académico. Su apoyo y aliento me han impulsado a alcanzar mis metas.

Este trabajo es el fruto de sus enseñanzas y de su amor. A ambos les dedico este logro con gratitud y profundo cariño.

Dante Mauricio

AGRADECIMIENTO

Principal agradecimiento a Dios, quien me ha brindado fortaleza y me ha guiado para salir adelante.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además del apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y también a todas las personas que de alguna manera me hicieron sentir su apoyo y soporte en la realización de este proyecto.

Ana Cecilia

Agradezco a Dios, por ser mi guía constante y brindarme su sabiduría.

A mis padres, Dante y Patricia, les debo una gratitud infinita, por su amor incondicional, apoyo, consejos, enseñanzas y constante sacrificio. Han sido los pilares de mi educación y mi vida, por siempre serán la fuente de inspiración y mi mayor apoyo.

A mi hermano, Diego, agradecido por su constante aliento y apoyo, ha sido una fuente de fortaleza, durante los momentos más desafiantes de mí vida, Siempre estuvo a mi lado para escuchar mis preocupaciones, celebrar mis logros y alentarme cuando más lo necesitaba.

A Jimena, esposa de mi hermano Diego, agradecido por su apoyo, consejos y amistad sincera que me motivaron a crecer como persona.

A Jonathan y Fernando, por su amistad, sus palabras de aliento, por confiar en mí en todo momento y estar siempre dispuestos a brindarme su apoyo.

Dante Mauricio

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el talento humano y el cumplimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023, pertenece al campo de las ciencias sociales, al área de administración y a la línea de recursos humanos y posee un alcance correlacional de naturaleza cuantitativa de tipo básica y con un diseño no experimental. Así mismo, responde a la interrogante: ¿Cómo se relaciona el talento humano con el cumplimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023? Y las variables son “Talento humano” con sus subvariables conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes y “Cumplimiento laboral” con sus subvariables cooperación y trabajo en equipo, desarrollo de objetivos y tareas, disciplina laboral y superación personal.

La técnica fue la encuesta, los instrumentos dos cuestionarios de aplicación directa, las unidades de estudio fueron los colaboradores de la entidad mencionada, el análisis estadístico se llevó a cabo en el programa SPSS versión 26, los resultados se presentaron en tablas y gráficos y la comprobación de la hipótesis se ejecutó a través de la prueba Spearman. Concluyendo que el talento humano se relaciona positivamente con el cumplimiento laboral.

Palabras clave: Talento, talento humano, cumplimiento laboral.

ABSTRACT

The general objective of this research work is to determine the relationship between human talent and labor compliance of the administrative servers of the Provincial Municipality of Arequipa, 2023, it belongs to the field of social sciences, the area of administration and the line of resources. humans and has a correlational scope of a basic quantitative nature and with a non-experimental design. Likewise, it answers the question: How is human talent related to the labor compliance of the administrative servants of the Provincial Municipality of Arequipa, 2023? And the variables are “Human talent” with its sub variables knowledge, skills, motivations and attitudes and “Job fulfillment” with its sub variables cooperation and teamwork, development of objectives and tasks, work discipline and personal improvement.

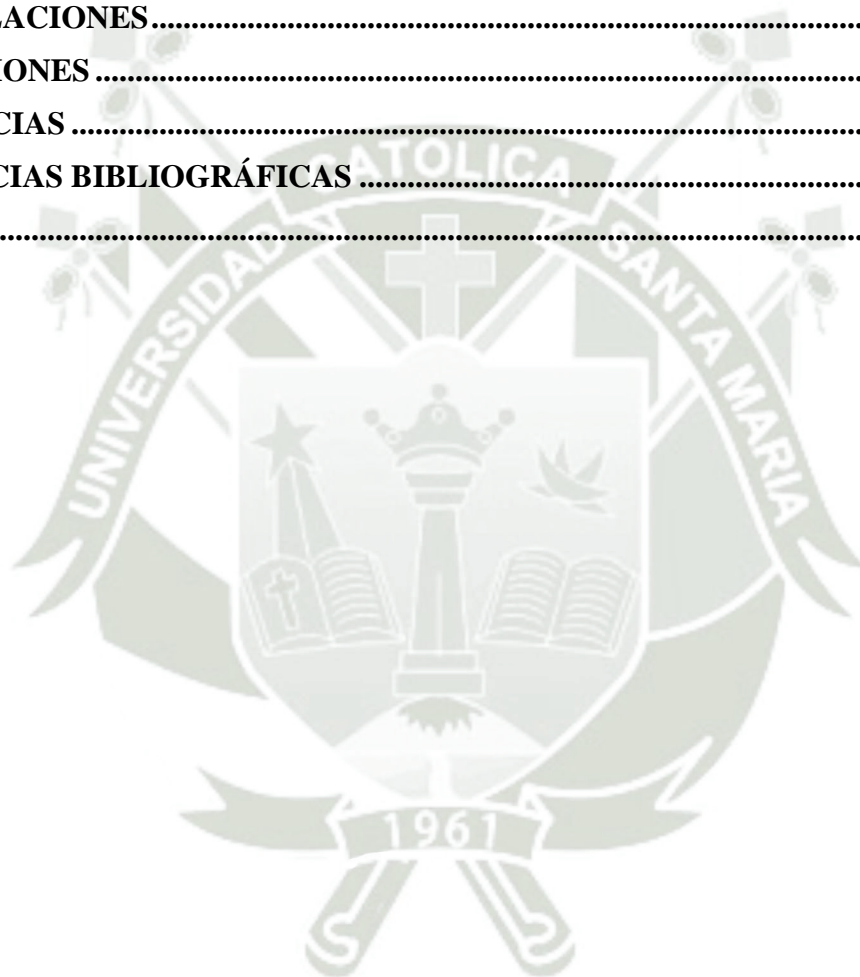
The technique was the survey, the instruments were two directly applicable questionnaires, the study units were the collaborators of the aforementioned entity, the statistical analysis was carried out in the SPSS version 26 program, the results were presented in tables and graphs and the Hypothesis testing was performed through the Spearman test. Concluding that human talent is positively related to job fulfillment.

Keywords: Talent, human talent, labor compliance.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
FUNDAMENTOS TEÓRICOS	3
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	3
1.1. Problema	3
1.2. Descripción	4
1.3. Justificación	6
2. OBJETIVOS	8
2.1. Objetivo general	8
2.2. Objetivos específicos	8
3. MARCO TEÓRICO	8
3.1. Marco conceptual	8
3.2. Esquema estructural	9
3.3. Antecedentes investigativos	32
4. HIPÓTESIS	36
CAPÍTULO II	37
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	37
1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	37
1.1. Técnica de investigación	37
1.2. Instrumentos	37
1.3. Estructuras de los instrumentos	37
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	40
2.1. Ámbito	40
2.2. Temporalidad	40
2.3. Unidades de estudio	40
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
4. RECURSOS NECESARIOS	42
4.1. Humanos	42

4.2. Financiamiento	42
5. CRONOGRAMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
CAPÍTULO III	44
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
1. SISTEMATIZACIÓN DE LA VARIABLE “TALENTO HUMANO”	44
2. SISTEMATIZACIÓN DE LA VARIABLE “CUMPLIMIENTO LABORAL”	54
3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	64
4. CORRELACIONES.....	65
CONCLUSIONES	68
SUGERENCIAS	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	74



INTRODUCCIÓN

La humanidad se encuentra experimentando la globalización, donde la ciencia avanza rápidamente y las nuevas tecnologías son esenciales para la vida, es decir, todos los ámbitos de desarrollo han cambiado y esto; sin duda, influye en la forma en que los trabajadores de las diferentes empresas concretan sus funciones. Es así, que en este mismo contexto surgen ideas, procesos y convicciones que sirven de apoyo para incrementar la productividad como la administración de los recursos humanos que se encarga de la contratación de personal y de cuidar las condiciones laborales para alcanzar un alto desempeño.

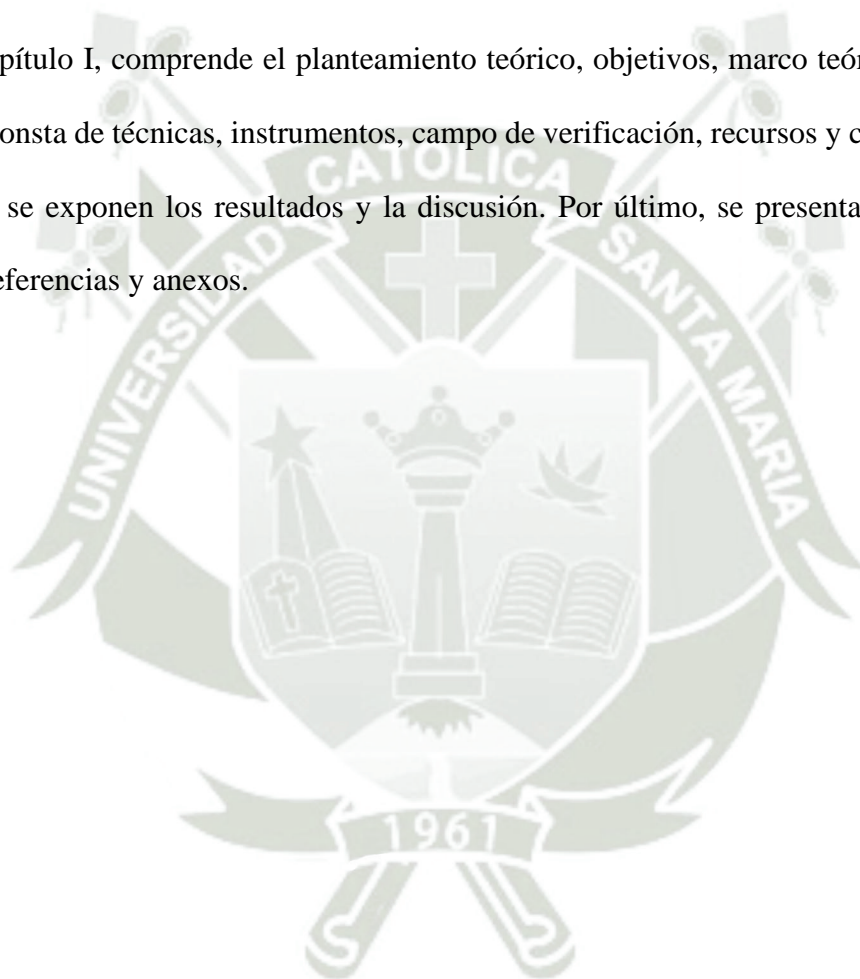
Según García (2019) todo aquello relacionado a los recursos humanos y más aún, al talento humano es esencial para el crecimiento de todo tipo de organización, pues incide en la calidad del trabajo, en el ambiente laboral, el compromiso organizacional, productividad y satisfacción. También, postula que se debe tener en consideración los factores psicológicos y emocionales, así como, aprovechar las múltiples capacidades y destrezas de los trabajadores asignándoles sus obligaciones de acuerdo a sus conocimientos y área laboral. Mientras que, Vera (2018) asegura que el talento humano no es un complemento de la organización sino la base de la misma, porque los colaboradores son quienes ejecutan las acciones para su crecimiento y se caracteriza por la diversidad y la potencialidad, es decir, en el mercado laboral existen personas con varios tipos de habilidades y la mejora es constante, sumado al esfuerzo de los postulantes para cumplir con los requisitos y condiciones que tiene una empresa u organización para un determinado puesto.

Entonces, comprendiendo la relevancia de los recursos humanos, se puede decir que, todos los esfuerzos que realice esta área o departamento son valiosos sobre todo si se enfocan en el comportamiento del trabajador para obtener resultados y cumplir con las metas institucionales.

Adicionalmente, se conoce que el desenvolvimiento de los colaboradores se puede mejorar mediante actualizaciones y capacitaciones que la organización debe preocuparse en brindar para incrementar saberes y destrezas.

Por todo esto, la presente investigación busca precisar cómo se relaciona el talento humano con el cumplimiento laboral y posee la siguiente estructura:

El capítulo I, comprende el planteamiento teórico, objetivos, marco teórico e hipótesis; el capítulo II consta de técnicas, instrumentos, campo de verificación, recursos y cronograma y en el capítulo III se exponen los resultados y la discusión. Por último, se presentan conclusiones, sugerencias, referencias y anexos.



CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Problema

La calidad como la meta primordial de todas las empresas e instituciones genera competitividad y para ello, es necesario contar con todos los recursos necesarios incluyendo el humano, es decir, es valioso contar con personas preparadas y con buena actitud para poner a trabajar sus conocimientos, habilidades y destrezas por el bien y el crecimiento organizacional y para esto, se deben aplicar las estrategias y procesos de contratación y retención eficiente; además, evaluar constantemente la satisfacción laboral.

Sobre esto, Chicaiza et. al (2023) postula que, para tener un buen desempeño de parte de nuestros colaboradores, es vital conocerlos y valorar sus habilidades; también brindarles las oportunidades para actualizar saberes y capacitarse profesionalmente y dejar de lado las trabas que se imponen en nombre de la disciplina. Adicionalmente, este autor menciona que, a nivel internacional, los recursos humanos han cobrado relevancia por su incidencia en la productividad y destaca, el cuidado que se debe tener sobre el bienestar del servidor.

En este contexto, las diferentes instituciones, ya sean públicas o privadas desean generar buenos resultados y para esto, buscan a las personas idóneas para los distintos cargos y puestos de trabajo. Es así, que el talento humano al ser administrado apropiadamente mejora los servicios prestados y, por ende, el reconocimiento aumenta (Andia & Herrera, 2019).

En el caso de las municipalidades que son órganos de gestión pública que están al servicio de los ciudadanos, no están ajenas a la situación anteriormente descrita y por ello se ha

estudiado el talento humano y el cumplimiento laboral en la Municipalidad Provincial de Arequipa y se logró precisar que esta entidad se fomenta escasamente la capacitación y el desarrollo profesional, existen dificultades en el trabajo en equipo y tiene presencia la insatisfacción laboral.

1.2. Descripción

1.2.1. Campo, área y línea

- Campo de investigación
Ciencias sociales
- Área de investigación
Administración
- Línea de investigación
Recursos humanos

1.2.2. Tipo de problema

El problema de este trabajo de investigación es correlacional, ya que se analizó si las variables guardan un vínculo entre sí, que tipo de relación, es decir, si positiva o negativa y la relación entre sus componentes.

1.2.3. Variables

a) Análisis de variables

Variable 1: Talento humano

Variable 2: Cumplimiento laboral

b) Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	SUB VARIABLES	DIMENSIONES
<i>Variable 1: Talento humano</i>	Conocimientos	Lecciones aprendidas
		Ideas propuestas
		Productos de información
		Capacidad de conocimiento
	Habilidades	Crear e innovar
		Productividad laboral
	Motivaciones	Participación laboral
		Incentivo salarial
Actitudes	Alcanzar metas	
	Asumir riesgos y logros	
<i>Variable 2: Cumplimiento laboral</i>	Cooperación y trabajo en equipo	Lograr mejoras
		Diseño y concretización de proyectos laborales
	Desarrollo de objetivos y tareas	Ejecutar las tareas
		Conseguir metas y lograr la misión
	Disciplina laboral	Cumplimiento de horario laboral
		Fines contemplados en el tiempo establecido.
	Superación personal	Formación y realización
		Relaciones interpersonales

1.2.4. Interrogantes básicas

1.2.4.1. Interrogante general

¿Cómo se relaciona el talento humano con el cumplimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023?

- **Interrogantes específicas**
- ¿Cómo se relacionan los conocimientos con la cooperación y el trabajo en equipo de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023?

- ¿Cómo se relacionan las habilidades con el desarrollo de objetivos y tareas de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023?
- ¿Cómo se relacionan las motivaciones con la disciplina laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023?
- ¿Cómo se relacionan las actitudes con la superación personal de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023?

1.3. Justificación

El desarrollo de esta tesis es oportuno y relevante porque acrecentará los antecedentes a nivel local, se ha realizado en una de las instituciones públicas más representativas de Arequipa y porque los temas correspondientes al factor humano han tenido gran impacto en los últimos años como son el talento, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, desempeño, etc. Así mismo, se justifica por las siguientes razones:

1.3.1. Justificación teórica

Representa un gran aporte teórico porque servirá como base para futuras investigaciones, como guía para aquellos profesionales que deseen conocer sobre talento humano y cumplimiento laboral y para profundizar en el conocimiento sobre las variables seleccionadas.

1.3.2. Justificación metodológica

Esta investigación es significativa ya que se tiene una naturaleza cuantitativa de alcance correlacional. Así mismo, es relevante porque se utilizó el método analítico para recabar un acervo informativo y se aplicó instrumentos con coherencia teórica y con niveles altos de validez y confiabilidad.

1.3.3. Justificación social

Desde el punto de vista social, es pertinente porque se evidencia algunas falencias en el cumplimiento laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Arequipa; así como; la falta de identificación institucional de metas, entre otros aspectos que indican que existe un gran requerimiento de realizar cambios o reformas en la gestión de los recursos humanos como la escasa capacitación por parte de la entidad para incrementar la productividad olvidando que la calidad de los servicios ofertados depende de las habilidades de los colaboradores. En otras palabras, mediante el desarrollo de este trabajo se pretende demostrar si la entidad, materia de estudio, utiliza adecuadamente el talento humano del que dispone y cómo se relaciona con el desempeño.

1.3.4. Justificación económica

Se justifica en el marco económico en la medida que servirá como un estudio previo para corroborar el vínculo entre la administración del talento humano y el comportamiento de los servidores y así, diseñar y ejecutar programas de intervención como por ejemplo estrategias de gestión del talento humano, estrategias de comunicación efectiva, entre otros. Por consiguiente, la entidad realizará cambios positivos, se invertirá dinero para favorecer la calidad que es una ventaja para los ciudadanos y para el prestigio institucional.

1.3.5. Justificación ética

Este estudio se justifica en el aspecto ético debido a que se realizó respetando los derechos de autor de los múltiples estudios citados y además se cumplió con la autenticidad y originalidad que debe tener una investigación y se respetó todos los reglamentos y normas de la Universidad Católica Santa María que rigen el desarrollo de tesis.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el talento humano y el cumplimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023.

2.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre los conocimientos y la cooperación y el trabajo en equipo de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023.
- Establecer la relación entre las habilidades y el desarrollo de objetivos y tareas de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023.
- Establecer la relación entre las motivaciones y la disciplina laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023.
- Establecer la relación entre las actitudes y la superación personal de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Marco conceptual

- **Talento**, capacidad especial o predisposición para aprender con facilidad.
- **Talento humano**, elemento determinante para el éxito empresarial y que posibilita la consecución de metas.
- **Cumplimiento laboral**, calidad del trabajo realizado por el colaborador o servidor en diferentes rangos de espacio y tiempo y que puede ser evaluado por una diversidad de mecanismos.
- **Colaborador**, persona que trabaja con el objetivo de conseguir algún beneficio.

- **Municipalidad**, institución del estado que busca la satisfacción de los ciudadanos y el desarrollo de la sociedad.

3.2. Esquema estructural

3.2.1. *Gestión administrativa*

Este término tiene sus raíces en el vocablo “gestus” que comprende movimiento, actitud y gesto; se concibe, como aquel proceso para cumplir con determinadas funciones que los gestores, administrativos y directivos ejecutan para alcanzar propósitos empresariales (Chicaiza, Salazar, & Chávez, 2023).

Según García (2019) la gestión administrativa es aquel conjunto de reglas, lineamientos y estrategias bien elaboradas que posibilitan un apropiado y eficaz uso de los recursos con los que cuenta una organización, con la meta de cumplir sus objetivos a corto, mediano y largo plazo a través de mecanismos como la organización, la dirección, la coordinación y control, como factores esenciales del procedimiento administrativo; entonces, se consigue una adecuada administración cuando se tiene planificadas acciones integrales que brindan la opción de poseer un faro de luz para la conducta empresarial sobre los resultados deseados.

3.2.2. *Talento humano*

Se tiene conocimiento de que el talento humano comprende la relación entre varios factores como habilidad, motivación, intereses, actitudes, estado de salud, etc. Y el esfuerzo de las acciones humanas. De igual modo, que es una tarea compleja administrarlo y que, sin duda, las organizaciones de la sociedad actual, le da gran relevancia a diferencia de décadas atrás, debido a que se creía, que el personal debe responder bien ante las obligaciones del

trabajo porque se le está asignando un salario y que deberían valorar las oportunidades. Sin duda, los recursos humanos necesitan más que un salario y son varios los elementos y situaciones que llegan a afectar el desempeño y dentro de esto, la apreciación de los conocimientos, o sea, los administrativos y directivos deben considerar a sus colaboradores y cada una de sus capacidades y aptitudes.

Para Escalante y Aquise (2021) es la agrupación de lineamientos, políticas y acciones requeridas para guiar todos los procesos de los cargos gerenciales vinculados con personas y recursos, dentro de esto el reclutamiento, la selección, la valoración, la capacitación, las recompensas y la examinación del desenvolvimiento; de igual manera, sostienen que es aquel enfoque de dirección estratégico con la finalidad de conseguir el valor añadido para la organización, mediante la ejecución de hechos para utilizar los conocimientos, talentos, capacidades y habilidades en la consecución de resultados, que son indispensables para competir y tener un escenario en el futuro ofreciendo calidad.

Mientras que, Romero (2019) asegura que este término hace referencia a aquella acción que depende de lineamientos y jerarquías e indica la relevancia de la participación de los colaboradores de una empresa. Por añadidura, asevera que los recursos humanos tienen un campo aplicativo siendo fundamental en la gestión y un pilar esencial para el crecimiento exitoso de los procesos, es decir, los seres humanos son responsables de hacerlo, por tanto, un proyecto no puede llevarse a cabo solo; también, manifiesta que como no es sencillo tener recursos humanos eficientes se debe ejecutar acciones de retención como asignar salario emocional, mejorar el clima organizacional, evitar la carga horaria, otros.

En base a lo mencionado por los diferentes autores en líneas anteriores, se puede decir que el talento humano es el producto de los conocimientos, destrezas y competencias de un individuo. Generalizando, dichas cualidades posibilitan el crecimiento organizacional y añade un valor agregado al trabajo; es por ello, que las empresas y otros tipos de organizacionales tienen el desafío de conocer y potenciar las habilidades y potencialidades de sus trabajadores, obteniendo un ambiente positivo cargado de motivación y disciplina, también, que gestionarlo se transforma en un factor importante para el éxito y se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

- Conocimiento, producto del aprendizaje constante.
- Habilidad, destreza que el individuo desarrolla con el tiempo y que ayuda a cumplir sus deberes dentro de la organización.
- Juicio, comprende la capacidad de análisis de diferentes contextos, o sea, la criticidad que permite evaluar hechos y definir prioridades.
- Actitud, hace posible que el trabajador alcance y supere sus metas.

3.2.2.1. Principales cualidades del talento humano.

Para Rojas y Vilchez (2018) se caracteriza por:

- No son una propiedad, a diferencia de los recursos materiales, las personas y sus conocimientos, experiencias, etc. no forman parte del patrimonio organizacional.
- Las diferentes acciones que realizan los individuos son voluntarios; empero, al existir un contrato de trabajo, las organizaciones, esperan el mejor desenvolvimiento; pero eso sucederá, si la empresa cumple con lo

prometido, da un buen trato y supera las condiciones ambientales negativas.

- Los saberes tanto teóricos como prácticos no son concretos; solo se evidencian en la conducta de los individuos cuando ya son parte de la organización; por tanto, los miembros de las empresas dan un servicio a cambio de un pago monetario y afectivo.
- Los recursos humanos son pocos, en otras palabras, no todos poseen las mismas destrezas y conocimientos y se vinculan fuertemente con la voluntad; es decir, una organización puede contratar personas profesionales, pero sino tienen disciplina y dedicación y buscaron el trabajo solo por necesidad y no desarrollan lealtad ni compromiso con la organización no darán su mejor esfuerzo y es probable que no permanezcan, pueden cumplir, pero no serán los colaboradores más activos, motivados y creativos. Sumado a que la empresa, puede incumplir con las expectativas y eso terminará en despidos y pérdida de tiempo.

3.2.2.2. Factores asociados al talento humano.

En manifestación de Vera (2018) para que exista una apropiada administración de este recurso, se debe considerar los siguientes factores:

a. Clima organizacional

Filtro entre los elementos organizacionales tales como estructura, toma de decisiones y liderazgo y las motivaciones que dirigen la conducta y

que tiene efectos sobre el desarrollo de la organización sobre todo en la rentabilidad, productividad y satisfacción y que son aquellas propiedades y características intangibles propia del ambiente y que son percibidas por los colaboradores incidiendo en su desempeño, lealtad y compromiso y por lo tanto, su relación con sus deberes y compañeros de trabajo. Así también, se tiene conocimiento de que el clima organizacional es el resultado del actuar de los miembros incluyendo directivos, es decir, un clima no puede ser adecuado cuando los gerentes son autoritarios, ya que esto, generará estrés, ansiedad y preocupación; además, se deben establecer normas de conducta, mecanismos de solución de problemas, adoptar un sistema de comunicación fluido y horizontal y saber escuchar y comprender.

b. Motivación

La motivación es entendida como aquel impulso que hace que la persona actúe y que lleve a cabo todas las acciones necesarias para alcanzar sus metas y por esto, debe reinar en el clima de las organizaciones, desde la parte directiva hasta los colaboradores con tareas más simples como la limpieza y el orden. Adicionalmente, se puede afirmar que da energía a la organización y dirección para conseguir los proyectos, o sea, con la motivación, las acciones se fortalecen y más aún cuando se realiza trabajo en equipo.

c. **Compromiso**

El compromiso dentro de las organizaciones se traduce en dedicación, responsabilidad, puntualidad, confianza y lealtad, pero esencialmente deseos de continuidad y apego emocional y es un elemento que se puede comprender como aquel estado psicológico que se caracteriza por el vínculo entre un individuo y una organización, que inciden en la permanencia. Del mismo modo, genera eficiencia y las organizaciones pueden tener confianza en su personal y evitan las contrataciones constantes para un mismo puesto.

3.2.2.3. **Etapas implicadas en el desarrollo del talento humano.**

Citando a Quispe y Vera (Quispe & Vera, 2018) se puede afirmar que consta de tres etapas:

a. **Selección / Incorporación**

Es vital comenzar a producir procesos de retención de potencialidades desde la captación y la selección. Entonces, una apropiada elección de un colaborador para un determinado puesto maximiza la productividad; sumado a esto, ayuda a que la adaptación sea más sencilla y rápida. Dicha etapa debe encontrarse alineada con las metas de la institución o empresa, en otros términos, debe tener límites el proceso de reposición de recursos sino más bien garantizar la consecución de objetivos en un período largo.

b. Permanencia

Esta fase o etapa comprende el mantenimiento del talento seleccionado, evaluado y contratado para el apropiado funcionamiento de la empresa y que se concreta en acciones para el bienestar del colaborador como compensaciones por el trabajo bien hecho, horarios flexibles, descansos en la jornada laboral, permisos, seguridad en el ambiente laboral, etc. En otras palabras, todo aquello para poseer empleados motivados dispuestos a lograr la sostenibilidad en la empresa y es que, la clave no es sólo escoger buenos talentos sino lograr largos períodos de permanencia y esto se logra valorando su esmero:

- Desarrollo organizacional

Dedicación planeada en la conducta y dirigida al perfeccionamiento de un sistema haciendo uso de mecanismos de reflexión y analíticos. Adicionalmente, abarca las acciones de los servidores sobre el crecimiento empresarial y para cumplir con la misión y la visión; también, las ideas y conocimientos que ofrecen para alcanzar propósitos.

- Capacitación

El desafío más grande de un administrador es la capacitación eficaz, es decir, de acuerdo a las necesidades del colaborador, pero también de la organización, además, evaluar si esto se relaciona con su puesto de trabajo y si contribuye con las metas de la institución y es que, el

ambiente debe ser de aprendizaje relevante, continuo y puntual. De igual manera, es esencial que la organización no sea un obstáculo para que el trabajador crezca como profesional y conceder el tiempo necesario para atender actividades académicas.

- **Compensaciones y beneficios**

Dentro de los procesos administrativos inherentes al talento de los colaboradores se tiene atraer, mantener e incrementar la motivación entre los colaboradores o servidores; es así, que un elemento fundamental es la gestión de competencias que la empresa desarrolla en su etapa de permanencia y para asignar compensaciones y beneficios. Igualmente, los beneficios deben asignarse en función a su conducta y acciones y es que, sin duda, un trabajador responsable merece tener la mayor comprensión en la organización, así como incentivos para seguir trabajando bien.

- **Salud y seguridad en el trabajo**

En nuestros días este ámbito ha tomado mayor significancia, las normas y lineamientos exigen garantizar la salud y seguridad del colaborador, es decir, que el entorno de trabajo sea seguro y que sea apropiado para el cumplimiento de obligaciones. Sin duda, el colaborador está prestando un servicio al aportar con sus conocimientos y por lo mismo, la organización debe procurar su integridad y en el caso, de que la empresa se dedica a un sector

peligroso como la construcción debe tomar las medidas del caso para no afectar el estado físico ni mental del empleado; sumado a esto, es relevante que los materiales de trabajo sean adecuados para las funciones que se van a realizar.

- Evaluación del desempeño

Un elemento primordial es la consecución de las metas institucionales y para esto, elaborar acciones y planificar estrategias es la base; así mismo, el control de los comportamientos de los colaboradores y es valioso que se evalúe a cada trabajador y detectar los inconvenientes para realizar programas de intervención. Por ejemplo, un colaborador puede tener un desenvolvimiento regular por la excesiva carga horaria que le causa malestares como estrés y si la organización evidencia ello, podría evitar los excesos y realizar talleres para aprender a manejar esta alteración.

c. Salida

Cuando una organización es seria, cuidadosa y protege su imagen no olvida la responsabilidad que tiene con sus colaboradores de protegerlos como profesionales y como seres humanos al momento de la salida, renuncia y/o ruptura laboral. En consecuencia, se debe tomar en cuenta que todo vínculo de trabajo termina en algún momento; cuando el individuo renuncia, cuando sucede un despido o cuando llega la jubilación y dichos casos tiene diferente incidencia y la persona puede experimentar múltiples emociones

y la organización tiene que contribuir con la asignación del profesional en recursos humanos.

3.2.2.4. Gestión del talento humano.

Para Romero (2019) son los procedimientos estructurados, sistematizados y organizados que brindan la alternativa de un apropiado uso del capital humano con el propósito de alcanzar las metas organizacionales y cuidar la integridad, la felicidad y el compromiso de los trabajadores mediante una cultura de convivencia positiva.

Desde una perspectiva personal este término hace referencia a la agrupación de creencias, valores, principios, roles, otros para involucrar a las personas en una empresa o institución, no es suficiente con utilizar recursos intelectuales, físicos o de relación, deseando incrementos de producción, lo que es necesario es ganarse el compromiso de las personas tomando en consideración su identidad y personalidad con el trabajo y la organización. De igual manera, la gestión del talento humano sirve para promover el trabajo en equipo que se transforma en un proceso de inserción administrativo en el contexto de los recursos humanos, sobre las habilidades de cada empleado.

Por otro lado, se conoce que la gestión del talento humano comprende métodos y estrategias organizacionales que destacan el vínculo entre personas y asociación, o sea, la relación individual frente al grupo activo de todos los gerentes, funcionarios y servidores y genera apoyo, compañerismo, participación y liderazgo.

Sobre esto Espíndola et.al (2019) postula que la gestión o administración del talento humano es una ciencia que tiene la inquietud por lograr la satisfacción y la complacencia de los propósitos organizacional con la contribución favorable, dedicada y con voluntad de sus trabajadores; para esto, es sumamente importante tener una estructura y por ende, buscar

maximizar el empeño humano, el compromiso, las características competitivas de las personas y de la organización en el mercado, incrementar la calidad en el producto o servicio ofrecido, mejorando la interrelación y comprometiendo a la empresa a cumplir con la asignación de beneficios para engrandar la motivación y poseer una buena imagen institucional. Por añadidura, se tiene conocimiento de que una parte vital en la gestión es el control y en el caso de los recursos humanos, el encargado o directivo de esta área buscar seleccionar personal capacitado con los requerimientos de cada perfil de puesto, supervisa el comportamiento y decide si la persona en efecto puede con las responsabilidades que comprende su lugar dentro de la organización; así también, busca que los colaboradores se sientan bien en la organización, se preocupa por resolver los conflictos que puedan surgir en la convivencia y de asignar justamente beneficios.

3.2.2.4.1. Funciones en la gestión de los recursos humanos

Escalante y Aquire (2021) describen las siguientes:

- La organización estratégica de los recursos humanos.
- El estudio de los perfiles de puesto.
- La atención de necesidades.
- El incremento del talento, es decir, crecimiento personal y profesional.
- Control y evaluación del actuar de los colaboradores.
- La retribución económica y emocional de los colaboradores.
- Cuidado de la salud e higiene en el ambiente de trabajo.

3.2.2.4.2. Objetivos de la gestión del talento humano

Según Vallejo (2016) estos propósitos contribuyen al desarrollo de la organización y son:

a. Contribuir con la organización en el cumplimiento de sus objetivos y concretar su misión

Comprende la ejecución de los propósitos organizacionales con eficiencia y eficacia.

b. Añadir competitividad a la organización

Hace referencia al diseño, la elaboración y la gestión de cualidades, o sea, la organización al contratar personas accede a todas sus habilidades y genera mayor productividad. Así también, el tipo de colaboradores puede marcar una gran diferencia en el mercado, rubro o contexto.

c. Dar la posibilidad a la organización de poseer colaboradores dedicados y entusiasmados

Incorpora y categoriza a los trabajadores más dedicados y capacitados para retenerlos y asignarlos beneficios y ventajas para incrementar su motivación.

d. Intensificar la complacencia en el trabajo

Las personas satisfechas se esfuerzan más y son eficaces en sus actividades laborales; pero, los individuos con insatisfacción van reduciendo su lealtad y compromisos, es más, se desligan de la organización y cometen frecuentes faltas, lo que produce un nivel alto de infelicidad laboral.

e. Conservar y elevar la calidad de vida

Para incrementar y mantener la calidad de vida en la organización es relevante cuidar los siguientes aspectos:

- La forma de direccionar y gestionar.
- La familiaridad.
- La libertad.
- La autonomía en el proceso de toma de decisiones.
- Ambiente acogedor.
- La protección y la seguridad.
- El tiempo apropiado para desarrollar los deberes laborales.
- Las acciones agradables y con significancia.

f. Gestionar y producir cambios

Comprende las actividades que se llevan a cabo para acomodarse a los cambios sociales, económicos y tecnológicos y las modificaciones que traen consigo nuevas teorías, enfoques, capacitaciones y opciones de contestación de las preguntas de la sociedad actual y que contempla las diferentes perspectivas del mercado.

g. Sinergia

Es la dedicación de los colaboradores con la finalidad de obtener un buen rendimiento para alcanzar los objetivos organizacionales; es otras palabras, se crean asociaciones y se aplica la ideología del ganar –

ganar, o sea, si a la organización tiene éxito podrá ofrecer mejores beneficios para sus trabajadores.

h. Diseñar el trabajo individual y en equipo

La organización del trabajo individual y en grupos debe ser cómodo, impulsador y sin conflictos, formando un clima favorable, nutriendo las diferentes experiencias dentro del contexto laboral.

i. Recompensar a los talentos

Es sumamente valioso valorar y premiar el trabajo bien realizado y la consecución de objetivos de los empleados, así como, brindar recompensas para afianzar las conductas positivas y estimular las ideas creativas y las actividades innovadoras.

j. Examinar el desempeño

La evaluación brinda la opción de conocer las habilidades del capital humano y es mejor, si se lleva a cabo con constancia con el objetivo de cambiar, mejorar, retener, etc.

3.2.2.5. Sub variables del talento humano

Para Rodríguez (2009) citado por Rojas (2021) el talento humano es un grupo de estrategias que buscan el logro de metas a través de su personal o dicho de otra manera de sus conocimientos, habilidades, actitudes y motivaciones y consta de las siguientes sub variables:

- Conocimientos

Este término es equivalente a saber y comprende el conjunto de destrezas, capacidades, actitudes, valores e ideas que elaboran un almacén mental en el interior de cada persona y que, a nivel organizacional, facilita las tareas y obligaciones y que puede ser incrementado a medida que el ser humano aprende; también, se puede entender como la información que tiene cada individuo en su mente y que le permite actuar de una forma u otra. Sumado a esto, se puede decir que los conocimientos se clasifican y todas las personas tienen diferentes saberes y según su especialidad pueden ajustarse a diferentes perfiles de puesto.

- Habilidades

Hace referencia a las capacidades adquiridas por una persona que se usan de forma crítica y creativa y que evidencia los conocimientos sobre todo de tipo prácticos; son amplias y complejas y se vinculan con el ingenio de cada persona.

- Motivaciones

Es la razón que encuentra cada persona para desempeñarse óptimamente en cada uno de los aspectos de su vida como trabajo o relaciones familiares, o sea, son los impulsos que llevan a la persona a ser mejor y buscar lo mejor para sí misma y para aquellos que se considere importante y por esto, en el trabajo es indispensable, ya que un empleado motivado es puntual, responsable y dedicado porque quiere conseguir

estabilidad, beneficios, crecer como profesional, entre otros. Mientras, que un individuo desmotivado cometerá muchos errores en su desempeño, afectará en el trabajo en equipo y la calidad y productividad de la empresa y/o institución.

- Actitudes

Concebida como la predisposición para realizar algo y que las personas adoptan en los diferentes aspectos de la vida, o sea, un trabajador con actitud favorable se compromete y lleva a cabo trabajos eficientes y creativos mientras que el resto sólo cumple e incluso tienen fallas recurrentes y son impuntuales; sólo buscan el trabajo por percibir un sueldo, no les interesa el desarrollo de la organización y siempre están buscando opciones laborales para abandonar el actual.

3.2.2.6. El factor humano como clave del éxito.

La mayor parte de directivos y administrativos señalan que su éxito viene de la innovación y la implementación, es decir, de la tecnología con la que cuenta la empresa, de su adaptación a los cambios, las técnicas de reducción de costos, estrategias de marketing, etc.; empero, no reconocen que el éxito es determinado por los recursos humanos y que es el activo más significativo. De igual manera, algunas organizaciones consideran que el elemento humano tiene un costo y como no es parte del almacén o inventario no tiene valor real y tan sólo establecen un sistema autoritario donde las personas venden conocimientos, pero no es de interés contribuir en el crecimiento personal y profesional, cuidan muy poco las condiciones de trabajo y no realizan actividades para ganarse la confianza ni la lealtad.

Sobre esto, García (2019) denota que, en las empresas e instituciones los individuos son más que un elemento productivo; debido a que, son los protagonistas de sus proyectos personales y buscan destacar en lo colectivo, elaborar y no ser espectador, actor y no observador; este impulso para mejorar es provechoso porque al existir un buen desempeño, la organización también alcanza estándares más altos; así mismo, la adaptación a los cambios es fundamental para impulsar el rendimiento y la gestión; por consiguiente, alimentar el factor humanos es indispensable y puede ser desde salarios justos hasta incentivos emocionales como comprensión ante problemas familiares, permisos por situaciones de urgencia, días libres, descansos durante la jornada, espacios de relajación, actividades de integración con la participación de todos los miembros incluyendo directivos, etc.; para conseguir lealtad e incrementar la motivación; además, esto hace que los puestos de trabajo en cualquier organización sean cuidados y deseados y la imagen organizacional sea favorable.

Las organizaciones están llamadas a conocer sus propios recursos humanos para conseguir los resultados deseados y, por ende, es importante saber de qué habilidades se dispone para conseguirlo y que personas son más responsables y pueden tener funciones más importantes y, por último, en el mercado existen trabajadores con diferentes visiones y esto hace, que la mayor parte de ellos quieran acceder a una organización con beneficios y buscan ser decididos y proactivos; además, de cultivarse, es decir, tener competencias de todos tipos haciendo especializaciones, cursos cortos y otros (Rojas & Vilchez, 2018).

Sintetizando, las organizaciones tiene que jerarquizar sus recursos y priorizar el humano para obtener acciones de valor agregado, que les brinde la posibilidad de obtener sus propósitos a corto, mediano y largo plazo, que marquen la diferencia en el mercado o

contexto en que se desenvuelvan; también, para ganar personas confiables, compromiso y lealtad, ya que es muy bueno, contar con un grupo de personas que ayuden a que la organización se mantenga y no caiga ante las dificultades y los desafíos. Adicionalmente, para lograr esto, se puede realizar actividades de intervención como talleres y la asignación de bonos monetarios y salario emocional.

3.2.3. Cumplimiento laboral

Este término hace referencia a la habilidad del colaborador de una determinada organización, para resolver el trabajo asignado y las dificultades que puedan aparecer en este camino; es así, que se entiende también como la conducta del trabajador a la hora de atender sus tareas. Por su parte, Escalante y Aquis (2021) sostiene que es la manera como los empleados llevan a cabo sus obligaciones para cumplir con lo planificado por la organización.

Se tiene conocimiento que, supervisar y vigilar la conducta de los servidores es bueno para garantizar la efectividad; por ende, el desenvolvimiento se puede medir, categorizar y valorar de acuerdo al modo de hacer las tareas, el tiempo de entrega y de acuerdo con los objetivos de cada área y por supuesto, se tiene que analizar sus conocimientos teóricos, pero también lo que demuestra en la práctica. Como complemento, se puede afirmar que el desempeño son el conjunto de acciones que lleva a cabo el trabajador en el ambiente laboral, que cuenta con la orientación de un superior, que la organización tiene que brindarle todos los recursos necesarios para llevarlo a cabo y, sobre todo, debe cuidar que nada interrumpa el desarrollo de actividades como, por ejemplo, la carga horaria que en vez de ser una forma apropiada para elevar la productividad y la rentabilidad termina con la motivación y la energía de los servidores porque no descansan bien y se estresan por la frecuencia con que deben

realizarlo. En otras palabras, la empresa debe evitar riesgos y comportamientos nocivos para sus colaboradores y más bien, darles razones para ganar su esfuerzo y una buena estrategia es la asignación de bonos económicos.

Para Chiavenato (2009) citado por La Torre (2012) el cumplimiento laboral, desenvolvimiento laboral o desempeño en el trabajo es la forma en que los individuos cumplen sus actividades, obligaciones y funciones que demanda un puesto de trabajo; más aún, el desenvolvimiento individual incide en el actuar de un grupo de trabajo y condiciona el nivel de efectividad del trabajo hecho; entonces, si el desempeño es excelente facilita el desarrollo y éxito de la organización, mientras que las personas irresponsables y sin ambiciones no agregan ningún valor.

García y Astudillo (2020) asevera que este vocablo es complejo de estudiar pero que se puede entender como el alcance de los objetivos individuales en correspondencia de los objetivos empresariales, respetando una agrupación de reglas y lineamientos establecidos por el clima y cultura organizacional. Mientras que, Castañeda y Vilcabana (2020) postulan que la selección de determinados principios y valores motivan el trabajo y ser claros en las recompensas también para ser exitosos; además, conocer como son las acciones es importante para anticipar las reacciones ante los cambios y en pocas palabras, se puede afirmar que un cumplimiento eficiente es la mejor fortaleza de una organización.

Resumiendo, el cumplimiento depende de múltiples factores sobre todo actitudinales que son propios de cada persona como la disciplina, la iniciativa, la creatividad, la capacidad para resolver conflictos, el liderazgo, los conocimientos especializados y el saber escuchar; igualmente, se sabe que el grado de desenvoltura depende de la preparación para la función y que la empresa a veces no valora el buen trabajo y el servidor opta por apenas cumplir ya que

su máximo esfuerzo no es debidamente recompensado e incluso durante el tiempo de trabajo busca mejores ofertas; además, es valioso destacar el papel de las políticas y lineamientos de los directivos, el buen trato y la forma en qué se dan las relaciones interpersonales. En consecuencia, este término comprende el conjunto de comportamientos laborales del empleado en la realización de sus obligaciones; se le puede definir también como el desarrollo efectivo de tareas que contribuyen a que la organización alcance sus metas y que está integrado por los saberes teóricos y las experiencias.

3.2.3.1. Ejes del cumplimiento laboral.

- Eficacia

La consecución de metas planificadas es parte de la eficacia con el uso de los recursos disponibles, prestando atención a factores externos e internos y que consiste en conseguir que el usuario del servicio o producto ofertado se sienta satisfecho cumpliendo con calidad y cantidad. También, está fuertemente vinculada con el logro de los propósitos a nivel individual que hacen posible la mejora en las condiciones de vida y que se logra al cumplir lo planificado en el tiempo requerido.

- Eficiencia

Comprende el cumplimiento de las acciones donde existe el vínculo entre predicción de recursos solicitados y los recursos usados, o sea, no debe generarse una pérdida y es que en la realización de un proyecto se deben aplicar al máximo los recursos disponibles priorizando siempre la mejora continua y utilizando los materiales racionalmente; en otras palabras, la

eficiencia está en la diferencia entre los resultados alcanzados y los utilizados.

- Efectividad

Para concretar la efectividad se requiere la existencia de la relación entre lo logrado y lo propuesto, que posibilitará el nivel de cumplimiento de metas y donde el criterio es conseguir el objetivo sin considerar los costos; en consecuencia, la efectividad es el punto medio entre eficiencia y eficacia, considerando que la eficacia es lograr, aunque no esté correcto, pero si orientado y la eficiencia es la habilidad para lograr la meta con la cantidad mínima posible y como producto se tiene el logro de resultados en buen tiempo y a costo aceptable, tiene que ser correcto y sin desperdicios.

3.2.3.2. Componentes del cumplimiento laboral

Consta de los siguientes:

- Desarrollo en los deberes, básicamente comprende cumplir con responsabilidad las tareas encomendadas combinando la eficiencia y la eficacia y alcanzar los objetivos trazados.
- Civismo, es el entendimiento, el liderazgo y en términos generales el seguimiento de todo aquello que indican los valores y principios institucionales y en caso, de que aparezca una conducta no deseada corregirla aplicando sanciones.
- Obstáculos a la productividad, son aquellas actividades que imposibilitan y/o dañan activamente el crecimiento de la organización y algunos

ejemplos son el robo, llegar tarde, ausentarse y la agresión con los compañeros de trabajo.

las acciones que dañan de manera activa a la organización, poniendo obstáculos al logro de la eficiencia de la organización como el robo, las conductas agresivas hacia los compañeros y llegar tarde o ausentarse.

3.2.3.3. Factores que impiden un buen cumplimiento laboral.

Gómez et.al (2008) señalan las siguientes razones para que un trabajador no cumpla o cumpla de manera deficiente sus labores:

- **A nivel físico**

Dolores de espalda, dolores de cabeza, dolores estomacales, condiciones vulnerables (personas con enfermedades coronarios, diabetes, cáncer, etc.) y alteraciones del sueño.

- **A nivel psicológico emocional**

Pérdida de seres queridos, apatía, desmotivación, frustración, insatisfacción, desconcentración, estrés, cansancio emocional, etc.

- **A nivel social y económico**

Preocupación por deudas, insatisfacción por la remuneración, pagos injustos, salarios bajos, descuentos económicos injustificados, sobrecarga laboral, aislamiento, malas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, autoritarismo de sus superiores, etc.

3.2.3.4. Sub variables del cumplimiento laboral.

Este término hace referencia al desarrollo de acciones verificables orientadas hacia un determinado fin y donde la persona demuestra su voluntad y su capacidad de resolución, siempre y cuando el contexto sea idóneo y consta de (Espinoza & Montalvo, 2021):

- Cooperación y trabajo en equipo

Se hace referencia al nivel o grado en que un individuo es capaz de dejar de lado sus intereses personales y ponerse al servicio del grupo, así como, su disposición para aprender, enseñar, generar ideas innovadoras, transmitir experiencias y así, se logra una colaboración eficaz.

- Cumplimiento de los objetivos y tareas

Vinculado con la realización de los objetivos planificados, estableciendo la valoración de cada uno de los miembros. Igualmente, se el asignará valor a las obligaciones concretadas, en calidad y cantidad, o sea, la atención está en el hacer sobre el tiempo justo.

- Disciplina laboral

Definida como el modo de hacer las cosas y la armonía entre todos los aspectos de la vida del ser humano, la disciplina en el trabajo es esfuerzo, paciencia, perseverancia, puntualidad y asistencia; incluyendo las normas el respeto hacia las normas de convivencia y las demandas del puesto del que se encarga.

- Superación personal

Comprende los procedimientos de transformación para ser mejores, se lleva a cabo para que el individuo resuelva sus miedos y ponga a prueba sus limitaciones, los cambios son favorables cuando se tiene una meta establecida y el actuar debe reflejar el anhelo por ser mejor, superarse es aprender, es cuidarse, es destacar y la disposición para hacer bien las cosas en los diferentes ámbitos de la vida.

3.3. Antecedentes investigativos

3.3.3. Antecedentes internacionales

El artículo publicado por Chicaiza et.al (2023) tiene como finalidad analizar la influencia del talento humano en el desempeño laboral en una empresa y tuvo una naturaleza cuantitativa. De igual modo, la muestra estuvo formada por 15 personas, se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio y los resultados precisaron que hay colaboradores que no se ajustan a sus puestos, las normas de la empresa son inapropiadas y muy restrictivas, el control interno es inoportuno y se requiere un sistema de comunicación bien organizado; además, los servidores no pueden tomar decisiones dentro de su área y la distancia con el directivo es grande. Llegando a la conclusión de que el talento humano es importante; pero, también saber cómo canalizarlo, sumado a esto, se debe cuidar todos los aspectos relacionados al clima organizacional y el ambiente laboral.

El artículo publicado por Espíndola et.al (2019) tuvo como objetivo central analizar el proceso de gestión del talento humano en el sector de minas de Chile, Colombia y Venezuela y presentó un nivel descriptivo con un diseño no experimental transversal. Así mismo, la

muestra estuvo constituida por cincuenta y cinco gerentes de las empresas Carbones, los resultados hallados evidenciaron grandes diferencias en los procesos ejecutados en cada lugar predominando la estrategia organizacional y las deficiencias del modelo funcional, también que en el sector Minero de Chile se le da prioridad a la socialización, el compromiso organizacional y el cumplimiento de metas mientras que en los otros lugares dan mayor significancia a la productividad y la satisfacción. Concluyendo que la gestión del talento humano es una buena herramienta para fomentar la identificación laboral, el buen desempeño y el trabajo en equipo.

La investigación ejecutada por García (2019) tiene como objetivo general incrementar el nivel de desempeño laboral de la empresa Ateneo de Babahoyo y posee un diseño no experimental, alcance descriptivo – exploratorio con un enfoque mixto y se aplicó un método analítico. La muestra estuvo conformada por todos los trabajadores, se realizó una propuesta basada en la gestión de talento humano y los resultados mostraron que la mayoría tienen pleno conocimiento para llevar a cabo sus obligaciones, su perfil profesional es de acuerdo a las necesidades, ausencia de capacitaciones, no se evalúa el desempeño, el clima se ve alterado por el exceso de responsabilidades, la comunicación es escasa y se sienten constantemente desmotivados y la propuesta se enmarcó en los aspectos del clima laboral, capacitación y motivación. Concluyendo que los empleados cumplían medianamente sus funciones, lo que, sin duda, afecta la productividad de la empresa. Así mismo, que la implementación de las acciones de gestión de talento humano mejoraron significativamente el desempeño.

3.3.4. Antecedentes nacionales

El trabajo desarrollado por Espinoza y Montalvo (2021) tuvo como objetivo general analizar la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N° VIII y presentó un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo de nivel correlacional y un diseño no experimental transversal. Adicionalmente, la muestra fue censal y estuvo constituida por los 24 trabajadores, los resultados evidenciaron que la motivación, las habilidades y el conocimiento se relacionan con el desempeño en el ámbito laboral y que los directivos deben reducir aquellos elementos que perjudican la realización de los deberes como clima negativo, comunicación deficiente, excesiva carga horaria, otros. Concluyendo que la gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral.

La investigación realizada por Rojas (2021) tuvo como objetivo general identificar la relación entre el talento humano y desempeño laboral en trabajadores de una cooperativa y se siguió un enfoque cuantitativo, descriptivo – correlacional y de diseño no experimental; además, la muestra estuvo constituida por 80 trabajadores empleados y los resultados demostraron que la distribución de funciones es equitativa y que el 63% realiza la jornada completa de trabajo y el 37% tiempo parcial. Llegando a la conclusión de que existe una correlación positiva, directa y significativa entre el talento humano y el desempeño laboral y las dimensiones también resaltando la cooperación y el trabajo en equipo con las tareas y la disciplina laboral.

El trabajo presentado por Rojas y Vilchez (2018) tuvo como objetivo general conocer la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en una institución de salud y presentó un enfoque cuantitativo de tipo aplicado con un diseño no experimental correlacional. De igual forma, la muestra estuvo formada por cincuenta trabajadores, los resultados hallados evidenciaron que existe una buena gestión y un desempeño laboral

aceptable. Concluyendo que existe una correlación o relación positiva entre la variable gestión del talento humano y la variable desempeño laboral con un índice igual a 0,007. En pocas palabras, si en una de las variables hay cambios positivos también se reflejará en la otra.

3.3.5. Antecedentes locales

El estudio realizado por Escalante y Aquisé (2021) tuvo como objetivo principal establecer la correlación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en una empresa privada “Proseguridad” de la ciudad de Arequipa y presentó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental transaccional. De igual manera, la muestra estuvo conformada por 171 colaboradores, los resultados hallados evidenciaron que la gestión es aceptable puesto que se encuentra en el nivel bueno, el desempeño va de regular a alto sin llegar al óptimo lo que ayuda permite conocer que hay mucho por mejorar. Llegando a la conclusión de que existe un nivel positivo de correlación determinado a través de la prueba estadística Chi cuadrado. En otras palabras, las variables se relacionan de manera directa y en el caso de que la gestión mejore el desempeño también sufriría un cambio favorable para la entidad, objeto de estudio, también se precisó que entre las dimensiones de ambas variables existen relaciones significativas.

El trabajo de investigación presentado por Andía y Herrera (2019) tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la municipalidad provincial de Camaná y presentó un enfoque cuantitativo de tipo aplicado con un diseño no experimental y nivel correlacional. Sumado a esto, la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores y los resultados precisaron que la calidad de trabajo es regular y el trabajo en equipo con frecuencia se ve obstaculizado; también, que estos dos

elementos se relacionan con el talento humano, así como la motivación y el cumplimiento de los deberes encargados. Concluyendo que la gestión del talento humano se vincula fuertemente con el desempeño laboral y por este motivo, es esencial que este proceso sea positivo y sea constantemente mejorado porque afecta y determina la productividad dentro de cualquier organización.

4. HIPÓTESIS

Dado que el talento humano es un elemento clave para alcanzar los objetivos institucionales, determina el compromiso laboral y la calidad de servicio en todo tipo de organizaciones incluyendo entidades públicas; es probable que, se relacione positivamente con el cumplimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnica de investigación

La encuesta. Para Hernández y Mendoza (2018) esta técnica de investigación es una de las más utilizadas puesto que permite la obtención directa de información de los sujetos estudiados y esto representa una gran facilidad y hace posible que los resultados sean precisos.

1.2. Instrumentos

Los instrumentos de investigación son dos cuestionarios de aplicación directa individual, su administración no excede los treinta minutos, la confiabilidad se determinó a través del Alfa de Cronbach (Anexo 3) y la validez se estableció mediante juicio de expertos (Anexo 4).

1.3. Estructuras de los instrumentos

1.3.1. Ficha técnica

- **Instrumento 1**

Tabla 2. Ficha técnica del instrumento 1

Título original	Cuestionario sobre el talento humano
Autor	Rodríguez (2009)
Adaptaciones	Núñez (2019) ; Rojas (2021)
Estructura	20 ítems
Duración	25 minutos
Divisiones	Consta de 4 partes bien definidas
Escala	Nunca (1) ; Casi nunca (2) ; A veces (3) ; Casi siempre (4) ; Siempre (5)
Baremación	Baremos generales Bajo (1-38)

	Medio (39-76) Alto (77-100) Baremos de las divisiones Bajo (1-10) Medio (11-20) Alto (21-25)
--	---

▪ **Instrumento 2**

Tabla 3. Ficha técnica del instrumento 2

Título original	Cuestionario sobre cumplimiento laboral
Autores	García (2011)
Adaptaciones	Rojas (2021)
Estructura	20 reactivos
Duración	25 minutos
Divisiones	Son 4 partes esenciales
Escala	Nunca (1) ; Casi nunca (2) ; A veces (3) ; Casi siempre (4) ; Siempre (5)
Baremación	Baremos generales Bajo (1-38) Medio (39-76) Alto (77-100) Baremos de las divisiones Bajo (1-10) Medio (11-20) Alto (21-25)

1.3.2. Matriz de coherencia

Tabla 4. Matriz de coherencia de las variables

VARIABLES	SUB VARIABLES	DIMENSIONES	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Variable 1: Talento humano	Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lecciones aprendidas ▪ Ideas propuestas ▪ Productos de información ▪ Capacidad de conocimiento 	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (1-38) Medio (39-76) Alto (77-100)
	Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear e innovar ▪ Productividad laboral 		
	Motivaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participación laboral ▪ Incentivo salarial 		
	Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alcanzar metas ▪ Asumir riesgos y logros 		
Variable 2: Cumplimiento laboral	Cooperación y trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lograr mejoras ▪ Diseño y concretización de proyectos laborales 	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente (1-38) Regular (39-76) Bueno (77-100)
	Desarrollo de objetivos y tareas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutar las tareas ▪ Conseguir metas y lograr la misión 		
	Disciplina laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de horario laboral ▪ Fines contemplados en el tiempo establecido 		
	Superación personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación y realización ▪ Relaciones interpersonales 		

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ámbito

Este estudio se desarrolló en la Municipalidad Provincial de Arequipa que se localiza en el centro histórico de dicha ciudad. Así mismo, pertenece a la provincia, región y departamento de Arequipa.

2.2. Temporalidad

La presente investigación corresponde al año 2023.

2.3. Unidades de estudio

Las unidades de análisis o estudio son los trabajadores administrativos de la institución previamente mencionada.

2.3.1. Universo

Está formado por la totalidad de servidores del área administrativa de la Municipalidad Provincial de Arequipa, es decir, 592.

2.3.2. Muestra

La muestra se estableció mediante un muestreo probabilístico y por la siguiente fórmula:

Z	1.96
σ	0.5
E	0.05
N	592

NC 95%

$$n = \frac{NZ^2\sigma^2}{(N-1)E^2 + Z^2\sigma^2} = 233$$

Entonces, las unidades de análisis son 233.

- **Criterios de inclusión**

Colaboradores de ambos sexos.

Colaboradores con asistencia regular.

- **Criterios de exclusión**

Colaboradores con permiso laboral y/o licencia por salud.

Colaboradores que no deseen participar en la investigación.

Sumado a esto, es preciso aclarar que la muestra es probabilística aleatoria sistemática, es decir, la selección de los sujetos se basa en la división de la población entre la muestra tomando en consideración un listado o nómina. Entonces, los individuos se han encuestado ordenadamente y cada tres lugares.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para iniciar con la recolección de datos primeramente se procedió a pedir la autorización para aplicación de instrumentos en el despacho de la máxima autoridad. Así mismo, se llevó a cabo en momentos pertinentes que no alteraron el desempeño normal de las actividades de los colaboradores. Es necesario aclarar que los instrumentos son ordenados y de fácil comprensión por lo que, no tuvieron una larga duración lo que evitó pérdidas de tiempo innecesarias.

Después de tener los cuestionarios llenos, se armó una base de datos con las respuestas de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, se realizó un análisis estadístico minucioso y los resultados se resumieron en tablas y figuras para una mejor asimilación.

4. RECURSOS NECESARIOS

4.1. Humanos

Se cuenta con la disponibilidad de los investigadores.

4.2. Financiamiento

Los gastos correspondientes al desarrollo de esta investigación fueron asumidos por los autores y se describen a continuación brevemente:

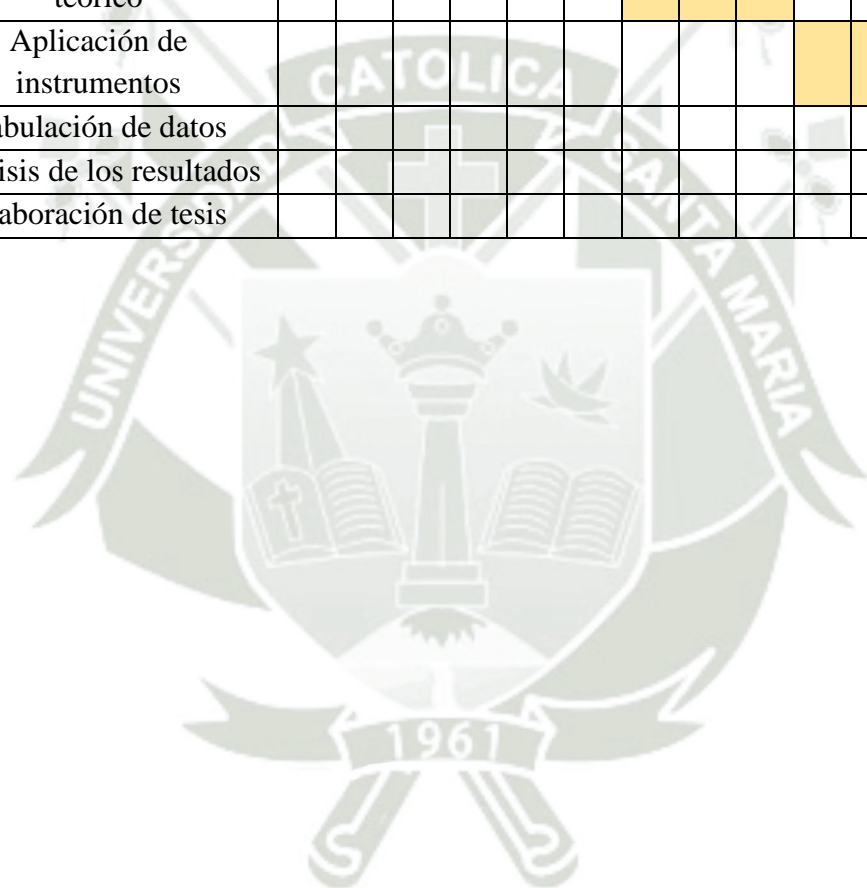
Tabla 5. Presupuesto general

Presupuesto	Gastos	Costo	Total
Bienes	Papel bond	15	30
	Lapiceros	2	10
	USB	22	44
	CD	2	10
Bienes de capital	Libros	200	200
	Computadora	1200	1200
	Programa SPSS	400	400
Sustentación	Empastes	50	200
	Copias	20	20
	Impresiones	35	140
Otros		800	
Total general		3054 soles	

5. CRONOGRAMA DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 6. Cronograma de acciones

Actividades	Meses												
	Octubre				Noviembre				Diciembre				
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
Elaboración del proyecto													
Presentación del proyecto													
Elaboración del marco teórico													
Aplicación de instrumentos													
Tabulación de datos													
Análisis de los resultados													
Elaboración de tesis													



CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

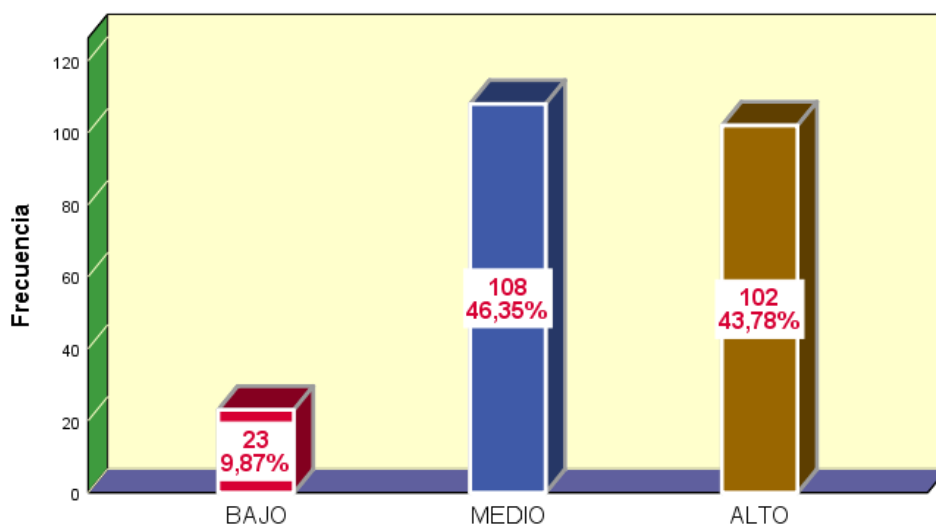
En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos a través del análisis estadístico, la información se encuentra resumida en tablas y gráficos de barras. Así mismo, se puede evidenciar la comprobación de la autenticidad del supuesto formulado.

1. SISTEMATIZACIÓN DE LA VARIABLE “TALENTO HUMANO”

Tabla 7. Niveles de desarrollo del talento humano

Talento humano	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	23	9,9	9,9
	MEDIO	108	46,4	56,2
	ALTO	102	43,8	100,0
Total	233	100,0	100,0	

Figura 1. Niveles de desarrollo del talento humano



Interpretación:

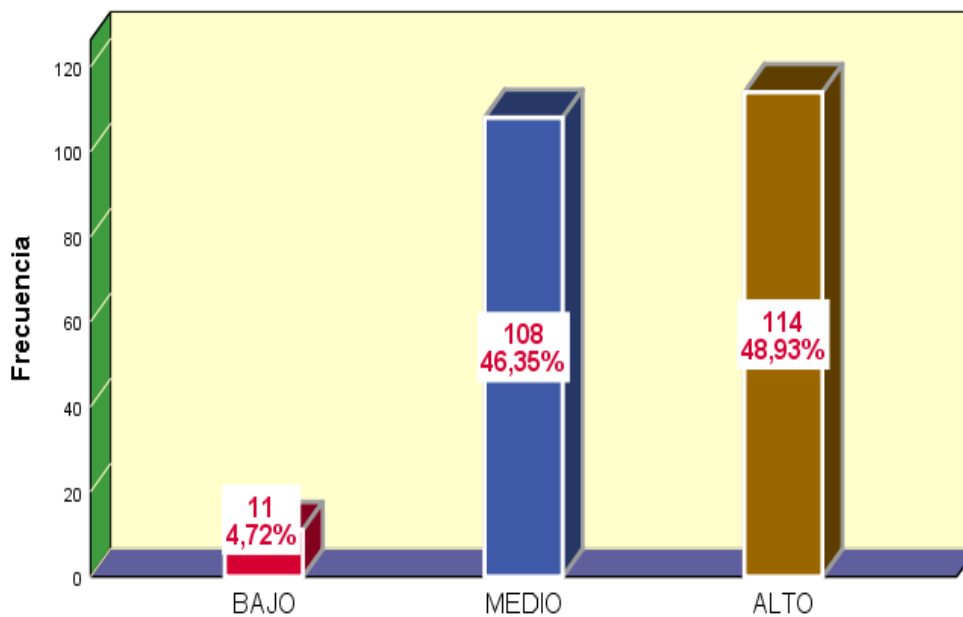
En la tabla 10 y figura 4 referente a los niveles de desarrollo del talento humano se evidencia que 23 colaboradores poseen un nivel bajo, 108 colaboradores tienen un nivel medio y 102 colaboradores un nivel alto; es decir, la mayor parte de administrativos en varias situaciones no dan lo mejor de sí mismo y aunque tienen los conocimientos, sus motivaciones fallan, pero, existen otros servidores con nivel alto, que siempre buscan obtener buenos resultados y dar soluciones, sin embargo, lo realmente inquietante son los empleados con bajo nivel porque están demostrando que les falta habilidad, motivación y compromiso.



Tabla 8. Sub variable conocimientos

Conocimientos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	4,7	4,7	4,7
	MEDIO	108	46,4	46,4	51,1
	ALTO	114	48,9	48,9	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

Figura 2. Sub variable conocimientos



Interpretación:

En la tabla 11 y figura 5 referente a la subvariable conocimientos se aprecia que, 11 administrativos poseen un nivel bajo, 108 administrativos tienen un nivel medio y 114 administrativos poseen un nivel alto; por ende, se puede decir que a la mayoría les falta actualizar sus conocimientos y mejorar ciertas habilidades y los servidores con nivel alto probablemente se capacitan con frecuencia y están preparados para los retos que puedan surgir en el trabajo; pero, es preocupante la situación de los empleados que se localizan en el nivel bajo ya que esto supone que no manejan profundamente temas del momento para el desempeño de sus funciones y que requiere capacitarse; también, se puede decir que la Municipalidad Provincial de Arequipa debe brindar a sus colaboradores capacitaciones frecuentes de acuerdo a las necesidades del puesto que desempeñan.

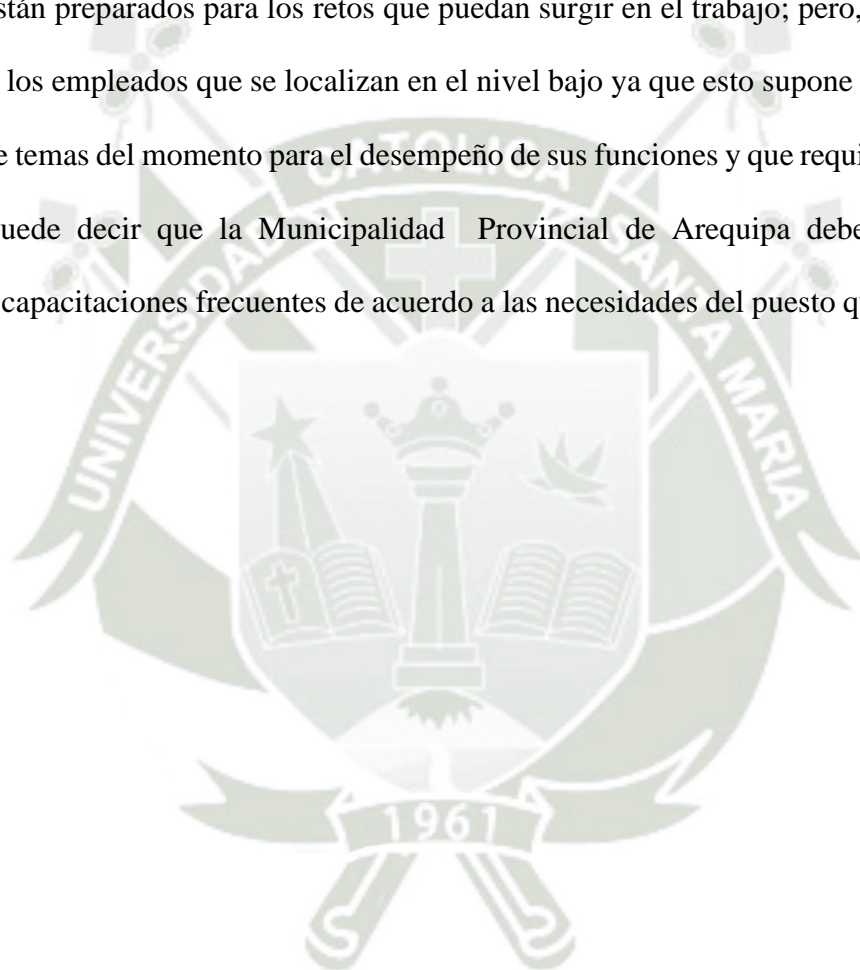
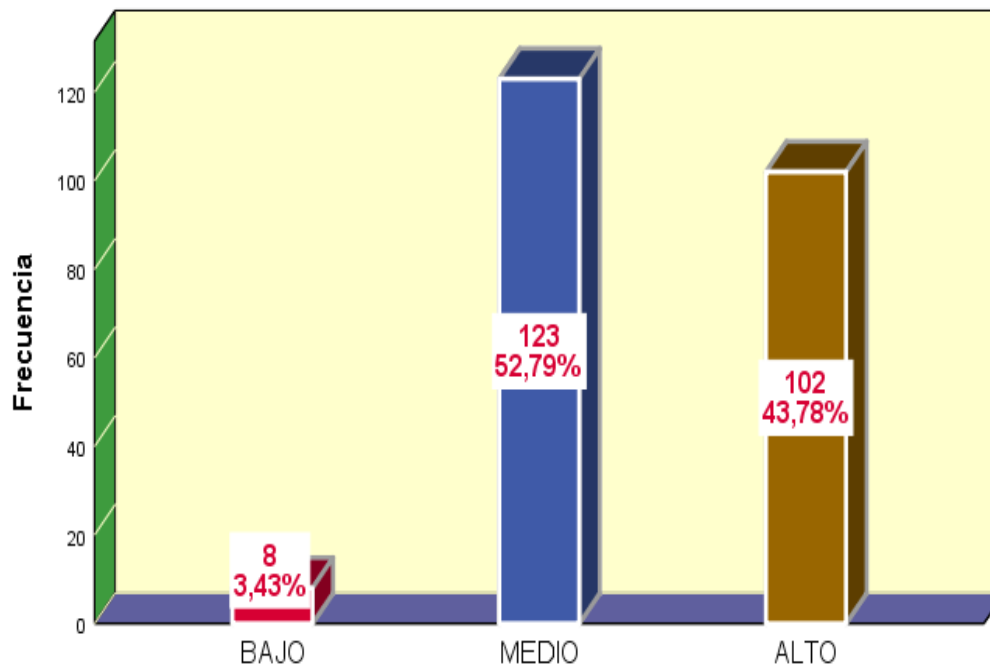


Tabla 9. Sub variable habilidades

Habilidades		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	3,4	3,4	3,4
	MEDIO	123	52,8	52,8	56,2
	ALTO	102	43,8	43,8	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

Figura 3. Subvariable habilidades



Interpretación:

En la tabla 12 y figura 6 referente a la sub variable habilidades se aprecia que, 8 servidores poseen un nivel bajo, 123 servidores tienen un nivel medio y 102 servidores poseen un nivel alto, quiere decir que, la mayoría de encuestados, está regular en este aspecto lo que se traduce en que varias circunstancias no se sienten bien preparados para los desafíos del trabajo, las soluciones que ofrecen a los problemas no siempre son innovadoras y a veces dudan sobre el compromiso hacia la institución; pero lo bueno, es que gran cantidad de administrativos si se sienten seguros de sus destrezas y afrontan todo, día con día en el trabajo; sin embargo, hay otros trabajadores que no se esfuerzan mucho por incrementar y demostrar sus habilidades.

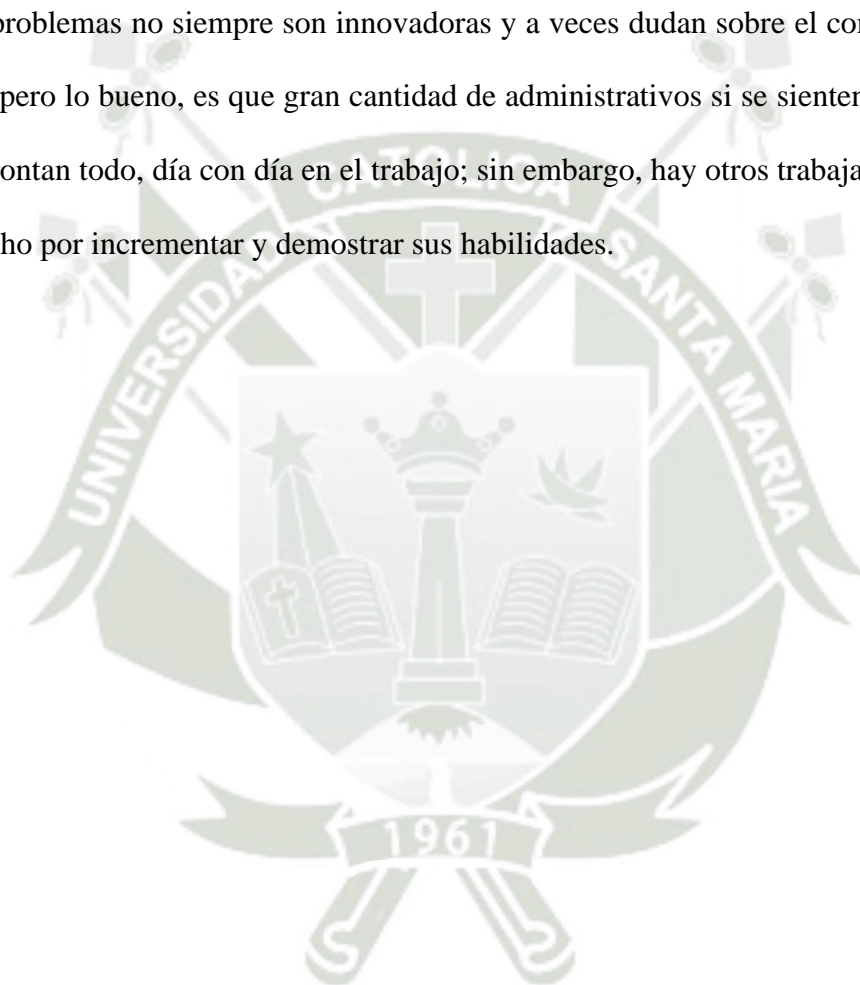
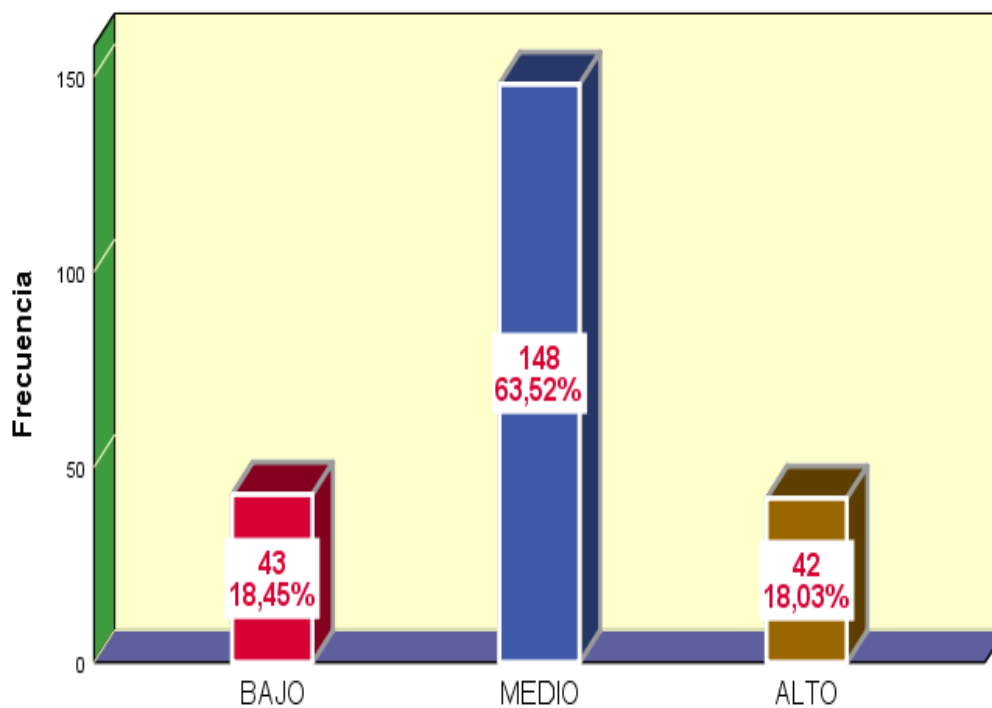


Tabla 10. Sub variable motivaciones

Motivaciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	43	18,5	18,5	18,5
	MEDIO	148	63,5	63,5	82,0
	ALTO	42	18,0	18,0	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

Figura 4. Sub variable motivaciones



Interpretación:

En la tabla 13 y figura 7 referente a la subvariable motivaciones se evidencia que, 43 colaboradores poseen un nivel bajo, 148 colaboradores tienen un nivel medio y 42 colaboradores poseen un nivel alto; por consiguiente, la mayor parte tiene algunas dificultades como inseguridad por no cubrir las expectativas y a veces no cumplen sus funciones óptimamente por la ausencia de incentivos, así mismo, hay trabajadores con nivel alto y es que realizan sus actividades con la mejor disposición, se esmeran por rendir bien las evaluaciones por parte de la institución y buscan tener relaciones positivas con su entorno. Pero, hay otros trabajadores que se sienten escasamente motivados y esto, crea obstáculos para su desempeño e incide en las relaciones con su ambiente.

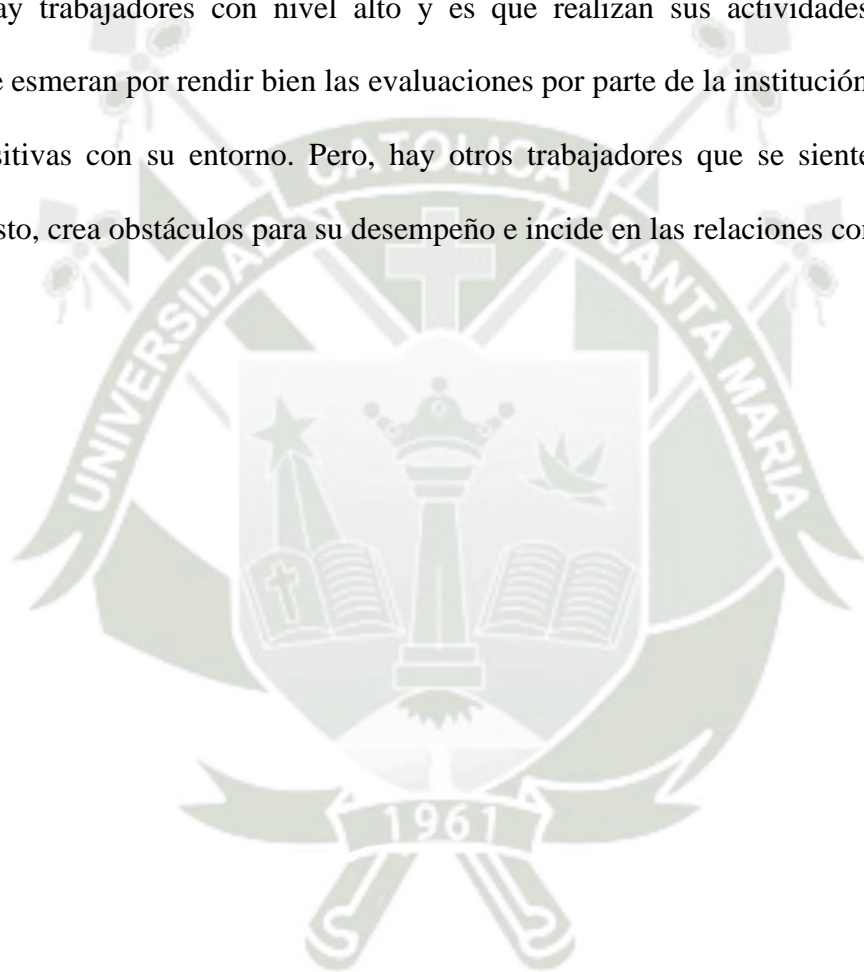
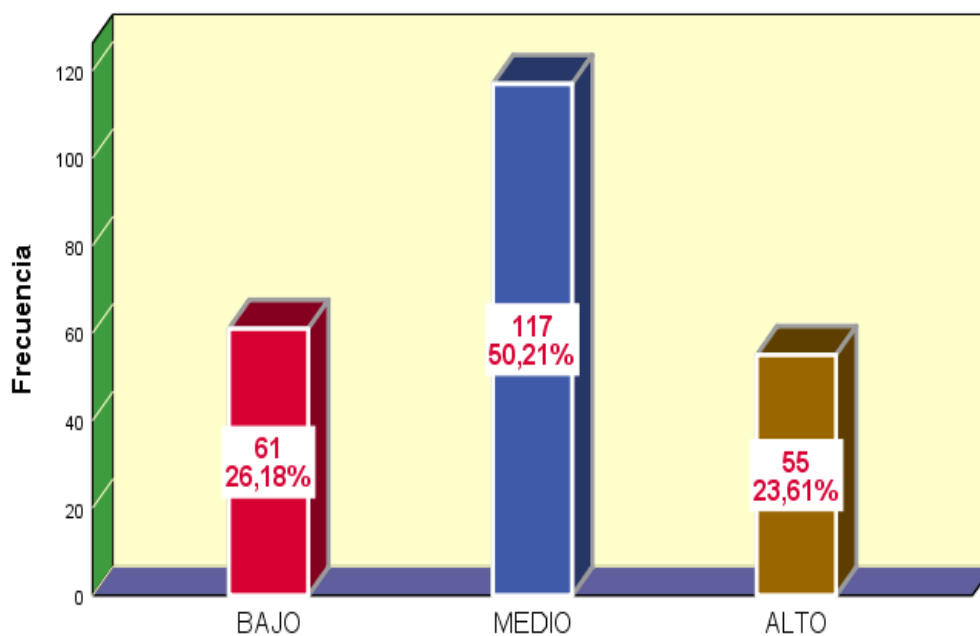


Tabla 11. Sub variable actitudes

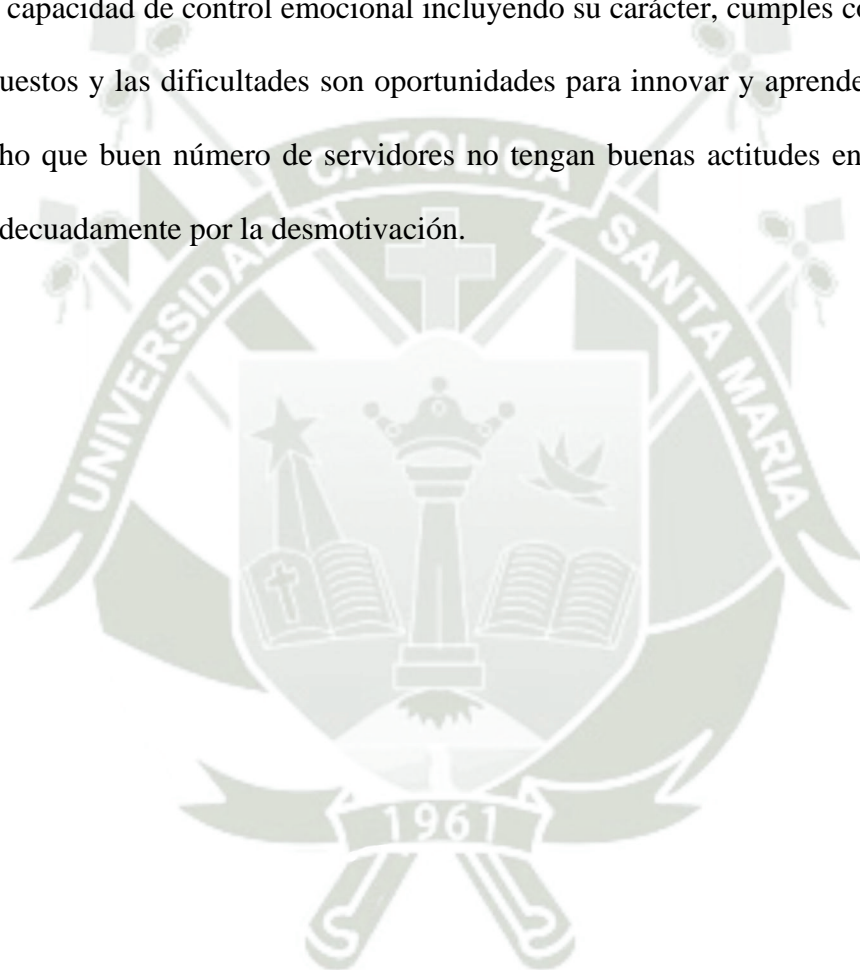
Actitudes		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	61	26,2	26,2	26,2
	MEDIO	117	50,2	50,2	76,4
	ALTO	55	23,6	23,6	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

Figura 5. Sub variable actitudes



Interpretación:

En la tabla 14 y figura 8 referente a la sub variable actitudes se aprecia que 61 trabajadores tienen un nivel bajo, 117 trabajadores poseen un nivel medio y 55 trabajadores tienen un nivel alto; es decir, la mayoría son regulares y esto significa que no siempre controlan bien sus emociones, se rinden fácilmente y a veces improvisan. De igual forma, hay otros servidores que siempre demuestran su capacidad de control emocional incluyendo su carácter, cumplen con sus objetivos laborales propuestos y las dificultades son oportunidades para innovar y aprender; sin embargo, preocupa mucho que buen número de servidores no tengan buenas actitudes en el trabajo y se comporten inadecuadamente por la desmotivación.

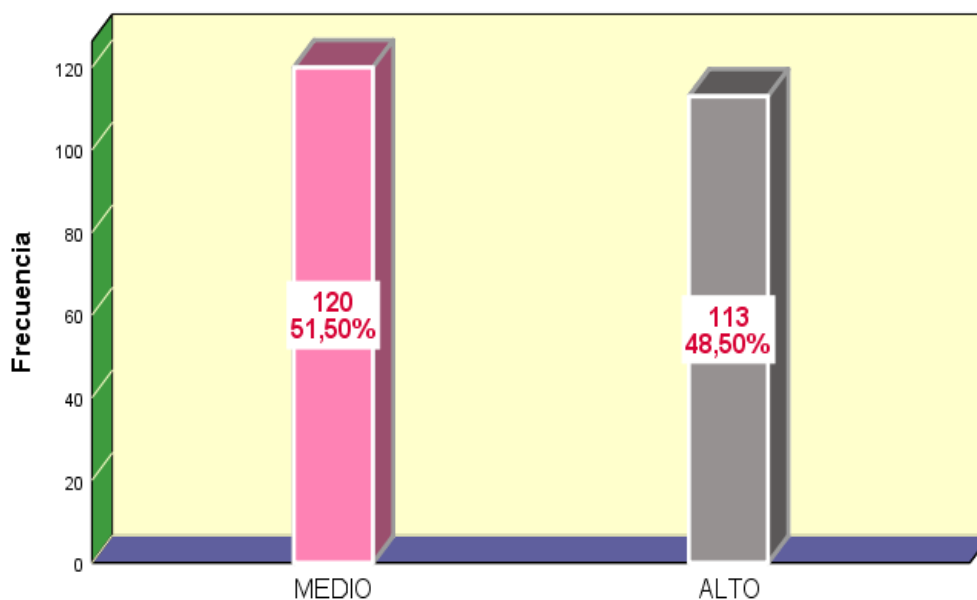


2. SISTEMATIZACIÓN DE LA VARIABLE “CUMPLIMIENTO LABORAL”

Tabla 12. Niveles de cumplimiento laboral

Cumplimiento laboral		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	120	51,5	51,5	51,5
	ALTO	113	48,5	48,5	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

Figura 6. Niveles de cumplimiento laboral



Interpretación:

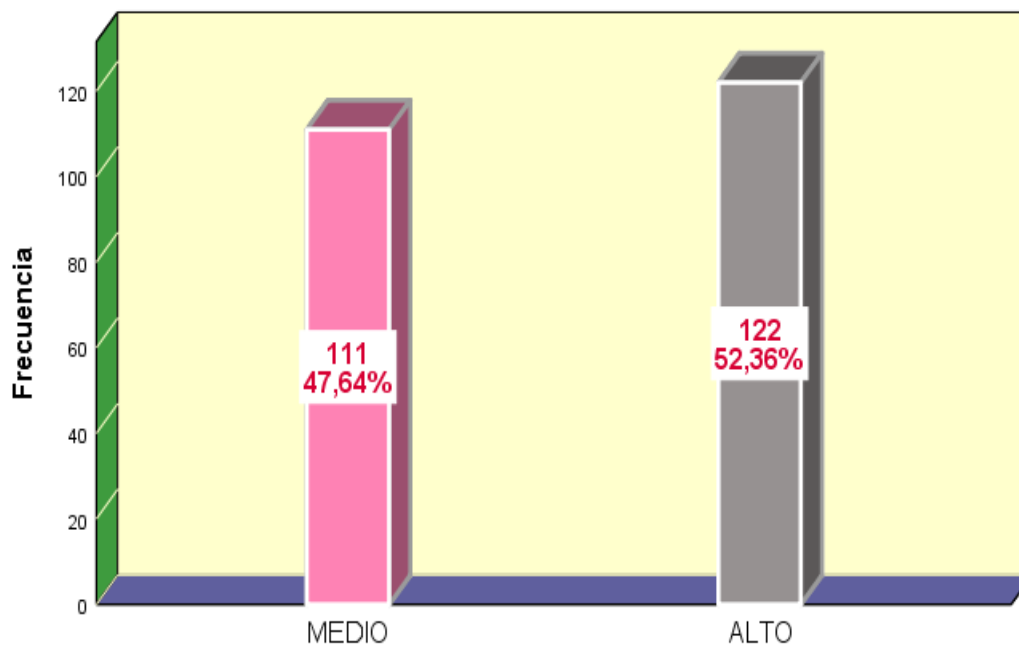
En la tabla 15 y figura 9 referente a los niveles de cumplimiento laboral se evidencia que 120 colaboradores se ubican en el nivel medio y 113 colaboradores se encuentran en el nivel alto, o sea, la mayor parte presenta algunas dificultades en su rendimiento al momento de llevar a cabo las obligaciones y funciones que se le asignan. Por otra parte, el resto de servidores tratan de cumplir a cabalidad y obtienen eficacia, calidad y eficiencia en su trabajado, así como, sentirse y mostrarse motivados y con buena disposición para las evaluaciones y se plantean ser un buen elemento para continuar siendo significativos para el desarrollo de la entidad.



Tabla 13. Sub variable cooperación y trabajo en equipo

Cooperación y trabajo en equipo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	111	47,6	47,6	47,6
	ALTO	122	52,4	52,4	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

Figura 7. Sub variable cooperación y trabajo en equipo



Interpretación:

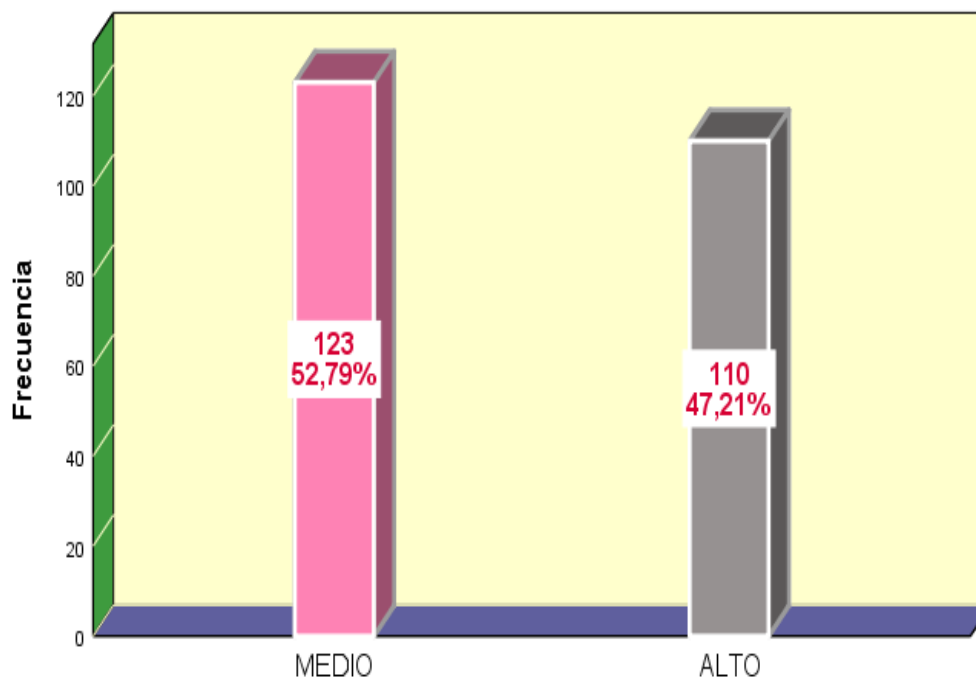
En la tabla 16 y figura 10 referente a la subvariable cooperación y trabajo en equipo se aprecia que 111 colaboradores se ubican en el nivel medio y 122 colaboradores se encuentran en el nivel alto, es decir, la mayoría poseen un cumplimiento alto en dicho aspecto, lo que quiere decir que están de acuerdo con la experiencia de los trabajos grupales, que mediante el trabajo en equipo se puede obtener buenas ideas y productos de calidad y son más productivos. Sin embargo, el resto de administrativos consideran que no varía la producción con el trabajo cooperativo sino aparecen distracciones y que tratan de no liderar los equipos de trabajo por temor a cometer errores y no alcanzar la meta trazada.



Tabla 14. Sub variable desarrollo de objetivos y tareas

Desarrollo de objetivos y tareas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	123	52,8	52,8	52,8
	ALTO	110	47,2	47,2	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

Figura 8. Sub variable desarrollo de objetivos y tareas



Interpretación:

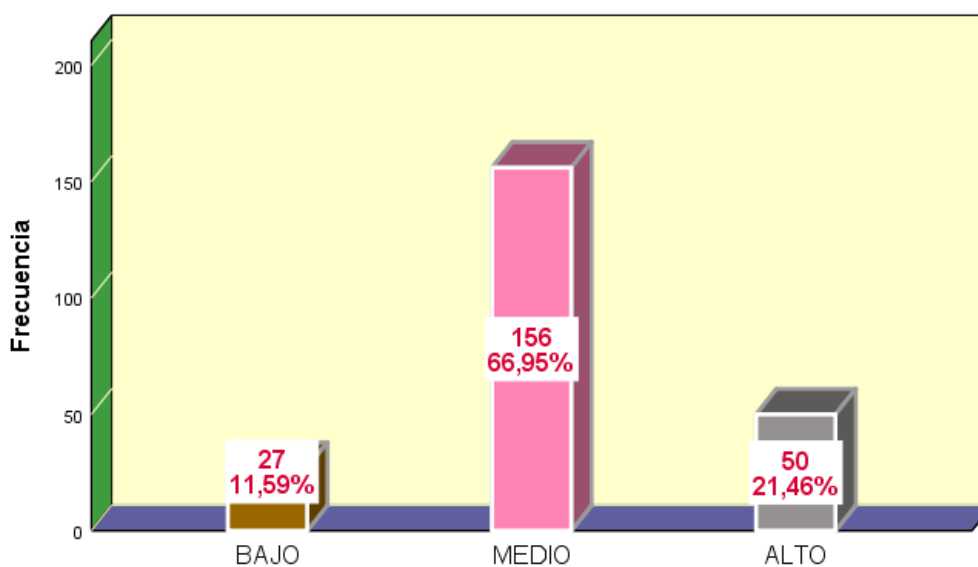
En la tabla 17 y figura 11 referente a la sub variable desarrollo de objetivos y tareas se evidencia que 123 servidores se ubican en el nivel medio y 110 servidores se encuentran en el nivel alto, por consiguiente, existen algunas falencias respecto a la calidad de los trabajos, la creatividad e innovación y las formas para resolver problemas. Pero, lo bueno es que, un número significativo de empleados si busca desempeñarse bien en este aspecto y busca tener un alto compromiso con la entidad, presentar las tareas y obligaciones a tiempo, tienen iniciativa y buscan superar todos los problemas que puedan surgir.



Tabla 15. Sub variable disciplina laboral

Disciplina laboral		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	27	11,6	11,6	11,6
	MEDIO	156	67,0	67,0	78,5
	ALTO	50	21,5	21,5	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

Figura 9. Sub variable disciplina laboral



Interpretación:

En la tabla 18 y figura 12 referente a la sub variable disciplina laboral se aprecia que, 27 administrativos se ubican en el nivel bajo, 156 administrativos se encuentran en el nivel medio y 50 administrativos se encuentran en el nivel bajo, o sea, la mayor parte tiene un cumplimiento o desempeño regular lo que se traduce en que a veces está presente la impuntualidad, surgen conflictos con los compañeros de trabajo y se dificulta el trabajo en equipo y personal. Así mismo, los servidores con alto nivel buscan alcanzar los objetivos a través de su dedicación y suelen ser puntuales, buscan el reconocimiento, conocen bien los planes de desarrollo y buscan tener buenas interrelaciones sociales; pero, lo inquietante es que otros trabajadores no sean disciplinados, que tengan retrasos y que realicen sus funciones sin expectativas.

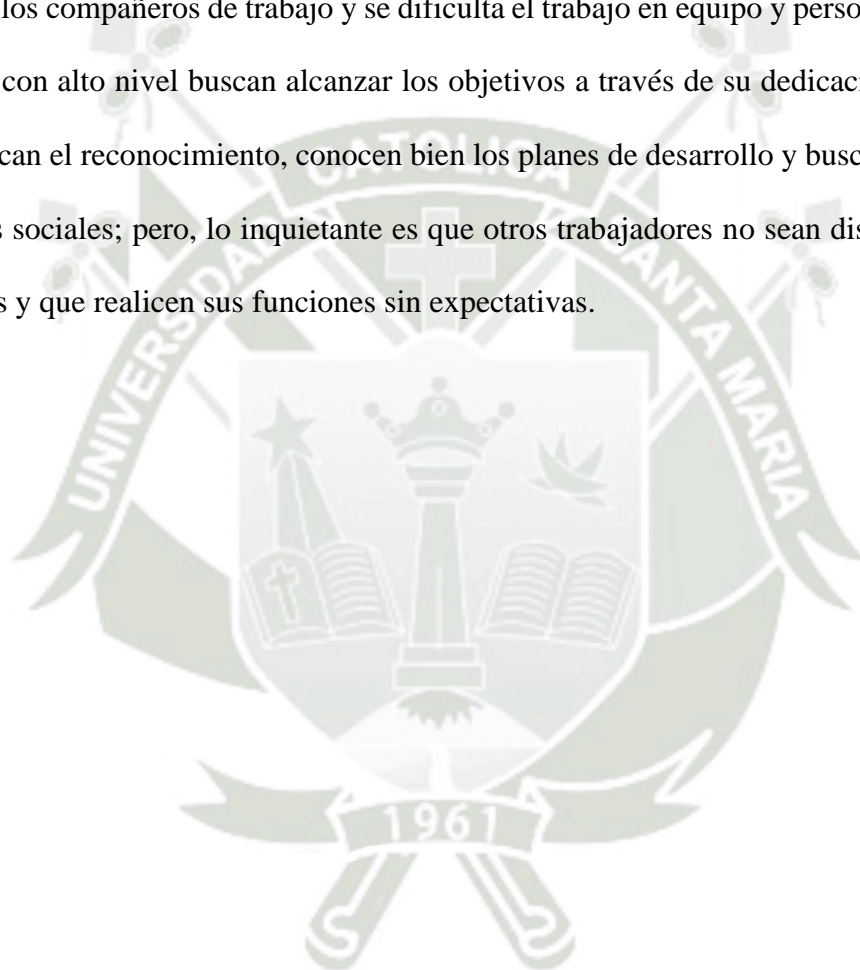
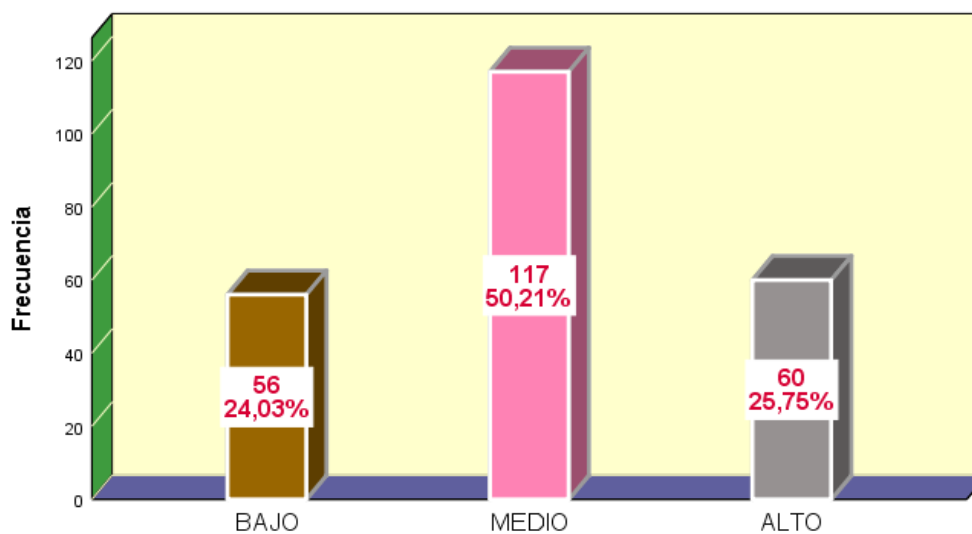


Tabla 16. Sub variable superación personal

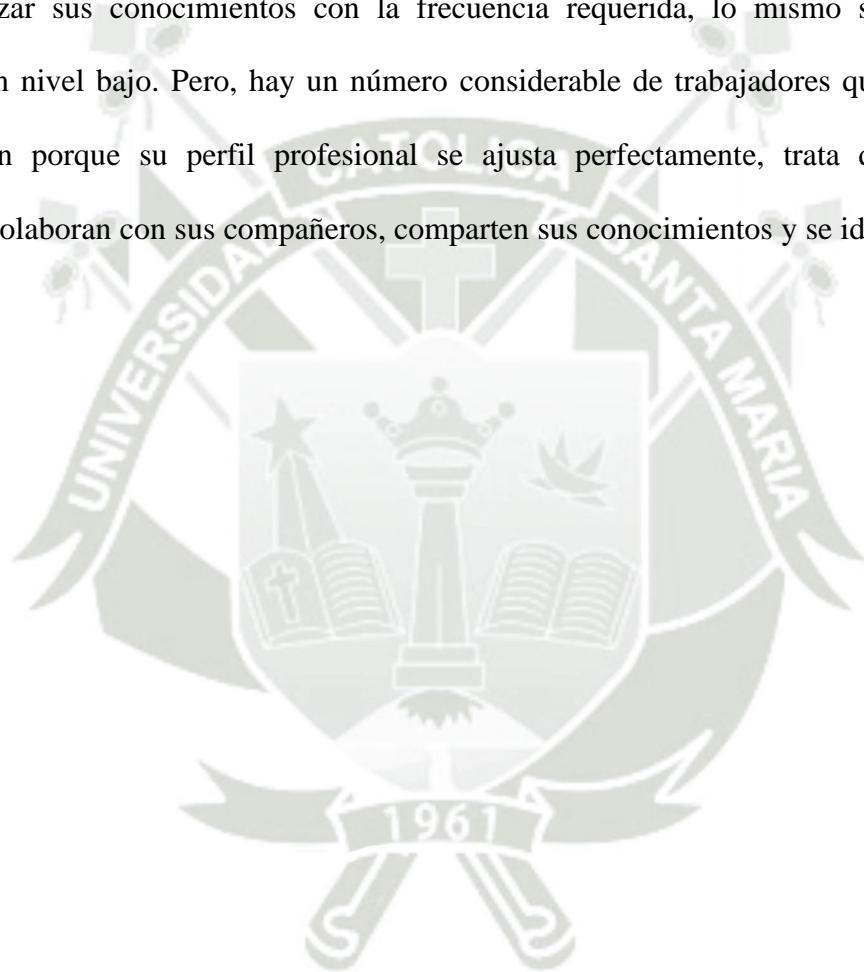
Superación personal		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	56	24,0	24,0	24,0
	MEDIO	117	50,2	50,2	74,2
	ALTO	60	25,8	25,8	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

Figura 10. Sub variable superación personal



Interpretación:

En la tabla 19 y figura 13 referente a la sub variable superación personal se evidencia que 56 colaboradores se ubican en el nivel bajo, 117 colaboradores se encuentran en el nivel medio y 60 colaboradores se ubican en el nivel alto, es decir, la mayoría es regular en esta parte del cumplimiento laboral y significa que a veces tienen roces con sus compañeros y comete el error de no actualizar sus conocimientos con la frecuencia requerida, lo mismo sucede con los empleados con nivel bajo. Pero, hay un número considerable de trabajadores que cumplen sus funciones bien porque su perfil profesional se ajusta perfectamente, trata de relacionarse eficazmente, colaboran con sus compañeros, comparten sus conocimientos y se identifican con la entidad.



3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

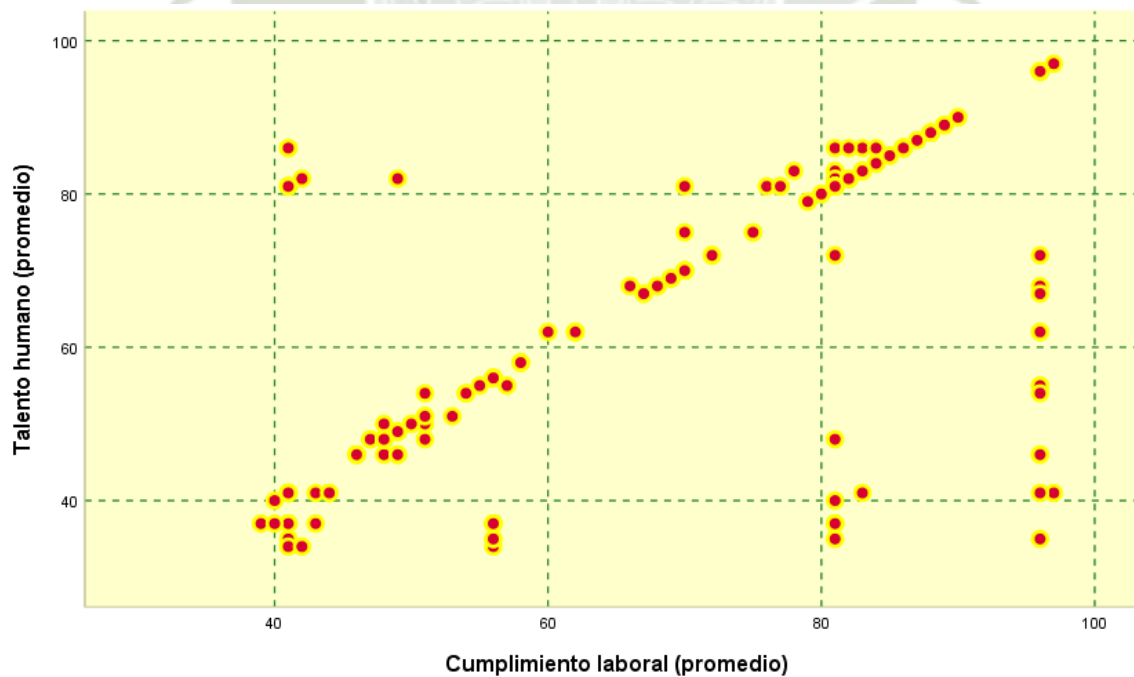
Una vez realizado el análisis estadístico, es conveniente verificar la autenticidad del supuesto anteriormente formulado; por lo que, se aplicó la prueba rho de Spearman que arrojó el siguiente resultado:

Tabla 17. Rho de Spearman

Correlaciones		Talento humano	Cumplimiento laboral
Rho de Spearman	Talento humano	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	233
	Cumplimiento laboral	Coefficiente de correlación	,688**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	233

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

Figura 11. Talento humano y cumplimiento laboral



Como se puede apreciar en la tabla 20, entre la variable “Talento humano” y la variable “Cumplimiento laboral” existe un valor de correlación positivo igual a ,688 con un nivel de significancia de ,000; es decir, la relación es positiva y según los criterios de correlación de la prueba de Spearman es fuerte. Entonces, se puede afirmar que si una mejora, la otra también. De igual forma, la existencia de la correlación queda demostrada en la figura 14 hallada a partir los promedios obtenidos por los encuestados en cada instrumento. Por tanto, se acepta la hipótesis planteada.

4. CORRELACIONES

Para cumplir con los objetivos específicos, fue necesario llevar a cabo la prueba de correlaciones Spearman entre las sub variables de talento humano y cumplimiento laboral y se tiene que:

Tabla 18. Conocimientos y cooperación y trabajo en equipo

Correlaciones		Conocimientos	Cooperación y trabajo en equipo
Rho de Spearman	Conocimientos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	233
	Cooperación y trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,719**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	233

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

En la tabla 21 se evidencia que entre la sub variable conocimientos y la sub variable cooperación y trabajo en equipo existe un valor igual a ,719. Es decir, la correlación es positiva fuerte.

Tabla 19. Habilidades y desarrollo de objetivos y tareas

Correlaciones		Habilidades	Desarrollo de objetivos y tareas
Rho de Spearman	Habilidades	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	233
	Desarrollo de objetivos y tareas	Coeficiente de correlación	,703**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	233

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

En la tabla 22 se aprecia que entre la sub variable habilidades y la sub variable desarrollo de objetivos y tareas existe un valor igual a ,703. Por lo tanto, la correlación es positiva fuerte.

Tabla 20. Motivaciones y disciplina laboral

Correlaciones		Motivaciones	Disciplina laboral
Rho de Spearman	Motivaciones	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	233
	Disciplina laboral	Coeficiente de correlación	,671**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	233

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

En la tabla 23 se evidencia que entre la sub variable motivaciones y la sub variable disciplina laboral existe un valor igual a ,671. Es decir, la correlación es positiva fuerte.

Tabla 21. Actitudes y superación personal

Correlaciones		Actitudes	Superación personal	
Rho de Spearman	Actitudes	Coefficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	233	233
	Superación personal	Coefficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	233	233

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

En la tabla 24 se aprecia que entre la sub variable actitudes y la sub variable superación personal existe un valor igual a ,709. Es decir, la correlación es positiva fuerte.

Por consiguiente, se puede señalar que todas las sub variables de “Talento humano” y las sub variables de “Cumplimiento laboral” se relacionan positivamente, lo que, sin duda demuestra la correlación significativa entre las variables estudiadas.

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** En referencia al objetivo general se concluye que, entre el talento humano y el cumplimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, existe un valor de correlación de 0,688 con un nivel de significancia de ,000; mostrando que las variables se relacionan positivamente, quiere decir que, si hay un buen talento humano, habrá un mejor cumplimiento laboral.
- SEGUNDA:** Sobre el primer objetivo específico se concluye que, entre los conocimientos y la cooperación y el trabajo en equipo de los servidores, materia de estudio, existe un valor de correlación de 0 ,719 con un nivel de significancia de ,000, por tanto, cuanto mejor son los conocimientos, mejor será la cooperación y el trabajo en equipo.
- TERCERA:** En referencia al segundo objetivo específico se concluye que, entre las habilidades y el desarrollo de objetivos y tareas de los administrativos encuestados existe un valor de correlación de 0,703 con un nivel de significancia de ,000, es decir, si se tienen buenas habilidades, se podrán desarrollar los objetivos y tareas de los administrativos de forma eficiente.
- CUARTA:** Sobre el tercer objetivo específico se concluye que, entre las motivaciones y la disciplina laboral de los servidores, materia de estudio, existe un valor de correlación de ,671 con un nivel de significancia de ,000, por tanto, cuanto más hay motivaciones, mayor será la disciplina laboral entre los servidores.

QUINTA: En referencia al cuarto objetivo específico se concluye que, entre las actitudes y la superación personal de los administrativos encuestados existe un valor de correlación de ,709 con un nivel de significancia de ,000, es decir, si los servidores presentan buenas actitudes, habrá una buena superación personal.

SEXTA: Con base a la hipótesis planteada en la investigación sobre la probabilidad de una relación entre variables, se concluye que ambas variables están muy correlacionadas según prueba estadística Rho de Spearman, quiere decir que los resultados de ambas variables tienen la misma dirección.



SUGERENCIAS

- PRIMERA:** Se sugiere a las autoridades y directivos del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Arequipa seleccionar eficientemente su personal, es decir, escoger a los profesionales que tengan un perfil adecuado para cada puesto y así, poder aprovechar sus conocimientos y habilidades para conseguir las metas institucionales.
- SEGUNDA:** Se sugiere a los directivos de la institución, objeto de estudio, actualizarse en temas de administración del talento humano como estrategias de gestión, para tomar las acciones necesarias para mejorar el cumplimiento laboral y de esta forma, incrementar la calidad que brinda la entidad.
- TERCERA:** Se sugiere a la Gerencia de Recursos Humanos llevar a cabo capacitaciones para retener el talento joven en la organización y así, incrementar la ejecución eficiente de las labores y eliminar los inconvenientes en los procesos de adaptación; también, para promover el trabajo en equipo y el diálogo abierto.
- CUARTA:** Se sugiere a la Gerencia de Recursos Humanos ejecutar talleres motivacionales para aumentar la dedicación, el esfuerzo y la disciplina, así como, asignar beneficios para elevar el entusiasmo en el trabajo.
- QUINTA:** Se sugiere a los colaboradores de la institución mencionada incrementar sus conocimientos y buscar constantemente la superación profesional, para acceder a mejoras salariales y cumplir con metas a nivel personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andia, W., & Herrera, R. (2019). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Camaná, Arequipa - 2019*. Arequipa : Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8f3ce20f-40f7-42bd-847e-dc53c95e96db/content>.
- Castañeda, F., & Vilcabana, J. (2020). *Gestión de personas y desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad Provincial*. Lambayeque : Repositorio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8802/Casta%3%B1eda_Huachez_Flor_de_Mar%3%ADa_y_Vilcabana_Tenorio_Jose_Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Chicaiza, E., Salazar, C., & Chávez, H. (2023). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral. Caso de estudio: Lácteos Maribella*. Ambato: Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8910614.pdf>.
- Escalante, A., & Aquise, A. (2021). *Gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño en el trabajo de los agentes de seguridad de la empresa privada Proseguridad, Arequipa*. Arequipa: Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c4516719-f961-4e23-8450-2f564e348347/content>.
- Espíndola, C., Ramírez, R., Ruíz, G., & Alfredo, H. (2019). *Gestión de talento humano: Análisis desde el enfoque estratégico*. Artículo Scielo . Atlántico - Colombia : Universidad Simón Bolívar. Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167.
- Espinoza, K., & Montalvo, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N° VIII - Sede Huancayo*. Huancayo : Repositorio de la Universidad Continental. Recuperado de

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV_PG_MRHGO_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf.

García, A. (2019). *Gestión de talento humano para incrementar el nivel de desempeño laboral de la empresa Ateneo - Babahoyo. Tesis de maestría*. Guayaquil : Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Recuperado de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1083/Gesti%20de%20Talento%20Humano%20para%20incrementar%20el%20nivel%20de%20desempe%20c%20b1o%20laboral%20de%20la%20empresa%20>

García, Y., & Astudillo, J. (2020). *Desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Tumbes*. Tumbes: Repositorio de la Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2381/TESIS%20-%20GARCIA%20LIZANO%20Y%20ASTUDILLO%20ROSILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Gómez, L., Balkin, D., & Candy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos (Quinta edición)*. Madrid: Pearson.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

La Torre, M. (2012). *La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*. Valencia: <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24582/latorre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Quispe, C., & Vera, E. (2018). *Gestión del talento humano y rotación de personal en la empresa Marose Contratistas Generales S.A.C.*. Huancayo : Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5643/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20y%20rotaci%C3%B3n%20de%20personal%20en%20la%20empresa%20Marose%20Contratista>.

Rojas, C. (2021). *Talento humano y desempeño laboral en trabajadores de la cooperativa Credicoop, Puno, 2021*. Ica : Repositorio de la Universidad Autónoma de Ica. Obtenido de

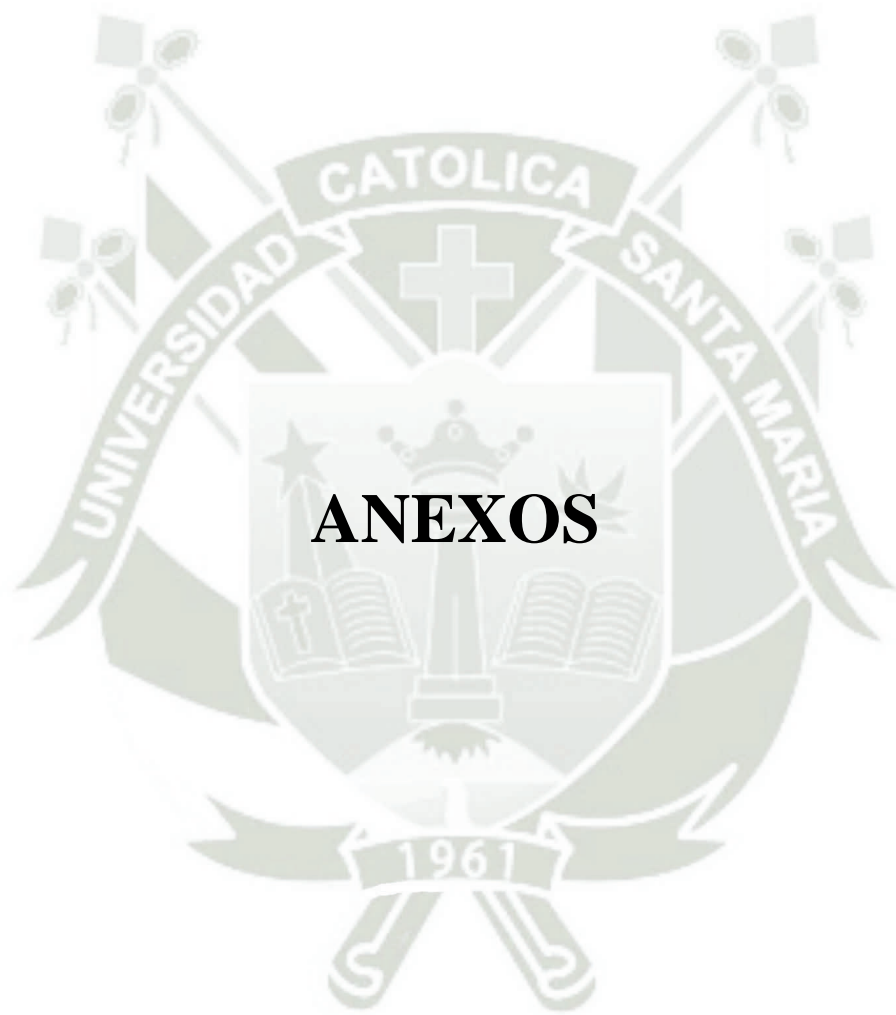
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1462/1/Carlos%20Arturo%20Rojas%20Verastegui.pdf>.

Rojas, R., & Vilchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús*. Lima: Repositorio de la Universidad Norbert Wiener. Recuperado de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/1711>.

Romero, V. (2019). *Estrategias de gestión del talento humano para mejorar el engagement de los servidores de la UGEL Tahuamanu del distrito de Iberia - Madre de Dios*. Arequipa: Repositorio de la Universidad Católica de Santa María. Recuperado de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/9427/A6.1949.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba - Ecuador: http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion_publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf.

Vera, R. (2018). *El talento humano y su influencia en la competitividad de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo en la Municipalidad de Huaura*. Huacho: Universidad José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/1867/TFCE-03-06.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.



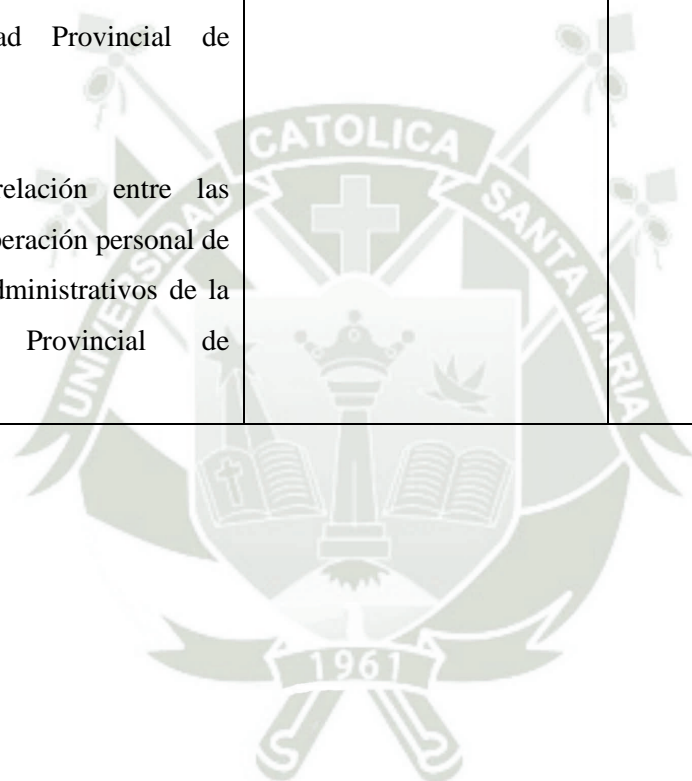
ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Talento humano y cumplimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y sub variables	Metodología
<p>¿Cómo se relaciona el talento humano con el cumplimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el talento humano y el cumplimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre los conocimientos y la cooperación y el trabajo en equipo de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023.</p> <p>Establecer la relación entre las habilidades y el desarrollo de objetivos y tareas de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023.</p>	<p>Dado que el talento humano es un elemento clave para alcanzar los objetivos institucionales, determina el compromiso laboral y la calidad de servicio en todo tipo de organizaciones incluyendo entidades públicas; es probable que, se relacione positivamente con el cumplimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023.</p>	<p>Variable 1: Talento humano</p> <p>Sub variables: Conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes.</p> <p>Variable 2: Cumplimiento laboral</p> <p>Sub variables: Cooperación y trabajo en equipo, desarrollo de objetivos y tareas,</p>	<p>Naturaleza, cuantitativa</p> <p>Alcance, correlacional</p> <p>Tipo, básica</p> <p>Diseño, no experimental</p> <p>Técnica, la encuesta</p> <p>Instrumento, el cuestionario</p> <p>Unidades de estudio, servidores de la Municipalidad Provincial de Arequipa</p>

	<p>Establecer la relación entre las motivaciones y la disciplina laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023.</p> <p>Establecer la relación entre las actitudes y la superación personal de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023.</p>		<p>disciplina laboral y superación personal.</p>	
--	---	--	--	--



Anexo 2. Instrumentos de investigación

▪ Instrumento 1

CUESTIONARIO SOBRE EL TALENTO HUMANO

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene la finalidad de precisar el nivel de desarrollo de talento humano y para ello, necesitamos su ayuda con el llenado, es necesario mencionar que no existen respuestas incorrectas y debe considerar la siguiente escala:

Nunca (1) ; Casi nunca (2) ; A veces (3) ; Casi siempre (4) ; Siempre (5)

Por favor, no deje ningún ítem sin resolver y llene los siguientes datos:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: De 18 a 30 años () De 31 a 40 años () De 41 a 50 años () De 51 a 60 años ()
De 61 años a más ()

Estado civil: Soltero () Casado () Divorciado () Viudo ()

N°	ÍTEMS	VALORES				
		1	2	3	4	5
	CONOCIMIENTOS					
1	Las capacitaciones que ofrece la institución están acorde a las necesidades del profesional.					
2	Usted considera que su institución acepta las capacitaciones que usted requiere para el desempeño de sus funciones.					
3	La Institución donde labora capacita a su personal en temas que son de momento para el desempeño de sus funciones.					
4	Los trabajadores pasan la primera vez por un proceso de inducción al cargo.					
5	Cree usted como colaborador que la institución ofrece charlas de motivación al personal.					
	HABILIDADES					
6	Usted se siente capacitado para afrontar cualquier tipo de atención en su centro de labor.					
7	Usted busca soluciones para afrontar cualquier tipo de problema en su centro de labor.					
8	Usted busca soluciones si un proceso o instrumento de su centro de labor está en malas condiciones.					

9	Usted identifica apropiadamente las ocupaciones, tareas y obligaciones que debe realizar.					
10	Usted se siente identificado con su institución y propone ideas para mejorar la gestión de la institución.					
	MOTIVACIONES					
11	Considera usted como empleado que su trabajo está bien remunerado.					
12	Recibe algún reconocimiento cuando obtiene una evaluación alta por su desempeño por parte de la institución.					
13	Recibe algún incentivo de parte de la institución que estimule su desempeño futuro.					
14	Tiene un ambiente adecuado realizar sus obligaciones e interactuar con sus compañeros de trabajo.					
15	La labor que realiza cubre sus expectativas.					
	ACTITUDES					
16	Controla sus emociones ante situaciones incómodas.					
17	Considera que tiene capacidad de dominar su carácter.					
18	Considera que tiene la capacidad y el poder para cumplir con las metas impuestas.					
19	Los obstáculos no son barreras para el alcanzar los objetivos que se propone.					
20	Siempre piensa antes de actuar					

Muchas gracias.

CUESTIONARIO SOBRE CUMPLIMIENTO LABORAL

Estimado colaborador, el presente cuestionario tienen el objetivo de identificar el nivel de cumplimiento laboral y por esto, se requiere su colaboración con el llenado, es necesario mencionar que es anónimo, que no existen respuestas incorrectas y que debe considerar la siguiente escala:

Nunca (1) ; Casi nunca (2) ; A veces (3) ; Casi siempre (4) ; Siempre (5)

Por favor, no deje ningún ítem sin resolver y marque con una “x” la respuesta que considere apropiada.

N°	ÍTEMS	VALORES				
		1	2	3	4	5
	COOPERACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO					
1	Está de acuerdo que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo.					
2	Está de acuerdo que los equipos de trabajo obtienen productos (tareas cumplidas) de calidad.					
3	Hay mayor productividad cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo.					
4	Usted está de acuerdo que los trabajos en equipo son entregados de manera oportuna.					
5	Está usted de acuerdo que el liderazgo en equipos de trabajo lo orienta a lograr una meta.					
	DESARROLLO DE OBJETIVOS Y TAREAS					
6	Usted está de acuerdo que la presentación personal, distingue y representa la calidad del trabajador.					
7	Su compromiso laboral es mayor que su cumplimiento laboral.					
8	Está de acuerdo que la capacidad de realización es el cumplimiento de tareas de la mejor manera.					
9	Está de acuerdo en que la institución que labora debe cuidar su bienestar físico y mental, para promover el compromiso y la identidad con la organización.					
10	Está de acuerdo que la creatividad influye para la resolución de problemas.					
	DISCIPLINA LABORAL					
11	Está usted de acuerdo que la puntualidad sea reconocida por su centro de trabajo.					
12	La entidad brinda planes de desarrollo en el trabajo.					

13	Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de su equipo de trabajo.					
14	El ambiente de trabajo es propicio para desarrollar las tareas.					
15	La entidad logra cubrir las expectativas personales de los trabajadores.					
SUPERACIÓN PERSONAL						
16	Las funciones que le encomiendan van acordes a su perfil.					
17	Usted cree que es importante, en la institución donde labora, que debe haber buenas relaciones interpersonales. .					
18	Existe cooperación y compañerismo en la entidad que labora.					
19	Su jefe inmediato le permite aplicar conocimientos dirigido a la mejora de sus funciones.					
20	Comparte su conocimiento y trasmite sus experiencias con sus compañeros.					

Gracias por su ayuda.



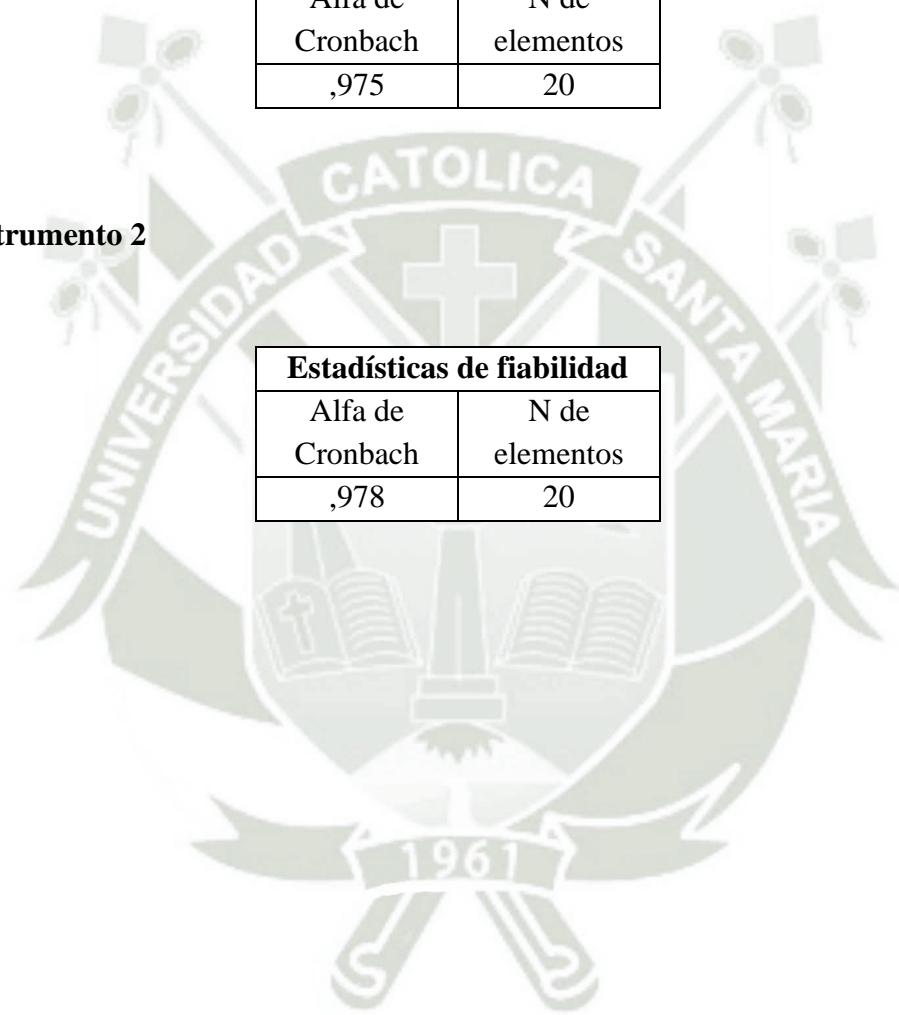
Anexo 3. Confiabilidad (Alfa de Cronbach)

- **Instrumento 1**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	20

- **Instrumento 2**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	20




Anexo 4. Validez (Juicio de expertos)

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del informante:	Cargo o instrucción donde labora:	Nombre del instrumento de evaluación:	Autor del instrumento:
Delgado Sarmiento Yván	UNSA-UCSP	Cuestionario sobre el talento humano	Rodríguez (2009)
Título: Talento humano y cumplimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Es formulado con lenguaje apropiado.																	X			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																	X			
3. Actualidad	Está acorde a los cambios de la tecnología educativa.																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																	X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar la temática.																X				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																	X			
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																	X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD		Aplicable																			
IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN		84.4																			
Arequipa, 15 de diciembre del 2023.	29606744																				
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto informante														Teléfono					

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES


Apellidos y nombres del informante: Mogrovejo Flores, Ángel	Cargo o instrucción donde labora: Docente UASF-UNSA-UCSP	Nombre del instrumento de evaluación: Cuestionario sobre el talento humano	Autor del instrumento: Rodríguez (2009)
Título: Talento humano y cumplimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023.			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Es formulado con lenguaje apropiado.															X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																X				
3. Actualidad	Está acorde a los cambios de la tecnología educativa.																X				
4. Organización	Existe una organización lógica.																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar la temática.																X				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.															X					
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																X				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.															X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación ES APLICABLE.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 83.8

Arequipa, 12 de diciembre del 2023.	29344135		958515210
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto informante	Teléfono

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES


Apellidos y nombres del informante: Delgado Sarmiento Yván	Cargo o instrucción donde labora: UNSA-UCSP	Nombre del instrumento de evaluación: Cuestionario sobre cumplimiento laboral	Autor del instrumento: García (2011)
Título: Talento humano y cumplimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Es formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																		X		
3. Actualidad	Está acorde a los cambios de la tecnología educativa.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica.																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar la temática.																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD	Aplicable
--------------------------------------	-----------

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN	91.1
-----------------------------------	------

Arequipa, 15 de diciembre del 2023.	29606744		
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto informante	Teléfono

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES


Apellidos y nombres del informante:	Cargo o instrucción donde labora:	Nombre del instrumento de evaluación:	Autor del instrumento:
Mogrovejo Flores, Ángel	Docente UASF-UNSA-UCSP	Cuestionario sobre cumplimiento laboral	García (2011)
Título: Talento humano y cumplimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023.			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Es formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																			X	
3. Actualidad	Está acorde a los cambios de la tecnología educativa.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar la temática.																				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		

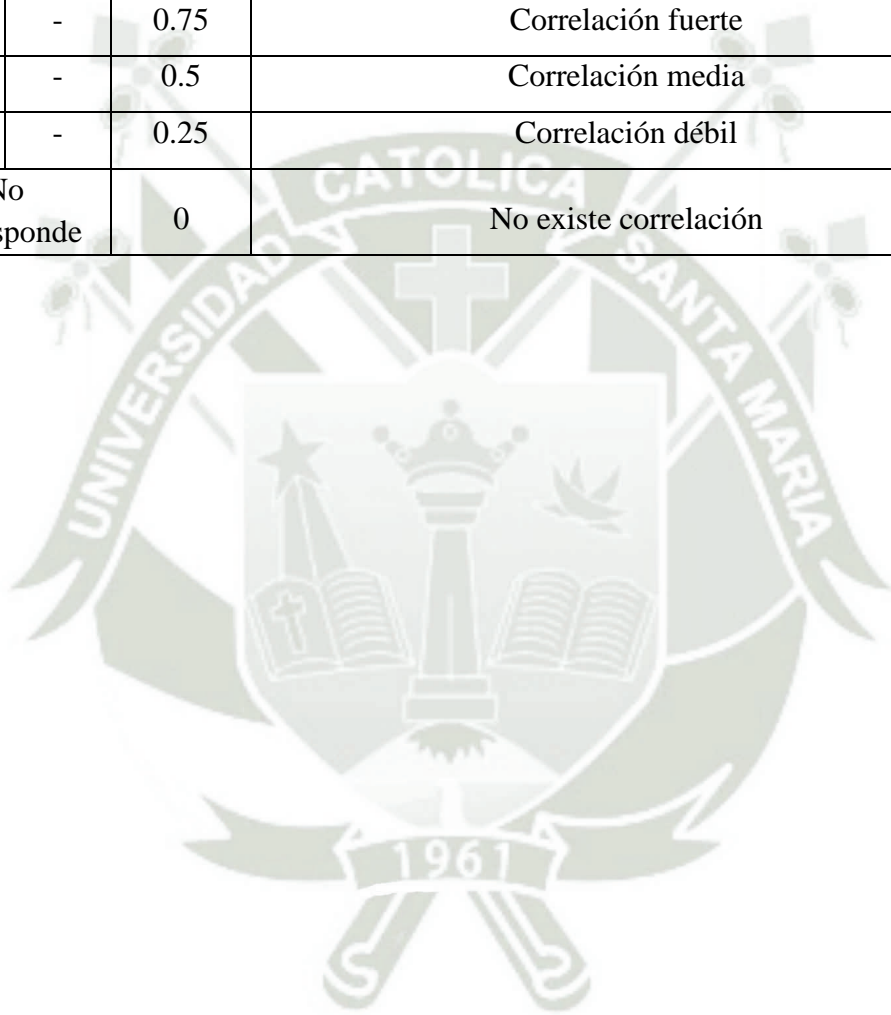
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento seleccionado para la investigación ES APLICABLE.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89.4

Arequipa, 12 de diciembre del 2023.	29344135		958515210
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto informante	Teléfono

Anexo 5. Criterios de correlación de la prueba Rho de Spearman

Criterios de correlación - Rho de Spearman			
+	-	1	Correlación perfecta
+	-	0.9	Correlación considerable
+	-	0.75	Correlación fuerte
+	-	0.5	Correlación media
+	-	0.25	Correlación débil
No corresponde		0	No existe correlación



Anexo 6. Base de datos

*Base de datos SPSS Ana Cecilia y Dante.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 63 de 63 variables

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20	ta c n n	co	habili	moti	a c i	acti	tu		
1	A ve...	A ve...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	Nunca	Casi...	Nunca	Casi...	Nunca	Casi...	A ve...	Casi...	Nunca	ME...	MEDIO	MEDIO	8	BAJO	9	BAJO	Si...	
2	Sie...	Casi...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Casi...	Sie...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	Casi...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	AL...	ALTO	ALTO	MEDIO	MED...	MED...	Si...		
3	Casi...	A ve...	A ve...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	Casi...	Casi...	Casi...	A ve...	A ve...	Casi...	Casi...	Nunca	Casi...	A ve...	Casi...	Nunca	Casi...	ME...	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	BAJO	A...		
4	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	Nunca	Nunca	Casi...	Nunca	Nunca	Casi...	Nunca	Casi...	Nunca	BA...	MEDIO	MEDIO	8	BAJO	6	BAJO	Ca...	
5	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	A ve...	A ve...	A ve...	Casi...	Casi...	Casi...	Nunca	Casi...	Casi...	Nunca	Nunca	ME...	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	7	BAJO	Ca...	
6	Sie...	Casi...	Sie...	Casi...	Sie...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	AL...	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	Si...		
7	Casi...	Sie...	Sie...	Sie...	Casi...	Casi...	Casi...	Sie...	Casi...	Sie...	Sie...	A ve...	A ve...	A ve...	Casi...	Casi...	A ve...	A ve...	A ve...	A ve...	ME...	ALTO	ALTO	MEDIO	MED...	Ca...			
8	Casi...	Sie...	Casi...	Casi...	Casi...	Sie...	Casi...	Casi...	Sie...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	Casi...	ME...	ALTO	ALTO	MEDIO	MED...	Ca...			
9	Sie...	Casi...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Casi...	Sie...	Sie...	Sie...	Casi...	Sie...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	Casi...	Casi...	A ve...	A ve...	AL...	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	A...		
10	Sie...	Casi...	Sie...	Sie...	Sie...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	AL...	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	A...		
11	A ve...	A ve...	A ve...	A ve...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	Nunca	A ve...	A ve...	Casi...	ME...	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MED...	Ca...		
12	Sie...	Casi...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Casi...	Sie...	Sie...	Sie...	Casi...	Sie...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	Casi...	Casi...	A ve...	A ve...	AL...	ALTO	ALTO	MEDIO	MED...	MED...	Ca...		
13	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	A ve...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	A ve...	ME...	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MED...	A...		
14	Sie...	Casi...	Sie...	Casi...	Sie...	Casi...	Sie...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Sie...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	AL...	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	Si...		
15	Casi...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	ME...	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MED...	Ca...		
16	A ve...	A ve...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	A ve...	Casi...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	A ve...	Casi...	Casi...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	ME...	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MED...	A...		
17	Sie...	Casi...	Sie...	Sie...	Sie...	Casi...	Sie...	Sie...	Sie...	Sie...	Casi...	Sie...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	Casi...	Casi...	A ve...	A ve...	AL...	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	MED...	A...	
18	A ve...	A ve...	A ve...	A ve...	A ve...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	A ve...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	A ve...	Casi...	Casi...	Casi...	A ve...	A ve...	ME...	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MED...	A...		
19	Casi...	Sie...	Casi...	Casi...	Casi...	Sie...	Casi...	Casi...	Sie...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	Casi...	Sie...	Sie...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	AL...	ALTO	ALTO	MEDIO	MED...	MED...	A...		
20	Casi...	Nunca	Casi...	Casi...	Nunca	Casi...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	Casi...	Nunca	Casi...	Nunca	Casi...	Casi...	Casi...	Nunca	Casi...	Nunca	BA...	8	BAJO	MEDIO	8	BAJO	8	BAJO	Ca...
21	Sie...	Casi...	Casi...	Casi...	Sie...	A ve...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	Sie...	Casi...	A ve...	A ve...	Casi...	A ve...	A ve...	Casi...	A ve...	Casi...	ME...	ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MED...	Si...		

Lista de datos Vista de variables

*Base de datos SPSS Ana Cecilia y Dante.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 63 de 63 variables

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	cu	c	co	cod			
7	Casi s...	Siempre	A veces	Siempre	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Siempre	Casi s...	Siempre	Casi n...	A veces	A veces	A veces	Casi n...	Casi n...	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	MED...	ALTO	MED...	MED...		
8	Casi s...	Siempre	A veces	Casi s...	Casi s...	Siempre	Casi s...	A veces	Siempre	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi n...	Casi n...	Casi n...	Casi n...	MED...	MED...	MED...		
9	Siempre	Casi s...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi s...	Siempre	Siempre	Siempre	Casi s...	Siempre	A veces	Casi s...	A veces	A veces	Casi n...	Casi s...	A veces	A veces	A veces	ALTO	ALTO	MED...	MED...		
10	A veces	A veces	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi n...	Nunca	Casi n...	Nunca	Casi n...	Nunca	Casi n...	A veces	Casi n...	Nunca	Casi n...	Nunca	MED...	MED...	MED...	MED...		
11	Casi n...	A veces	A veces	Casi n...	A veces	Casi n...	A veces	A veces	A veces	Casi n...	A veces	A veces	A veces	Casi n...	A veces	A veces	Nunca	A veces	Casi n...	Casi n...	Casi n...	MED...	MED...	MED...	MED...		
12	Casi s...	Casi s...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi s...	Siempre	Siempre	Siempre	Casi s...	Siempre	A veces	Casi s...	A veces	A veces	Casi n...	Casi s...	A veces	A veces	A veces	ALTO	ALTO	MED...	MED...		
13	A veces	A veces	A veces	Casi n...	A veces	Casi n...	A veces	A veces	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi n...	A veces	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi n...	A veces	Casi n...	MED...	MED...	MED...	MED...	
14	Siempre	Siempre	Siempre	Casi s...	Siempre	A veces	Siempre	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	Siempre	Casi s...	Casi n...	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	ALTO	ALTO	MED...	MED...		
15	Casi n...	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi s...	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi n...	Casi n...	MED...	MED...	MED...	MED...	
16	A veces	A veces	A veces	Casi s...	A veces	A veces	A veces	Casi n...	A veces	Casi n...	A veces	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi s...	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi s...	Casi n...	Casi n...	MED...	MED...	MED...	MED...	MED...	
17	A veces	Casi s...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi s...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi n...	A veces	Casi s...	A veces	A veces	Casi n...	Casi s...	A veces	A veces	A veces	ALTO	ALTO	MED...	MED...	MED...	
18	A veces	Casi s...	A veces	A veces	Casi s...	A veces	Casi n...	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi n...	Casi n...	A veces	A veces	Casi n...	Casi n...	A veces	A veces	MED...	MED...	MED...	MED...	
19	A veces	Siempre	Casi s...	Casi s...	A veces	Siempre	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Siempre	Siempre	A veces	Casi s...	A veces	A veces	A veces	ALTO	MED...	MED...	MED...	MED...	
20	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Siempre	Siempre	A veces	Casi s...	A veces	A veces	A veces	ALTO	ALTO	MED...	MED...	MED...	
21	Siempre	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Siempre	A veces	Casi s...	A veces	Casi s...	Siempre	Casi n...	A veces	A veces	A veces	Casi s...	A veces	A veces	Casi n...	A veces	A veces	A veces	Casi n...	MED...	MED...	MED...	MED...	
22	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi n...	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	Siempre	Siempre	Casi s...	Casi s...	MED...	MED...	MED...	MED...	MED...	
23	A veces	A veces	A veces	Casi s...	A veces	A veces	A veces	Casi s...	A veces	A veces	A veces	Casi s...	A veces	Siempre	Siempre	Casi s...	Casi s...	A veces	A veces	A veces	A veces	MED...	MED...	MED...	MED...	MED...	
24	Casi n...	Casi n...	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi n...	A veces	Casi n...	Casi n...	Nunca	Casi n...	Casi n...	Nunca	Casi n...	Casi n...	Casi n...	MED...	MED...	MED...	MED...	MED...	
25	Siempre	Casi s...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi s...	Siempre	A veces	Casi s...	A veces	A veces	Casi n...	A veces	A veces	Casi n...	A veces	Casi s...	ALTO	ALTO	MED...	MED...	MED...
26	Siempre	Casi s...	Siempre	Casi s...	Siempre	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Casi s...	ALTO	ALTO	MED...	MED...	MED...	MED...
27	A veces	Casi s...	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	Casi s...	A veces	Casi s...	A veces	Casi s...	A veces	Casi s...	A veces	Casi s...	A veces	MED...	MED...	MED...	MED...	MED...

Lista de datos Vista de variables