

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“EL CONTROL DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL
PORTILLO, PERIODO 2016 - 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**JORGE LUIS ÁLVAREZ LOZANO
MARCO ANTONIO TENAZOA CORAL**

PUCALLPA – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
COMISION DE GRADOS Y TITULOS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las... *11:00*del día jueves 08 de enero del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro) y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“EL CONTROL DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PERIODO 2016-2018”**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Jorge Luis Alvarez Lozano**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado...”

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA.

Siendo las... *12:00*del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro



Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 11:00 del día jueves 08 de enero del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro) y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“EL CONTROL DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PERIODO 2016-2018”**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Marco Antonio Tenazoa Coral**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- g) Aprobado por mayoría
- h) Desaprobado...”

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 12:00 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente


.....
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro


.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

 
.....
Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



Presidente

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña



Miembro

Mg. Olmedo Pizango Izuiza



Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz



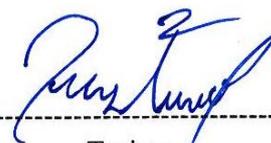
Asesor

Bach. Jorge Luis Álvarez Lozano



Tesista

Bach. Marco Antonio Tenazoa Coral



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

Constancia

N° 508

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

“EL CONTROL DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PERIODO 2016 - 2018”

Cuyo autor (es) : ÁLVAREZ LOZANO, JORGE LUIS
TENAZOA CORAL, MARCO ANTONIO

Facultad : CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN

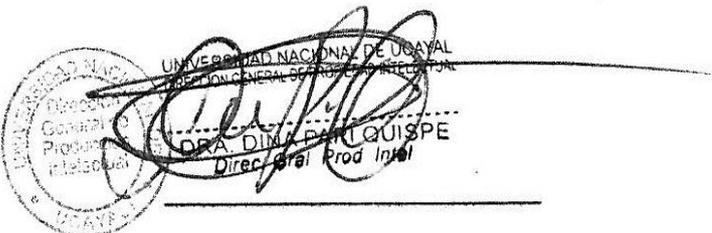
Asesor(a) : Mg. LOZANO RUIZ, ROGER

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 08 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 31/12/2019


UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL
DINA PANTOJA QUISPE
Dir. Gen. Prod. Intel.

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, JORGE LUIS ALVAREZ LOZANO

Autor de la TESIS titulada:

"EL CONTROL DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL
ORTILLO, PERIODO 2016-2018"

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: M.G. ROGER LOZANO RUIZ

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

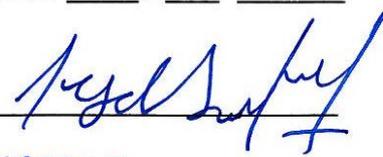
Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 5 / 12 / 2020

Email: jorge.luis.al@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 975 458397

DNI: 71387905

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, MARCO ANTONIO TENAZOA CORAL

Autor de la TESIS titulada:

"EL CONTROL DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL
PORTILLO, PERIODO 2016-2018".

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: M.G. ROGER LOZANO RUIZ

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 5 / 12 / 2020

Email: marcoantonio@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 979577642

DNI: 42370619

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

A nuestros padres, por darnos el ejemplo de amor, perseverancia, sencillez, honradez, de humildad y por sobre todo estar junto a nosotros y con sus palabras darnos la fuerza y apoyo incondicional para nunca darnos por vencidos.

A nuestros profesores de diferentes cursos y áreas que con sus sabios consejos y conocimientos impartidos en muchas horas de clases, nos mostraron el camino y nos dieron las herramientas para progresar profesionalmente.

Y a todas las personas que de una u otra manera han trascendido en nuestra vida y en su tiempo fueron esa palanca que nos retó a ser mejores en cada campo de esta larga vida profesional y personal.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, por brindarnos la fortaleza en nuestra vida y familia. Agradecemos también, a nuestros compañeros de aula y amigos, que nos apoyaron en esta aventura de investigación, con los cuales hemos superado dificultades, compartido momentos increíbles y aprendido el valor del trabajo en equipo, y por último, a mis profesores y a nuestro asesor de tesis que con sus aportes han hecho valioso ésta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
INDICE DE CONTENIDO	x
INDICE DE TABLAS	xii
INDICE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	xix
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Formulación del problema	1
CAPITULO II. MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes del problema.....	3
2.2. Planteamiento teórico del problema.....	11
2.3 Definición de términos básicos	19
CAPITULO III. METODOLOGÍA	
3.1. Método de investigación	22
3.2. Población y muestra	24
3.3. Procedimientos de recolección de datos.....	25
3.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos	26
3.5. Procesamiento de datos recolectados.....	29
3.6. Tratamiento de datos	34
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	

4.1 Resultados	44
4.2 Discusión.....	50
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones.....	54
5.2 Recomendaciones.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Sistema de gestión del talento humano.....	14
Tabla 02 : Resumen del plan de recolección de datos	28
Tabla 03: Productividad mensual calculada para los empleados de las gerencias de Administración Tributaria, Servicios Públicos y Gestión Ambiental y, Desarrollo Social y Económico de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el periodo 2016 – 2018.	31
Tabla 04: Calidad de la atención calculada mensualmente para los empleados de las gerencias de Administración Tributaria, Servicios Públicos y Gestión Ambiental y, Desarrollo Social y Económico de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el periodo 2016 – 2018.	32
Tabla 05: Eficacia en el desempeño laboral calculada mensualmente para los empleados de las gerencias de Administración Tributaria, Servicios Públicos y Gestión Ambiental y, Desarrollo Social y Económico de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el periodo 2016 – 2018.	33
Tabla 06 : Tipología de la correlación según el valor de r.....	35
Tabla 07 : Relación lineal entre la Productividad (x_1) y la Eficacia (y)	37
Tabla 08 : Relación lineal entre la Calidad de la atención (x_2) y la Eficacia (y).....	38

Tabla 09 : Relación lineal múltiple entre la Productividad (x_1) y la Calidad de la atención (x_2) con la Eficacia (y).....	39
Tabla 10 : Indicadores estadísticos de la regresión lineal entre la Productividad y el Desempeño laboral	44
Tabla 11: Indicadores estadísticos de la regresión lineal entre la Calidad de la atención y el Desempeño laboral	47
Tabla 12 : Indicadores estadísticos de la regresión lineal múltiple entre la Productividad y la Calidad de la atención con el Desempeño laboral	49

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Proceso de la gestión del talento humano.....	12
Figura 02 : Subsistemas del proceso de la gestión del talento humano.....	13
Figura 03 : Sistema Integrado de Desarrollo de Talento Humano.....	15
Figura 04 : Componentes del control a nivel estratégico.....	16
Figura 05 : Método de investigación utilizado en el presente estudio.....	24
Figura 06 : Zonas de rechazo y de aceptación de la hipótesis nula para una prueba t de dos colas con 5% de significancia y 9 grados de libertad.....	42
Figura 07 : Relación lineal entre la dimensión Productividad (x1) con la variable Desempeño laboral (y)	45
Figura 08 : Relación polinomial entre la dimensión Productividad (x1) con la variable Desempeño laboral (y).....	46
Figura 09 : Relación lineal entre la dimensión Calidad de la atención (x2) con la variable Desempeño laboral (y)	47

RESUMEN

La presente investigación lleva por título: “EL CONTROL DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PERIODO 2016 - 2018” y tiene como objetivo general determinar cómo se relaciona el control del talento humano con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, durante el periodo 2016 - 2018.

Este estudio es de tipo aplicado longitudinal con un nivel correlacional, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Para la recopilación de datos se ha empleado la técnica de revisión documental, utilizando como instrumento la ficha bibliográfica o matriz de clasificación de datos.

Para determinar la población de estudio se ha considerado a todas las subgerencias que están adscritas a la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo (MPCP) existentes al año 2018, las que no variaron durante toda la gestión edil. Para seleccionar la muestra se consideró a las subgerencias que tienen mayor afluencia de público, por lo cual se realizó un muestreo dirigido no probabilístico, encontrándose que dichas subgerencias son un total de nueve ($n = 9$).

Para poder clasificar los datos se han empleado cuadros previamente elaborados en MS Excel, los cuales han permitido tener la información relevante ordenada y con los indicadores pertinentes. Para el tratamiento de datos se ha empleado el análisis de regresión lineal, producto del cual se obtuvo el coeficiente r llamado de correlación de Pearson y los respectivos indicadores del análisis de varianza, valores que luego permitieron realizar el análisis estadístico de los resultados y los contrastes de hipótesis, para lo cual hemos utilizado el programa SPSS versión 24.

Entre los resultados se ha obtenido que no existe relación que sea estadísticamente significativa entre el control del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la MPCP durante el periodo 2016 – 2018 y, ensayando explicaciones para este hallazgo planteamos la existencia de factores distorsionantes que impiden una medición limpia tanto para el desempeño laboral como de las dimensiones productividad y calidad de la atención hacia los usuarios; entre los factores que pudimos identificar están el favoritismo, encubrimiento político y la corrupción.

Finalmente recomendamos se extienda la investigación a un horizonte de por lo menos diez años para poder medir el impacto de los cambios realizados por las diferentes gestiones en los aspectos políticos, estratégicos y operacionales.

Palabras Clave: Desempeño laboral; control; talento humano.

ABSTRACT

This research is entitled: “THE CONTROL OF HUMAN TALENT AND LABOR PERFORMANCE IN THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF CORONEL PORTILLO, PERIOD 2016 - 2018” and its general objective is to determine how the control of human talent is related to the work performance of staff of the Provincial Municipality of Coronel Portillo, during the period 2016 - 2018.

This study is of the longitudinal applied type with a correlational level, with a non-experimental design and quantitative approach. For the data collection, the document review technique has been used, using the bibliographic file or data classification matrix as an instrument.

In the determination of the study population, all the sub-departments that are attached to the Municipal Management of the Provincial Municipality of Coronel Portillo (MPCP) existing in 2018 have been considered, which did not vary during the entire municipal management. In order to select the sample, the sub-departments with the highest public influx were considered, for which a non-probabilistic directed sampling was performed, finding that these sub-managers are a total of nine ($n = 9$).

For the classification of the data, tables previously prepared in MS Excel have been used, which have allowed to have the relevant information ordered and with the relevant indicators. For the data processing, the linear regression analysis has been used, product of which the Pearson correlation coefficient and the respective indicators of the variance analysis were obtained, values that later allowed to perform the statistical analysis of the

results and the hypothesis contrasts , for which we have relied on the SPSS version 24 program.

Among the results, it has been obtained that there is no statistically significant relationship between the control of human talent and the labor performance of MPCP workers during the 2016 - 2018 period and, testing explanations for this finding we propose the existence of distorting factors that prevent a clean measurement for both job performance and productivity and quality of attention to users; Among the factors we were able to identify are favoritism, political cover-up and corruption.

Finally, we recommend extending the research to a horizon of at least ten years to be able to measure the impact of the changes made by the different efforts in the political, strategic and operational aspects.

Keywords: Job performance; control; human talent.

INTRODUCCIÓN

1.1. Problemática del tema en estudio

En el periodo edil anterior (2014 – 2018) las alcaldías de la región Ucayali han atravesado por una crisis muy singular debido entre otros factores por la cantidad de funcionarios y autoridades comprometidos en actos ilícitos y también por los elevados niveles de ineficiencia y corrupción. Uno de los casos en que no se produjo detenciones de autoridades ni de funcionarios de confianza fue en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo (MPCP), cuyo alcalde culminó su gestión con una aceptable aprobación, sin embargo, según opinión de muchos comunicadores sociales locales, esto solo ha sido el “mal menor” ya que dicha comuna tampoco presentó indicadores económicos ni sociales que acrediten una buena gestión.

Pareciera que se ha vuelto una práctica común el conseguir trabajo en el sector público por medio de influencias políticas o económicas, a tal punto que en las municipalidades circundantes a la ciudad de Pucallpa existe un elevado índice de nepotismo que es muy bien disimulado a través de triangulaciones o el uso de testaferros que están directamente vinculados a la cúpula que gobiernan las comunas, esto ciertamente no es nuevo, pero en los últimos años se ha acrecentado y los artificios empleados para evadir la ley se han sofisticado y llegan a utilizar incluso recursos tecnológicos modernos. La consecuencia de trabajar solo con “amigos” es que se produce una merma significativa al momento de exigir resultados, no se denuncian formalmente los actos de corrupción y se produce un clientelismo político que deviene en servicios de mala calidad y una creciente ineficiencia en el gasto de los recursos públicos.

Los investigadores autores del presente trabajo se encuentran muy preocupados por esta problemática y deseamos hacer un aporte modesto para ayudar a clarificar si la gestión del alcalde Antonio Marino Panduro tuvo los niveles de eficiencia que se ha estado publicitando, debido a ello es que nos interesamos en realizar una medición objetiva del control del talento humano al personal que laboró en la MPCP durante los años 2016, 2017 y 2018. Estos datos los correlacionaremos con los valores obtenidos sobre su desempeño laboral.

1.2. Importancia

Los investigadores han encontrado una gran variedad de aspectos que impiden obtener la satisfacción plena de los usuarios de los diferentes servicios brindados por la MPCP; por lo cual el presente estudio es de gran relevancia puesto que aportaría información importante para tener una mejor gestión del personal de diversas instituciones públicas.

Para administrar el personal de una institución prestadora de diversos servicios, se requiere eficiencia y eficacia, la cual se puede conseguir siempre y cuando la gestión sea dirigida por personas competentes y no comprometidas con grupos de poder, para así poder establecer metas y objetivos claros, medibles y alcanzables que estén dirigidos hacia el bienestar de la población. La complejidad en el temario de control del talento humano se presenta en el sentido de la diversidad de servicios, la creciente demanda insatisfecha y la limitada disponibilidad de recursos tanto humanos como financieros.

En lo referente al desempeño laboral, lo enfocaremos en la medida que los empleados cumplen con las tareas asignadas por sus respectivos funcionarios, para lo cual es primordial la revisión de los reportes de sanciones, llamados de atención e incluso de

despidos y remociones. Si bien es cierto todos los indicadores relacionados a las variables mencionadas son medidas a través de encuestas, hemos tratado de evitar el sesgo y la subjetividad de tales mediciones por lo que nos hemos dirigido directamente a los archivos institucionales.

1.3. Propósitos, objetivos y partes de la Tesis.

La presente investigación lleva por título “EL CONTROL DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PERIODO 2016 - 2018” tiene como propósito analizar la contribución de una etapa gravitante de la gestión del talento humano, el CONTROL, sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la MPCP durante el periodo 2016 - 2018, para así poder proponer medidas correctivas o complementarias que ayuden a que sea cada vez mejor la gestión del personal perteneciente a la institución y que ello finalmente se interprete en una mejoría de percepción por parte de los usuarios.

Objetivo general: “Determinar cómo se relaciona el control del talento humano con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2016 - 2018”.

Objetivos específicos:

1. Definir de qué manera se relaciona la productividad con el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2016 - 2018.
2. Determinar en qué forma se relaciona la calidad de la atención con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, durante el periodo 2016 - 2018.

La presente de investigación se ha estructurado posteriormente de la siguiente forma:

Capítulo I: EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA que incluye la formulación del problema.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO, donde se refieren los antecedentes investigativos, las bases teóricas y la definición conceptual de los términos básicos.

Capítulo III: METODOLOGÍA, donde se describe el método de investigación, especificando el tipo y nivel que le corresponden, la población y muestra, procedimiento para la recopilación de datos, así como sus respectivas técnicas e instrumentos, sus respectivas evaluaciones de validez y confiabilidad y, la forma como se realizará el procesamiento y tratamiento de datos.

Capítulo IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN, incluyéndose el análisis estadístico de los hallazgos y la confrontación con resultados obtenidos en investigaciones pasadas.

Capítulo V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, en el que en forma concisa se especifica todo lo encontrado por los investigadores y lo que se recomienda hacer para mejorar la situación actual.

En la parte final se listan en orden alfabético las referencias bibliográficas y se incluyen los anexos del presente documento.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Formulación del problema

En cualquier empresa o institución es primordial una apropiada gestión del talento humano, que según la teoría administrativa cuenta con cuatro etapas, de ellas la que es analizada con menor frecuencia viene a ser la de control, por lo cual existe cierto vacío en la determinación de su nivel de aporte en la productividad de los trabajadores.

Para las instituciones del sector público y particularmente en las municipalidades situadas en la región Ucayali, resulta urgente realizar una investigación minuciosa ya que se vienen produciendo fenómenos que concitan la atención del mundo académico por presentar ciertas características muy particulares tales como el elevado índice de rotación de personal, la cantidad de denuncias por corrupción, las renuncias intempestivas, los despidos por rendimiento deficiente, los numerosos reclamos de los usuarios entre otros, que revelan que existen serios problemas en el temario de desempeño laboral.

En relación a lo mencionado, surgen las siguientes interrogantes:

Problema general:

¿Cómo se relaciona el control del talento humano con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, durante el periodo 2016 - 2018?

Problemas específicos:

1. ¿De qué manera se relaciona la productividad con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, durante el periodo 2016 - 2018?

2. ¿En qué forma se relaciona la calidad de la atención con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, durante el periodo 2016 - 2018?

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Ponce, B. (2014). En su trabajo de investigación puntualiza la utilización del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano del Sector Público, orientado al estudio en el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos (MJDHC) a fin de descubrir los defectos en el desempeño del personal producto de aplicar los subsistemas de Talento Humano. Por ello, en su investigación que lleva por título *“La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos Planta Central- Quito”* planteó como objetivo general medir el nivel de incidencia de la gestión del talento humano sobre el desempeño laboral del personal que labora en el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos Planta Central – Quito.

La importancia de este estudio recae en que sin una correcta gestión del talento humano, a una institución pública o privada le será muy difícil conseguir sus objetivos. Las instituciones públicas no pueden estar desactualizadas en materia de gestión del talento humano y seguimiento del desempeño laboral, deben estar constantemente renovando e indagando estrategias que les permitan estar a la vanguardia.

Concluye su estudio indicando que de los encuestados el 92% confirmaron que su unidad cuenta con el personal suficiente y necesario para trabajar, por ello se considera que las personas cumplen con las actividades asignadas

por su jefe, sin complicaciones y perjuicio en el desempeño de sus objetivos. Según los datos arrojados por las encuestas obtuvo que el 100% opina que el ambiente de trabajo es agradable, el 100% considera que si le dan apoyo sus compañeros y un gran porcentaje opina que definitivamente si influye las relaciones interpersonales en el desempeño, ya que siempre se apoyan en equipos de trabajo y mejoran su desempeño laboral.

Cevallos, Y. (2013). Puede verse que en su tesis que tiene como título “*Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, año 2013*” planteó como objetivo principal establecer el grado de influencia de la gestión de la unidad del talento humano sobre el desempeño laboral, a través de un estudio donde se involucre a los directivos, personal administrativo y técnico orientándose a diseñar un modelo de gestión que permita fortalecer el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena.

Justifica su investigación expresando que pretende fortalecer el desempeño laboral empleando herramientas de gestión, políticas definidas o un modelo para gestionar la unidad de talento humano que sea integral y motivador y facilite que el talento humano que viene a ser una parte importante de la institución tenga y a la vez una mejor noción de dominio hacia la misma.

Finalmente concluye su estudio indicando que su modelo de gestión dirigido a la Unidad de Talento Humano adscrita a la Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, posee procesos administrativos ya

determinados en los subsistemas de gestión de talento humano según lo estipulado en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), que han permitido constituir mecanismos de admisión acordes a las competencias técnicas que son fundamentales en las diferentes unidades que conforman la dirección. Asimismo, el aumento del desempeño laboral del talento humano, está fundamentado en programas de capacitación, tanto administrativa como técnica, ayudando a elevar el rendimiento integral en conjunto y en cada una de las diferentes áreas, beneficiando al cumplimiento de los objetivos institucionales planteados.

Flores M., Velásquez N. y Gómez M., (2017). En su tesis titulada *“Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Alcaldía Las Sabanas Municipio del Departamento de Madriz en el primer semestre 2016”* planteó como objetivo general analizar cómo incide la gestión del talento humano en el desempeño laboral de todos los trabajadores de la Alcaldía, en el primer semestre del 2016.

Concluye su estudio expresando que el proceso que realiza la institución para el reclutamiento y procedimiento para la selección de personal no va acorde con los requerimientos establecidos porque mostró evidencias de que existe un cierto grado de ineficiencia en los procesos ejecutados por el personal administrativo, debido a que no cumplen con el reglamento interno.

Guaigua, J. (2016). En su tesis titulada *“Modelo de Gestión de Talento Humano para elevar el desempeño laboral de la Empresa Ingemed ubicada en Guajalo Cantón Quito en el período 2015- 2016”* planteó como objetivo principal desarrollar un modelo para la gestión de talento humano que

busque incrementar el desempeño laboral del personal de la empresa Ingemed S.A ubicada en Guajalo Cantón Quito durante el periodo 2015-2016.

Justifica su estudio desde el hecho observado en numerosas instituciones públicas en las que la gestión del talento humano tiene relación directa con el personal que desempeña en la empresa para realizar los objetivos establecidos y buscando criterios que permitan tomar mejores decisiones y que sus funciones sean realizadas en el mínimo intervalo de tiempo que sea posible.

Y finalmente concluye con su estudio indicando que logró la recopilación de la información necesaria proveniente del encargado de la empresa para el análisis y diagnóstico situacional, la cual sirvió para la obtención de las deficiencias correspondientes al talento humano a la vez aplicando la metodología de la investigación para que permita organizar al personal en las distintas áreas de la entidad. Asimismo, contribuye a reducir los errores encontrados en el manejo del personal que sirve como herramienta para optimizar los procesos y las actividades que realizan los empleados.

Llano E. y Rivera L., (2015). Exponen el caso de que la industria florícola se ha transformado en una de las actividades importantes, por eso es necesario identificar cuáles son los escenarios principales que afecta el progreso y el crecimiento esperado. Por ello, en su tesis titulada *“Sistema de Gestión de Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Florícola Agrogana S.A. de la parroquia Joseguango*

bajo Provincia de Cotopaxi en el período 2014 – 2015” planteo como objetivo general diseñar un Sistema de Gestión del Talento Humano para mejorar la eficiencia de los trabajadores de la Florícola AGROGANA S.A.

Justifica su estudio mediante la necesidad de realizar un Sistema de Gestión del Talento Humano, el cual le permita mejorar de manera continua los procesos que se emplea dentro del área del Talento Humano, definiendo así que dichos procesos se constituyan como un factor importante para los integrantes de la florícola, asimismo, contar con un personal que tenga capacidades, habilidades y destrezas que garanticen un desempeño eficiente para cada área de trabajo.

Concluye que según la forma de selección del personal y el reclutamiento que la Florícola AGROGANA S.A aplica, está basada por las recomendaciones de terceras personas, considerando que no es factible para acoger al personal, dando así como resultado que no se pueda incorporar personal nuevo. Además, dicha empresa florícola no realiza las capacitaciones en la temporada adecuada, por lo que los trabajadores no pueden adquirir nuevos conocimientos o habilidades que les permita desenvolverse eficientemente.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Rojas R. y Vílchez S. (2018). En su tesis que lleva por título *“Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018”* plantearon como objetivo principal establecer el tipo de relación existente entre la

gestión del talento humano y el desempeño laboral de todos los trabajadores del Centro de Salud Sagrado Corazón de Jesús, Lima, enero 2018.

La importancia de su estudio recae en que al analizar el tipo de relación que pudiera existir entre la gestión de talento humano con el desempeño laboral de los trabajadores del PSSCJ; se determinará el valor verdadero del talento humano al interior de una organización, puesto que sin la presencia de la sociedad no existiría la institución; considerando que el debido aprovechamiento del talento humano debe mejorar su desempeño laboral.

Finalmente concluye su estudio indicando que se encontró una relación considerada como estadísticamente significativa, habiendo encontrado un $p=0,000$ entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús. Asimismo, según $p=0,007$ entre gestión del talento humano y la calidad del trabajo de dichos empleados.

Inca, K. (2015). Puede verse que en su tesis titulada "*Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*" planteó como su objetivo general encontrar el tipo de relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los empleados de las distintas áreas y los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015.

La importancia de su estudio recae en analizar cómo se relaciona la gestión de talento humano con el desempeño laboral para el caso de los empleados y funcionarios de una institución pública tal como la Municipalidad

Provincial de Andahuaylas en el año 2015. Mediante su estudio buscó determinar el aporte del talento humano dentro de una organización para identificar luego los diversos factores que obstruyen la mejor realización del personal en su área de trabajo.

Concluye su estudio indicando que la selección de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, permitió demostrar a través del coeficiente de Spearman un valor de 0.640, lo cual estaría indicando que se tiene una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo. Respecto a la capacitación de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, arrojó un coeficiente de 0.672, lo que indica que estamos ante una correlación positiva moderada, entre capacitación del personal y el trabajo en equipo.

Figueroa, R. (2017). Puede verse que en su Tesis que lleva por título *“Talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de gestión educativa Local de Yungay – 2017”* propuso como objetivo general establecer qué nivel de relación existe entre el talento humano y el desempeño en sus labores de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Yungay durante el año 2017.

La importancia de este estudio recae en que sus resultados obtenidos en base a las variables de estudio han de servir a los integrantes de la UGEL de Yungay para plantear alternativas de mejora en el desempeño profesional y las evaluaciones al personal que ingrese a trabajar. Asimismo, permitirá a las autoridades a tener indicadores de las deficiencias relacionadas a las variables de estudio talento humano y desempeño laboral y proponer

alternativas de reducir las debilidades de la UGEL de Yungay y fortalecer las cosas positivas.

Concluye que existió una correlación alta, positiva y significativa entre el talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Yungay – 2017 con un coeficiente de Pearson de 0,696, con lo que se estaría demostrando que la gestión de talento humano si tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores, por lo tanto es necesario mantener y mejorar un adecuado procedimiento de elección de personal que se encuentre capacitado.

Asencios, C. (2017). En su tesis titulada “*Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016*” propuso como objetivo general identificar el tipo de relación o nexo entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima, 2016.

Concluye su estudio demostrando que encontró una relación significativa moderada entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los servidores del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima.

Valentín, H. (2017). Su estudio está motivado por la cada vez mayor necesidad de contribuir al avance del desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huaylas Sur, mediante la adecuada gestión del talento humano, sobre los procesos de selección e incorporación de personal, capacitándolos, evaluando su trabajo y motivando y premiando a los que sobresalen en sus labores, apoyando la obtención de los objetivos

institucionales. Por ello en su trabajo titulado “*Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016*” propone como objetivo principal establecer en qué forma la gestión del talento humano contribuye con el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016.

Justifica su investigación como un nivel práctico ya que sus resultados serán de gran utilidad para la gestión de la Red de Salud Huaylas Sur y de otras organizaciones públicas similares, contribuyendo a la mejora en el desempeño laboral y a una más eficiente gestión del talento humano.

Finalmente concluye su estudio indicando que el grado de contribución de la gestión del talento humano sobre el desempeño laboral de los trabajadores de salud, es directa de tipo causa - efecto y significativamente alta ($r = 0.8154$, $p = 0.000$), encontrando que el 49.69% de encuestados cree que la gestión del talento humano en la Red de Salud Huaylas Sur es de nivel regular similar a la apreciación sobre el desarrollo del desempeño laboral. Además, el el nivel de contribución de la capacitación es altamente significativa ($p= 0.000$), donde 44.10% de los trabajadores encuestados creen que la capacitación del personal y el desarrollo del desempeño es regular.

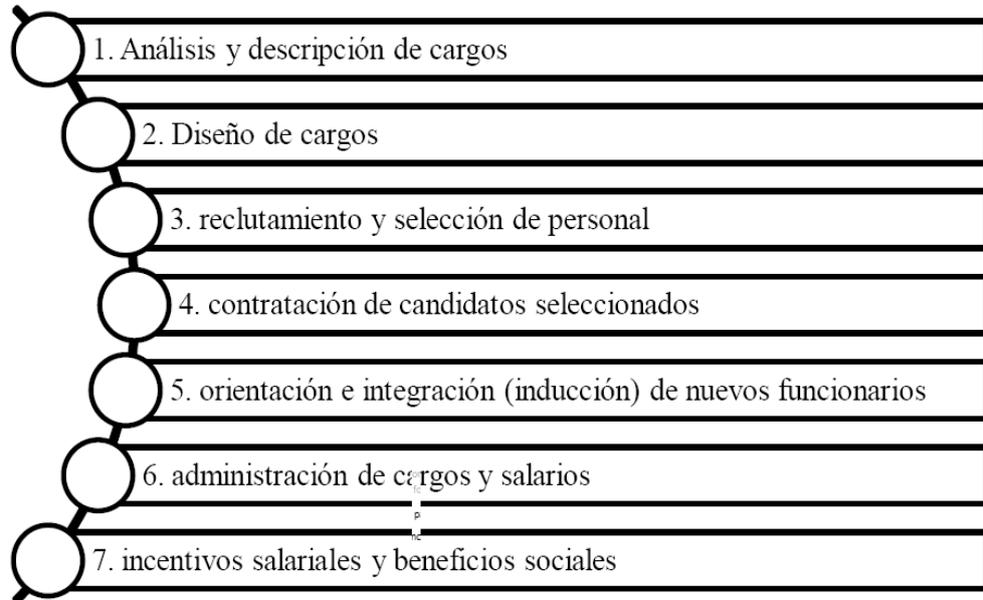
2.2. Planteamiento teórico del problema

2.2.1. Gestión de talento humano

“Viene a ser una agrupación de políticas y prácticas que son necesarias para poder dirigir los diversos aspectos de aquellos cargos gerenciales que están relacionados con personas o recursos, incluyendo reclutamiento, selección,

capacitación, estímulos y evaluación de desempeño”. (Chiavenato I., 2009. p. 58).

Figura 01: Proceso de la gestión del talento humano

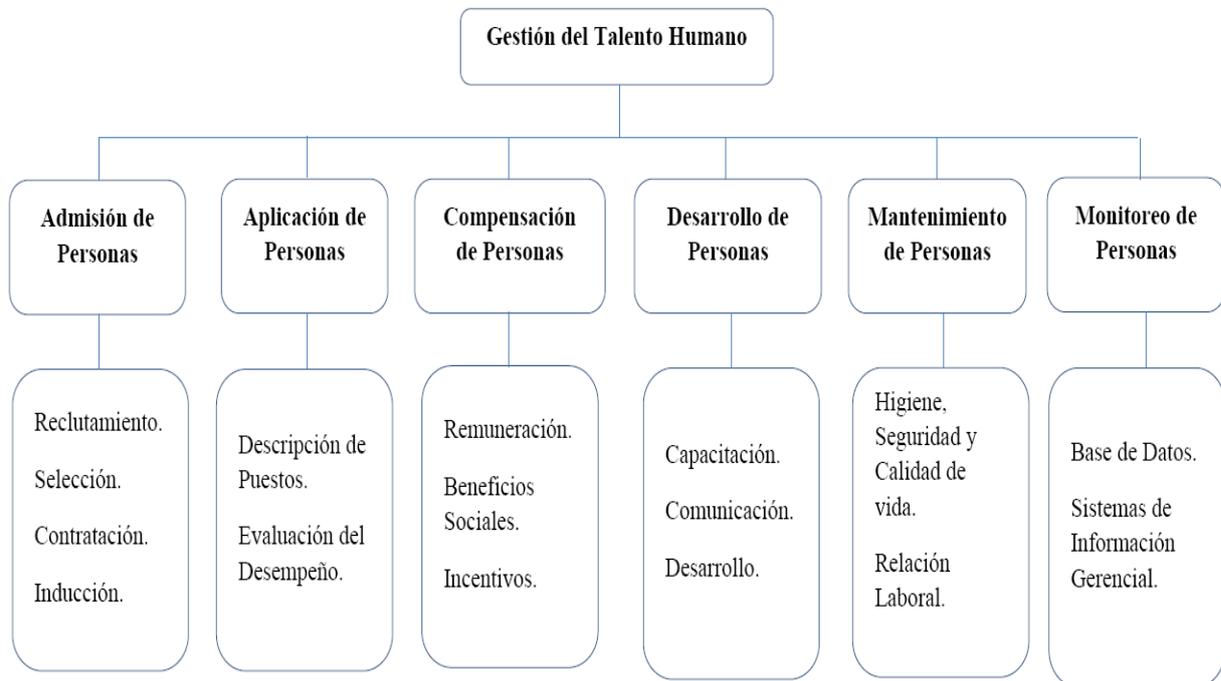


Fuente: Chiavenato - Administración de Recursos Humanos, 2008.

“Actividad cada vez menos dependiente de las jerarquías, órdenes y mandatos. Crear medidas, como la obligación de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios. Según la productividad individual, un buen trato y una formación profesional”. (Vásquez A., 2008 p. 23).

“Herramienta de tipo estratégico, primordial para afrontar los nuevos desafíos que determina el medio laboral. Consiste en impulsar hasta alcanzar el nivel de excelencia para las competencias personales según las necesidades operativas garantizando el desarrollo, la administración y la capacidad de cada una de las personas” (Mora, V. 2012. p. 43).

Figura 02: Subsistemas del proceso de la gestión del talento humano



Fuente: *Introducción a la Moderna Gestión del Talento Humano.*

“La Gestión del Talento Humano (GTH) es un conjunto de decisiones sobre la relación con los empleados, que inciden sobre la eficacia de éstos y de las organizaciones”. (Newstrom J., 2010. p.19)

“Se trata de un enfoque innovador para la dirección teniendo como objetivo lograr para la organización, la mayor creación de valor, por medio de una secuencia de actividades dirigidas a tener disponible en todo momento de un ciertos niveles de habilidades, conocimiento y capacidades para la obtención de los resultados.” (Eslava E., 2004. p. 05)

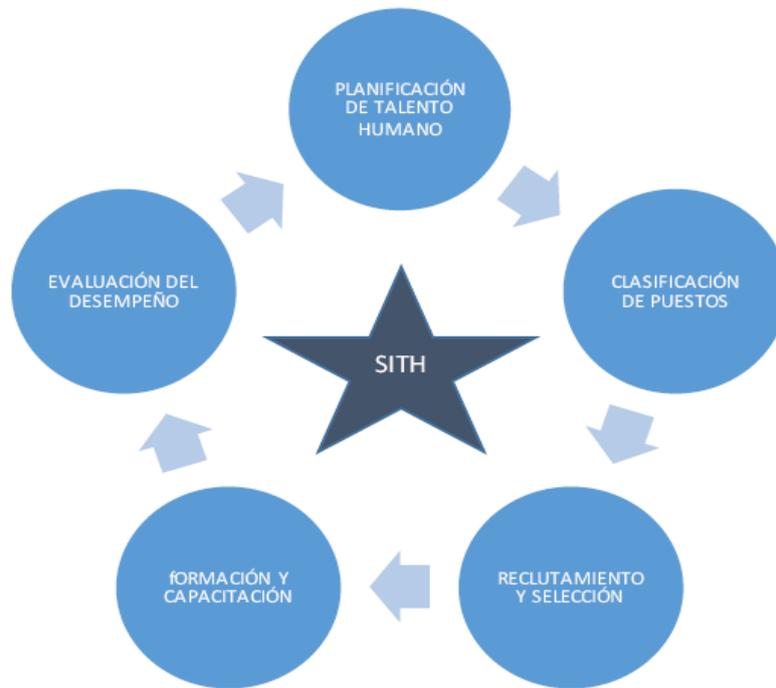
Cuadro 01: Sistema de gestión del talento humano

<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y Descripción de Puestos 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de Puestos.
<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento y Selección del Personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de candidatos seleccionados.
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación e Integración de nuevos funcionarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de Cargos y Salarios.
<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos salariales y Beneficios Sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño de los empleados.
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de los Empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y Desarrollo del Personal.
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo Organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Higiene, Seguridad y Calidad de vida en el trabajo.

Fuente: Introducción a la Moderna Gestión del Talento Humano

- Indicadores de la gestión de talento humano
 - a) “Proceso de Incorporación: Filtro que permite ingresar a algunas personas a la organización contando con ciertas cualidades deseadas.
 - b) Capacitación: Constituye el núcleo del esfuerzo continuo que está diseñado hacia la mejora de las competencias del personal así como el desempeño organizacional.
 - c) Evaluación: Es una valoración, sistemática, del actuar de cada persona relacionada a las actividades que desempeña, las competencias que promete y su potencial de desarrollo.
 - d) Incentivos: Viene a ser una bonificación, tangible o intangible, que se otorga a cambio de que las personas asumen su decisión para participar en la organización aportando su tiempo, esfuerzo y otros recursos personales”. (Chiavenato I., 2009)

Figura 03: Sistema Integrado de Desarrollo de Talento Humano



Fuente: Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP – MRL

2.2.2. Control del talento humano

“El control del talento humano es abordado como etapa última del proceso de gerenciamiento y viene a ser tan importante como las anteriores etapas, puesto que permite percibir las fallas, así como poder establecer los mecanismos para corregirlas, produciéndose un proceso de retroalimentación constante” (Terán F., 2017. p. 62)

“Consiste en medir y corregir el desempeño tanto individual como organizacional tal que se garantice de que los hechos estén alineados a los planes. Incluye medir el desempeño en base a metas y planes, la detección de desviaciones respecto de lo normado y contribuir a la corrección de éstas” (Koontz y Weihrich, 2004. p. 14).

Figura 04: Componentes del control a nivel estratégico



Fuente: <http://gtalentohumanoyoli.blogspot.com>

2.2.3. Productividad

“La productividad viene a ser la medida del grado de eficiencia con que empleamos nuestra labor y nuestro capital para la generación de valor económico. Una alta productividad se compromete lograr producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un incremento en la productividad implica que puede producirse más con lo mismo.” (Galindo M. & Ríos V., 2015)

2.2.4. Calidad de la atención

“La calidad de la atención es la aplicación de la ciencia y tecnología de manera tal que logre optimizarse el bienestar de todos los usuarios sin incrementar simultáneamente los riesgos. El nivel de calidad es, por lo tanto, el punto al cual se espera que la atención brindada consiga el balance más adecuado de riesgos y beneficios” (González H., 2015. p. 57).

“La calidad en la atención en un determinado servicio está supeditado a los siguientes factores: alto nivel de excelencia profesional por parte de quien lo brinda, uso eficiente de los recursos, alto grado de satisfacción de los usuarios y la valoración del resultado final” (Mora V., 2012. p. 32).

2.2.5. Desempeño laboral

“Procedimiento sistemático y estructural para cuantificar, evaluar e incidir en los atributos, comportamientos y resultados que estén relacionados con el trabajo y la tasa de absentismo, para poder establecer en qué medida el trabajador es productivo, mejorando su futuro rendimiento”. (Aguirre, 2000. p. 41)

“Es la eficacia del personal que labora al interior de las organizaciones, la cual es prioritaria para la organización, operando cada individuo con una gran labor y satisfacción”. (Chiavenato, I. 2002. p. 175).

“El desempeño laboral depende y se mide con varios indicadores: elementos, habilidades, características o competencias referentes a los conocimientos, habilidades y capacidades adquiridas por los empleados y empleadas en su área de trabajo”. (Araujo y Leal G., 2007. p. 72).

“El desempeño es cumplir con la responsabilidad, hacer aquello que una persona está obligada a hacer y de la mejor manera, para así lograr la mejora continua y el logro de niveles más altos, involucrando conocimientos, habilidades, actitudes y valores”. (Tejedor & García V., 2010. p. 44).

- Factores del desempeño laboral

a) Experiencia laboral.

“La experiencia laboral es el conjunto de conocimientos que obtienen con el pasar del tiempo en una organización al desempeñar ciertas actividades.” (Arteaga C., 2011. p. 75).

b) Creatividad.

“La creatividad es la innovación y habilidades que poseen las personas para actuar frente a circunstancias.” (Churba C. & Colusso R., 2010. p. 81).

c) Habilidades

“Cada persona tiene distintas habilidades en las que se pueden dedicar como se refleja en la vida profesional cada quien escoge que profesión seguir”. (Peñafiel E., 2010. p. 139).

d) Capacitación

“La capacitación es la preparación del personal en los cargos designados para el excelente desempeño mediante la adquisición de nuevos conocimientos”. (Rodríguez A., 2012. p. 95)

e) Formación profesional

“La formación profesional finalizan las personas con el funcionamiento a través del desarrollo de las funciones para un desempeño eficiente.” (Cartagena J. & Lorenzo J., 2011. p. 77).

2.2.6. Eficacia

“Es el nivel de cumplimiento de aquellos objetivos formulados: La medida en que la institución o un área específica de esta, viene consiguiendo cumplir con sus objetivos estratégicos”. (Armijo, 2011. p. 31)

“Eficacia se define como hacer las cosas correctas, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización consigue sus objetivos”. (Robbins S. y Coulter M., 2005. p. 24).

“La eficacia es una medida del logro de resultados”. (Chiavenato I., 2004. p. 231).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Actitudes:** Se definen como disposiciones permanentes de ánimo, constituidas por un conjunto de sentimientos y convicciones que llevan al sujeto a actuar y expresarse.
- **Atenciones demandadas:** Servicios que son requeridos por los usuarios y que deben ser atendidos dentro un plazo corto y cuyo inicio debe priorizarse.
- **Atenciones realizadas:** Son aquellas prestaciones de servicios que se hicieron efectivas y tuvieron la conformidad de los usuarios.
- **Calidad:** Está referido a aquellas características del producto basadas en las necesidades del consumidor y por eso otorgan satisfacción del producto.
- **Calidad de trabajo:** Capacidad de realizar con exactitud y confiabilidad las labores de trabajo que le son atribuidas.
- **Control:** Acción de registrar la magnitud de lo obtenido en cada una de las diferentes actividades ejecutadas por personas y equipos en un determinado tiempo y espacio. Puede ser realizado antes, durante o después de ejecutar las actividades.
- **Desempeño:** Es el grado o nivel de desenvolvimiento que una persona tiene en cuanto a un fin esperado.
- **Desempeño laboral:** Viene a ser la forma en la cual los trabajadores realizan su trabajo. Siendo evaluados en cuanto a su rendimiento, donde un empleador considera factores como la productividad, capacidad de liderazgo, gestión del tiempo y las habilidades organizativas para evaluar a cada empleado de manera individual.
- **Eficacia:** Indicador del mayor logro de objetivos o metas en una unidad de tiempo, con respecto de lo que fue planeado y del efecto deseado.

- **Gestión:** Se refiere a la actividad y consecuencia de gestionar o administrar o algo. Es decir, es efectuar diligencias que posibiliten la realización de un anhelo o una operación comercial cualquiera.
- **Gestión del talento humano:** Viene a ser un proceso que desarrolla e incluye a nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además crece y conserva a un recurso humano existente.
- **Gestión pública:** Conjunto de acciones, en donde las entidades logran alcanzar sus objetivos y metas, aquellos enmarcados en el régimen político gubernamental constituidas por el Poder Ejecutivo.
- **Indicador de desempeño:** Variable cualitativa o cuantitativa que permite verificar los cambios producidos por una intervención pública, correspondiente a lo que estaba planeado inicialmente.
- **Laboral:** Labor de las personas, o actividad legal remunerada o a su trabajo.
- **Organigrama:** Se llama así a la gráfica que representa la jerarquía de relaciones y dependencias dentro de una empresa, muestra de manera clara la estructura interna de una empresa o organización y las competencias.
- **Productividad:** Resultado que se obtiene en un proceso o sistema, resulta de valorar los recursos empleados, tiene dos tipos de componentes: eficiencia y eficacia.
- **Rotación de personal:** Grado de entradas y salidas producidas en una institución por parte de sus trabajadores en el lapso de un horizonte temporal.

- **Selección:** Escoger y clasificar a los candidatos más adecuados para poder desempeñar aquellos cargos existentes dentro de la institución, procurando mantener o incrementar la eficiencia y/o el rendimiento del personal.
- **Talento:** Personas aptas para determinada ocupación, tienen la capacidad de solucionar inconvenientes puesto que tiene la habilidad, experiencia y destreza necesaria para ello.
- **Trabajo:** Viene a ser cualquier esfuerzo habitual de cualquier ser humano, y que está direccionado hacia un fin que se tiene previsto.
- **Usuario:** Persona que recibe y utiliza los productos o servicios generados en un proceso.

CAPITULO III METODOLOGÍA

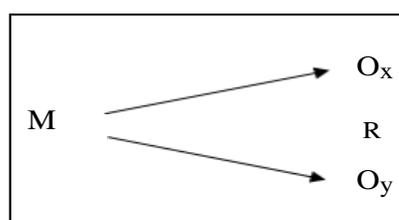
3.1. Método de la investigación

3.1.1. Enfoque y alcance

En base a lo que sostienen Sánchez, Reyes y Mejía (2018), el enfoque de la presente investigación es cuantitativo, ya que tanto para la variable control del talento humano como para la variable desempeño laboral se han recopilado valores numéricos discretos como resultado del análisis documental.

Con un criterio similar, considerando lo planteado por Saavedra (2017), el alcance de este estudio es correlacional, puesto que tiene como propósito evaluar el nivel de vinculo que existe entre nuestras variables las cuales están contextualizadas en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el periodo 2016 – 2018.

Esquema:



Dónde:

x = Gestión administrativa

y = Calidad del servicio

R = Relación o correlación entre las variables.

O = Observación/medición de variables.

M = Muestra

3.1.2. Diseño de la Investigación

Considerando el planteamiento de Hernández, Fernández y Baptista (2014), la presente investigación posee un diseño no experimental puesto que no se hizo la manipulación deliberada de ninguna de las variables de estudio.

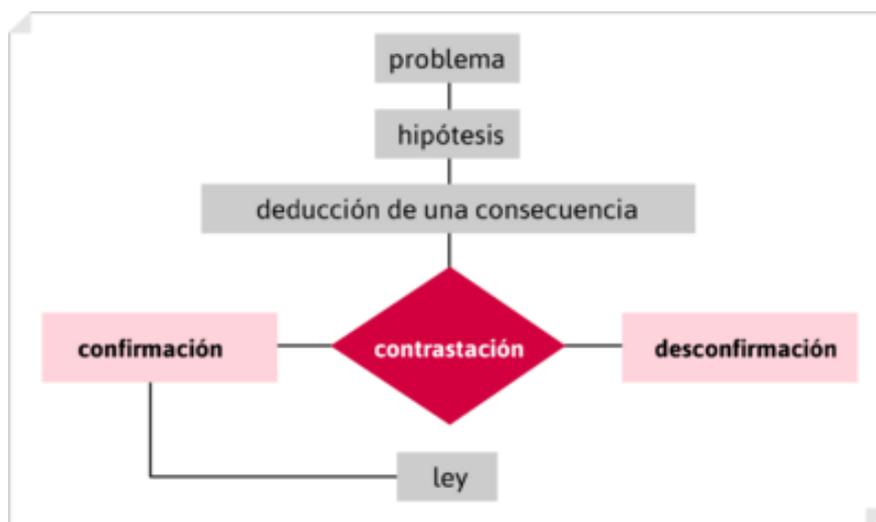
3.1.3. Tipo y nivel de la investigación.

De acuerdo con lo sostenido por Bernal (2015), nuestra investigación es de tipo aplicada longitudinal, puesto que no se pretendió incorporar nuevas teorías sino más bien se aplicaron conocimientos ya publicados y difundidos sobre el Control del talento humano, con el fin de analizar su relación con en el Desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. Adicionalmente es longitudinal porque se analizó la evolución de las variables en un horizonte de tiempo de 36 meses.

Con un criterio similar nos fundamentamos en Hernández et al. (2014), para establecer la evaluación de nuestro estudio es descriptivo correlacional ya que los objetivos apuntan a poder describir los elementos que permiten dimensionar las variables para luego medir el nivel de semejanza que existe entre ellas.

Finalmente, el método de investigación utilizado fue el hipotético deductivo, se plantean hipótesis luego de observar un fenómeno considerado como general para luego buscar conclusiones que respondan a nuestra situación particular. El proceso seguido se muestra en la siguiente figura:

Figura 05: Método de investigación utilizado en el presente estudio



Fuente: <https://encyclopaedia.herdereditorial.com>

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de nuestro estudio estuvo formada por todas las gerencias existentes al año 2018, que prestan algún tipo de servicio público y que están supeditadas a la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo (nueve gerencias, las cuales poseen un total de veintinueve subgerencias: $N = 29$).

3.2.2. Muestra

Para este estudio, se optó por realizar un muestreo dirigido a criterio de los investigadores. Las gerencias seleccionadas como muestra de análisis fueron:

- Gerencia de Administración Tributaria, cuyas subgerencias son:
 - * Control y recaudación
 - * Fiscalización tributaria
 - * Ejecutoría coactiva

- Gerencia de Servicios Públicos y Gestión Ambiental
 - * Limpieza pública
 - * Áreas verdes y gestión ambiental
 - * Comercialización
 - * Servicios técnicos de maestranza
- Gerencia de Desarrollo Social y Económico.
 - * Educación y promoción de la juventud
 - * Desarrollo social
 - * Desarrollo económico
 - * Programas sociales

La razón por la que estas tres gerencias resultaron seleccionadas es por tener una considerable e importante afluencia de público usuario hacia sus oficinas. En total estas gerencias cuentan con once subgerencias, razón por la cual ese será nuestro tamaño muestral ($n=11$)

3.3. Procedimientos de recolección de datos.

Para la variable independiente Control del talento humano (x) se han considerado dos dimensiones: Productividad (x_1) y Calidad de la atención (x_2), cuyos indicadores utilizan como insumo los registros de la Gerencia de administración y finanzas y, la Subgerencia de recursos humanos respectivamente. Estos datos son de fuente secundaria y por haberlos encontrado en las bases de datos institucionales de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo las consideramos como ya analizadas y debidamente validadas estadísticamente.

En cuanto a la variable dependiente Desempeño laboral (y), ésta también se ha cuantificado en base a los datos obtenidos de los archivos institucionales por lo que optamos por transcribirlos tal y como aparecen en la fuente original para luego procesarlos según nuestros objetivos.

3.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos:

3.4.1. Técnica

Análisis documental: De acuerdo a Sánchez et al. (2018), “es la revisión minuciosa de los contenidos que se encuentran en fuentes documentales, para lo cual se seleccionan de un documento aquellos elementos de información más relevantes, organizándolos, clasificándolos y analizándolos desde la perspectiva de los objetivos del investigador” (p. 67).

3.4.2. Instrumento

Ficha de recolección de datos: Según Sánchez et al. (2018) “es un tipo de tarjeta de papel o cartulina en donde se registran los datos bibliográficos de alguna fuente documental, generalmente libros” (p. 86).

Viene a ser un instrumento en el cual se recopila la información requerida de manera ordenada y breve acerca de las variables de estudio. Desarrollándose en cuadros de doble entrada simplificando la clasificación y la utilización de la información.

Este instrumento es apropiado mediante la técnica de juicio de expertos, el cual es un método de validación muy utilizada para verificar la fiabilidad de algún elemento de la investigación y se puede definir como una opinión informada de personas con amplia trayectoria en el temario, que son reconocidas como expertos.

Tras haber sometido la ficha de recolección de datos a la consulta y al juicio de expertos ésta ha reunido dos criterios de calidad: validez y fiabilidad. La validez del contenido se estableció a partir de dos situaciones, una que atañe al diseño del procedimiento de recolección y, la otra, a la validación de una herramienta sometida a exigencias de estandarización para adaptarlo incluso a significados culturales diferentes. Es aquí donde la tarea del experto fue fundamental para mediante su experticia eliminar aspectos irrelevantes e incorporar los que son importantes para el diseño metodológico de nuestra investigación.

Tabla 02: Resumen del plan de recolección de datos

Objetivo	Unidades de análisis		Método		Procedimientos
	¿Cuáles son las unidades de análisis?	¿Dónde se encuentran?	¿Cómo se van a recolectar los datos?	¿Cómo se van a preparar los datos para analizarlos?	
Determinar como se relaciona el control del talento humano con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2016 - 2018	Las subgerencias con mayor afluencia de público usuario en sus oficinas	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo	Mediante la revisión de los documentos institucionales que constan de archivos y páginas web.	Los datos obtenidos, se transfieren a cuadros de doble entrada simplificando el uso de la información obtenida.	1. Organizar los datos recogidos
	ELEMENTOS DEL PLAN				2. Tabulación de datos en Excel
	Variable a medir	Definición operacional e instrumento	Muestra	Recursos	3. Seleccionar los estadísticos apropiados, de acuerdo al objetivo, diseño, tipo de variable de investigación y escala de medición.
	Desempeño Laboral	El desempeño laboral mide cómo realiza su trabajo con la información y tiempo suficientes. Puede emplearse uno o más atributos que sean comparables objetivamente de un colaborador a otro.	Las subgerencias incluidas en: - Gerencia de Administración Tributaria. - Gerencia de Servicios Públicos y Gestión Ambiental. - Gerencia de Desarrollo Social y Económico.	Económicos: suficientes. Tiempo: 9 meses.	4. En forma general, los estadísticos a emplear son de dos tipos (a) estadísticos descriptivos y (b) estadísticos inferenciales, para contrastar las hipótesis.
					5. Obtención de resultados

Elaboración propia

3.5. Procesamiento de datos recolectados

Al haberse encontrado la información requerida en fuentes secundarias, los datos relevantes para nuestro estudio se han recolectado ayudándonos de fichas de recolección las cuales fueron llenadas manualmente ya que la documentación a la que los investigadores tuvieron acceso está en medios impresos y se restringe su uso solamente en el interior de la institución. Estos datos debidamente ordenados se han ingresado en tablas de Ms Excel para hacer los cálculos de los indicadores especificados en la operacionalización de variables, los cuales son el control de la PRODUCTIVIDAD de los empleados, la CALIDAD DE LA ATENCIÓN a los usuarios y la EFICACIA en el desempeño laboral.

Para el cálculo de la PRODUCTIVIDAD nos hemos basado en lo planteado por Galindo y Ríos (2015) quienes sostienen que "... la medida de la productividad laboral implica determinar qué tan eficientemente manejamos nuestro trabajo..." (p. 89), por lo que hallaremos la relación de lo producido por los empleados de las tres gerencias mencionadas en términos del número de atenciones realizadas mensualmente (ARM) para dividirlo entre la cuantía de recursos empleados, que para este caso es la cantidad de miles de soles utilizados para la realización de sus actividades asignadas (presupuesto mensual ejecutado = PME).

Para estimar la CALIDAD DE LA ATENCIÓN hemos empleado como factor denominador al número de reclamos realizados por los usuarios mensualmente (RU) ya que la política de atención al usuario de la MPCP durante la gestión anterior se basó en minimizar el número de quejas y/o reclamos generados por los servicios brindados al público, razón por la cual la Subgerencia de Recursos Humanos hizo un

seguimiento detallado de los elementos que creaban descontento entre quienes eran atendidos por el personal del municipio.

Para el caso de la dimensión EFICACIA en el desempeño laboral, nos hemos basado en la definición que sobre tal término hace Ganga (2014): “La eficacia está referida principalmente al grado de cumplimiento de las metas o resultados, sin tomar en consideración, la cuantía de recursos empleados, pues lo que interesa es tratar de hacer las cosas lo mejor posible” (p. 52).

Basándonos en las evaluaciones mensuales de desempeño laboral que estuvo a cargo de la Subgerencia de Recursos Humanos de la MPCP, se han utilizado como insumos al número de atenciones realizadas mensualmente (ARM) por las tres gerencias pertenecientes a nuestra muestra de análisis para compararlo con el número de atenciones demandadas mensualmente (ADM), siendo el cociente obtenido, la eficacia mensual de todo el grupo de trabajadores que laboraron en las diferentes oficinas de las tres gerencias con mayor afluencia de público usuario y a las cuales hemos tenido acceso en calidad de investigadores académicos. La elevada tasa de rotación de personal durante la gestión municipal anterior ha complicado en parte nuestros análisis, dándose casos de empleados que fueron removidos antes de completar un mes de trabajo y también situaciones en que se incrementaba el personal por cuestiones políticas; a ello se debe que los indicadores los hemos trabajado en forma global y por ello es que los resultados presentados en los cuadros del presente estudio son estimaciones, ya que el pretender una mayor precisión requeriría reuniones personales con los funcionarios que estuvieron a cargo, lo que en la práctica es muy difícil ya que casi todos los gerentes y subgerentes de las diferentes áreas de la MPCP han sido removidos de sus cargos al producirse el cambio de gestión.

Tabla 03: Productividad mensual calculada para los empleados de las gerencias de Administración Tributaria, Servicios Públicos y Gestión Ambiental y, Desarrollo Social y Económico de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el periodo 2016 - 2018

PERIODO	N° ATENCIONES REALIZADAS (ARM)	PRESUPUESTO EJECUTADO (miles de soles) (PME)	PRODUCTIVIDAD (ARM/PME)
Enero 2016	8363	479	17.46
Febrero 2016	7657	465	16.47
Marzo 2016	8564	482	17.77
Abril 2016	8627	485	17.79
Mayo 2016	8309	471	17.64
Junio 2016	9397	496	18.94
Julio 2016	8618	484	17.81
Agosto 2016	8667	477	18.17
Setiembre 2016	7967	452	17.63
Octubre 2016	8390	461	18.20
Noviembre 2016	8459	473	17.88
Diciembre 2016	8907	492	18.10
Enero 2017	8402	485	17.33
Febrero 2017	7692	471	16.35
Marzo 2017	8604	488	17.64
Abril 2017	8667	491	17.66
Mayo 2017	8347	477	17.51
Junio 2017	9440	502	18.81
Julio 2017	8658	490	17.68
Agosto 2017	8706	483	18.04
Setiembre 2017	8003	457	17.50
Octubre 2017	8429	467	18.07
Noviembre 2017	8498	479	17.75
Diciembre 2017	8948	498	17.97
Enero 2018	8502	487	17.46
Febrero 2018	7785	473	16.47
Marzo 2018	8707	490	17.77
Abril 2018	8771	493	17.79
Mayo 2018	8447	479	17.64
Junio 2018	9553	504	18.94
Julio 2018	8762	492	17.81
Agosto 2018	8811	485	18.17
Setiembre 2018	8099	460	17.63
Octubre 2018	8530	469	18.20
Noviembre 2018	8600	481	17.88
Diciembre 2018	9055	503	18.00

Elaboración propia en base a los datos de la Gerencia de Administración y Finanzas de la MPCP.

Tabla 04: Calidad de la atención calculada para los empleados de las gerencias de Administración Tributaria, Servicios Públicos y Gestión Ambiental y, Desarrollo Social y Económico de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el periodo 2016 - 2018

PERIODO	N° ATENCIONES REALIZADAS (ARM)	N° RECLAMOS REALIZADOS POR LOS USUARIOS (RU)	CALIDAD DE LA ATENCIÓN (ARM/RU)
Enero 2016	8363	117	71.48
Febrero 2016	7657	95	80.60
Marzo 2016	8564	132	64.88
Abril 2016	8627	125	69.02
Mayo 2016	8309	148	56.14
Junio 2016	9397	183	51.35
Julio 2016	8618	106	81.31
Agosto 2016	8667	133	65.16
Setiembre 2016	7967	97	82.13
Octubre 2016	8390	119	70.51
Noviembre 2016	8459	137	61.75
Diciembre 2016	8907	122	73.01
Enero 2017	8402	104	80.78
Febrero 2017	7692	119	64.64
Marzo 2017	8604	134	64.41
Abril 2017	8667	127	68.52
Mayo 2017	8347	150	55.73
Junio 2017	9440	147	64.22
Julio 2017	8658	107	80.71
Agosto 2017	8706	135	64.69
Setiembre 2017	8003	138	57.99
Octubre 2017	8429	120	69.99
Noviembre 2017	8498	139	61.29
Diciembre 2017	8948	123	72.47
Enero 2018	8502	104	81.38
Febrero 2018	7785	120	65.12
Marzo 2018	8707	134	64.88
Abril 2018	8771	127	69.02
Mayo 2018	8447	150	56.14
Junio 2018	9553	148	64.69
Julio 2018	8762	108	81.31
Agosto 2018	8811	135	65.16
Setiembre 2018	8099	139	58.42
Octubre 2018	8530	121	70.51
Noviembre 2018	8600	139	61.75
Diciembre 2018	9055	152	59.57

Elaboración propia

Tabla 05: Eficacia en el desempeño laboral calculada mensualmente para los empleados de las gerencias de Administración Tributaria, Servicios Públicos y Gestión Ambiental y, Desarrollo Social y Económico de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el periodo 2016 - 2018

PERIODO	N° ATENCIONES REALIZADAS (ARM)	N° ATENCIONES DEMANDADAS (ADM)	EFICACIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL (ARM/ADM)
Enero 2016	8363	8471	0.99
Febrero 2016	7657	8322	0.92
Marzo 2016	8564	9129	0.94
Abril 2016	8627	8902	0.97
Mayo 2016	8309	9234	0.90
Junio 2016	9397	10031	0.94
Julio 2016	8618	9425	0.91
Agosto 2016	8667	9245	0.94
Setiembre 2016	7967	9128	0.87
Octubre 2016	8390	8987	0.93
Noviembre 2016	8459	8744	0.97
Diciembre 2016	8907	10467	0.85
Enero 2017	8402	9169	0.92
Febrero 2017	7692	8768	0.88
Marzo 2017	8604	9239	0.93
Abril 2017	8667	9009	0.96
Mayo 2017	8347	9345	0.89
Junio 2017	9440	9854	0.96
Julio 2017	8658	9538	0.91
Agosto 2017	8706	9356	0.93
Setiembre 2017	8003	9503	0.84
Octubre 2017	8429	9095	0.93
Noviembre 2017	8498	8849	0.96
Diciembre 2017	8948	9983	0.90
Enero 2018	8502	9211	0.92
Febrero 2018	7785	8808	0.88
Marzo 2018	8707	9281	0.94
Abril 2018	8771	9050	0.97
Mayo 2018	8447	9388	0.90
Junio 2018	9553	10216	0.94
Julio 2018	8762	9582	0.91
Agosto 2018	8811	9399	0.94
Setiembre 2018	8099	9547	0.85
Octubre 2018	8530	9137	0.93
Noviembre 2018	8600	8890	0.97
Diciembre 2018	9055	10675	0.85

Elaboración propia.

3.6. Tratamiento de datos:

3.6.1. Análisis de la relación entre las variables

De acuerdo al instrumento que se empleó para la recolección de datos, se hizo el siguiente tratamiento:

- Los datos recolectados fueron organizados y clasificados conforme a las dimensiones del estudio.
- Asimismo, se procedió al análisis del nivel de relación de las variables a través del análisis de regresión de sus respectivos datos calculándose en cada caso el coeficiente correlación de Pearson (r), el cual posteriormente se empleará en el contraste de las hipótesis.

Al ser nuestro estudio de enfoque cuantitativo, los datos obtenidos mediante el análisis documental han permitido el cálculo de los respectivos indicadores resultando valores reales positivos.

Aplicando el análisis de regresión, se puede obtener como resultado a una ecuación que muestre cuál es la vinculación entre la variable 1 y la variable 2.

Buscando medir la intensidad de la relación entre ambas variables, se calculó el coeficiente de Pearson (r_{xy}) y así poder contrastar cada una de las hipótesis.

El coeficiente de correlación del producto–momento de Pearson (llamado coeficiente de correlación muestral) se calcula dividiendo la covarianza muestral entre el producto de la desviación estándar muestral de x (variable independiente) por la desviación estándar muestral de y (variable dependiente).

$$r_{xy} = \frac{\sum(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum(y_i - \bar{y})^2}}$$

Fuente: Estuardo (2012)

Si al graficar los respectivos valores de ambas variables todos los valores del conjunto de datos se ubican sobre la misma línea recta de pendiente positiva, el coeficiente de correlación (r) será 1; lo cual significa que, un coeficiente de correlación de 1 es una relación lineal positiva perfecta entre x e y . Por otra parte, si los puntos de aquel conjunto de datos caen sobre una línea recta con pendiente negativa, el coeficiente de correlación muestral será -1; un coeficiente de correlación de -1 corresponde a una relación lineal negativa perfecta entre x e y .

Tabla 06: Tipología de la correlación según el valor de r

Valor de r	Tipo de correlación
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Estuardo (2012)

En el caso que un conjunto de datos muestre una relación lineal positiva entre x e y , pero que la relación no es perfecta, el valor de r_{xy} será menor a 1, lo cual se refiere a que no todos los puntos del diagrama de dispersión están en una línea recta. Cuanto mayor sea la desviación de los puntos de la relación lineal

positiva, el r_{xy} será más pequeño. Si el resultado del cálculo de r_{xy} es relativamente igual a cero, entonces no existe relación lineal entre x e y ; en cuanto a que r_{xy} obtenga un valor cercano a cero, la relación lineal es débil.

Al momento de interpretar los resultados debemos considerar el hecho de que los cambios en una variable no necesariamente causan cambios en la otra variable. Basándose solamente en la correlación no puede hacerse inferencias de ese tipo ya que solamente los experimentos que son controlados adecuadamente permiten determinar si existe una relación de tipo causal.

Si el coeficiente de correlación de Pearson resulta bajo no significa que no exista relación alguna entre las variables, ya que éstas podrían tener una relación no lineal. Un riesgo de interpretación errónea de este coeficiente se debe a que es muy sensible a valores de datos extremos, a tal punto que un solo valor que sea muy distinto a los demás dentro de un mismo conjunto de datos puede cambiar considerablemente el valor del coeficiente.

Los datos anteriormente calculados para las diferentes dimensiones: Productividad, Calidad de la atención y Eficacia, han dado lugar a sus respectivos indicadores a los cuáles los hemos consolidado en tablas donde se les compara durante todos los meses incluidos en nuestro horizonte de análisis; esta confrontación nos ha permitido determinar si existe o no alguna relación lineal entre dichas variables.

Tabla 07: Relación lineal entre la Productividad (x_1) y la Eficacia (y)

PERIODO	PRODUCTIVIDAD (ARM/PME)	EFICACIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL (ARM/ADM)
Enero 2016	17.46	0.99
Febrero 2016	16.47	0.92
Marzo 2016	17.77	0.94
Abril 2016	17.79	0.97
Mayo 2016	17.64	0.90
Junio 2016	18.94	0.94
Julio 2016	17.81	0.91
Agosto 2016	18.17	0.94
Setiembre 2016	17.63	0.87
Octubre 2016	18.20	0.93
Noviembre 2016	17.88	0.97
Diciembre 2016	18.10	0.85
Enero 2017	17.33	0.92
Febrero 2017	16.35	0.88
Marzo 2017	17.64	0.93
Abril 2017	17.66	0.96
Mayo 2017	17.51	0.89
Junio 2017	18.81	0.96
Julio 2017	17.68	0.91
Agosto 2017	18.04	0.93
Setiembre 2017	17.50	0.84
Octubre 2017	18.07	0.93
Noviembre 2017	17.75	0.96
Diciembre 2017	17.97	0.90
Enero 2018	17.46	0.92
Febrero 2018	16.47	0.88
Marzo 2018	17.77	0.94
Abril 2018	17.79	0.97
Mayo 2018	17.64	0.90
Junio 2018	18.94	0.94
Julio 2018	17.81	0.91
Agosto 2018	18.17	0.94
Setiembre 2018	17.63	0.85
Octubre 2018	18.20	0.93
Noviembre 2018	17.88	0.97
Diciembre 2018	18.00	0.85
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN =		0.280085483

Elaboración propia

Tabla 08: Relación lineal entre la Calidad de la atención (x_2) y la Eficacia (y)

PERIODO	CALIDAD DE LA ATENCIÓN (ARM/RU)	EFICACIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL (ARM/ADM)
Enero 2016	71.48	0.99
Febrero 2016	80.60	0.92
Marzo 2016	64.88	0.94
Abril 2016	69.02	0.97
Mayo 2016	56.14	0.90
Junio 2016	51.35	0.94
Julio 2016	81.31	0.91
Agosto 2016	65.16	0.94
Setiembre 2016	82.13	0.87
Octubre 2016	70.51	0.93
Noviembre 2016	61.75	0.97
Diciembre 2016	73.01	0.85
Enero 2017	80.78	0.92
Febrero 2017	64.64	0.88
Marzo 2017	64.41	0.93
Abril 2017	68.52	0.96
Mayo 2017	55.73	0.89
Junio 2017	64.22	0.96
Julio 2017	80.71	0.91
Agosto 2017	64.69	0.93
Setiembre 2017	57.99	0.84
Octubre 2017	69.99	0.93
Noviembre 2017	61.29	0.96
Diciembre 2017	72.47	0.90
Enero 2018	81.38	0.92
Febrero 2018	65.12	0.88
Marzo 2018	64.88	0.94
Abril 2018	69.02	0.97
Mayo 2018	56.14	0.90
Junio 2018	64.69	0.94
Julio 2018	81.31	0.91
Agosto 2018	65.16	0.94
Setiembre 2018	58.42	0.85
Octubre 2018	70.51	0.93
Noviembre 2018	61.75	0.97
Diciembre 2018	59.57	0.85
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN =		0.046012821

Elaboración propia

Tabla 09: Relación lineal múltiple entre la Productividad (x_1) y la Calidad de la atención (x_2) con la Eficacia (y)

PERIODO	PRODUCTIVIDAD (ARM/PME)	CALIDAD DE LA ATENCIÓN (ARM/RU)	EFICACIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL (ARM/ADM)
Enero 2016	17.46	71.48	0.99
Febrero 2016	16.47	80.60	0.92
Marzo 2016	17.77	64.88	0.94
Abril 2016	17.79	69.02	0.97
Mayo 2016	17.64	56.14	0.90
Junio 2016	18.94	51.35	0.94
Julio 2016	17.81	81.31	0.91
Agosto 2016	18.17	65.16	0.94
Setiembre 2016	17.63	82.13	0.87
Octubre 2016	18.20	70.51	0.93
Noviembre 2016	17.88	61.75	0.97
Diciembre 2016	18.10	73.01	0.85
Enero 2017	17.33	80.78	0.92
Febrero 2017	16.35	64.64	0.88
Marzo 2017	17.64	64.41	0.93
Abril 2017	17.66	68.52	0.96
Mayo 2017	17.51	55.73	0.89
Junio 2017	18.81	64.22	0.96
Julio 2017	17.68	80.71	0.91
Agosto 2017	18.04	64.69	0.93
Setiembre 2017	17.50	57.99	0.84
Octubre 2017	18.07	69.99	0.93
Noviembre 2017	17.75	61.29	0.96
Diciembre 2017	17.97	72.47	0.90
Enero 2018	17.46	81.38	0.92
Febrero 2018	16.47	65.12	0.88
Marzo 2018	17.77	64.88	0.94
Abril 2018	17.79	69.02	0.97
Mayo 2018	17.64	56.14	0.90
Junio 2018	18.94	64.69	0.94
Julio 2018	17.81	81.31	0.91
Agosto 2018	18.17	65.16	0.94
Setiembre 2018	17.63	58.42	0.85
Octubre 2018	18.20	70.51	0.93
Noviembre 2018	17.88	61.75	0.97
Diciembre 2018	18.00	59.57	0.85
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN MÚLTIPLE=			0.302625213

Elaboración propia

3.6.2. Contrastación de hipótesis

Contraste de la hipótesis general

El control del talento humano se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2016 - 2018

Empleando la regresión lineal, se ha obtenido como Coeficiente de correlación múltiple de Pearson: $r=0.3026$ lo que indica que existe correlación positiva baja (ver cuadro 06) entre nuestras variables Control del talento humano (x) y Desempeño laboral (y), lo cual vendría a ser un primer indicio que entre dichas variables no existe una relación lineal significativa.

Para analizar la significación de nuestro valor de r recordemos que un coeficiente de correlación se considera significativo si se puede afirmar, con una cierta probabilidad, que es diferente de cero. En términos estadísticos, estaremos evaluando la probabilidad de que dicho coeficiente proceda de una población cuya correlación sea cero. Con este criterio plantearemos dos hipótesis posibles:

$H_0 : r = 0 \Rightarrow$ el coeficiente de correlación procede de una población cuya correlación es cero ($\rho = 0$)

$H_a : r \neq 0 \Rightarrow$ el coeficiente de correlación proviene de una población cuya correlación es distinta de cero ($\rho \neq 0$)

Partiendo del supuesto de la hipótesis nula se llega a demostrar que la distribución muestral de correlaciones procedentes de una población caracterizada por una correlación igual a cero ($\rho = 0$) cumple con la ley de Student con (n-2) grados de libertad (n: tamaño muestral).

Como estadístico de contraste, calcularemos el número de desviaciones estándar al que se encuentra el coeficiente de correlación del centro de la distribución, lo cual se consigue mediante la fórmula:

$$\frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

r: coeficiente de correlación lineal de Pearson

n: tamaño de la muestra

Fuente: Estuardo (2012)

El valor obtenido mediante dicha fórmula se compara con el que figura en las tablas estadísticas de distribución, para un determinado nivel de significancia α y (n-2) grados de libertad, el cual hará el papel de valor crítico.

Se contrastaron las hipótesis analizando si se produce o no un error de Tipo I (rechazar o no rechazar la respectiva hipótesis nula H_0).

Para nuestra hipótesis general tenemos que: $r = 0.3026$; $n = 11$; $\alpha = 0.05$

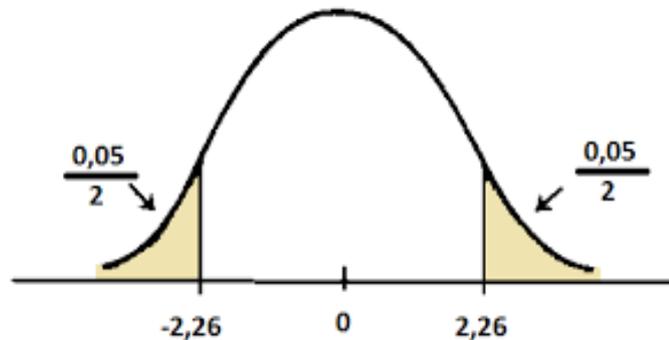
Por lo que nuestro estadístico de contraste resulta igual a:

$$\frac{0.3026\sqrt{11-2}}{\sqrt{1-0.3026^2}} = 0.95$$

El valor crítico lo obtenemos de la tabla respectiva con nivel de significancia 0.05 y 9 grados de libertad, el cual viene a ser: 2.26

Se ha obtenido que el estadístico de contraste 0.95 es menor que el valor crítico 2.26, por lo que no existe suficiente evidencia empírica para poder rechazar la hipótesis nula.

Figura 06: Zonas de rechazo y de aceptación de la hipótesis nula para una prueba de dos colas con 5% de significancia y 9 grados de libertad



Elaboración propia

Contraste de la hipótesis específica N° 1

La productividad se relaciona con el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2016 – 2018.

Utilizando el mismo criterio estadístico del contraste de la hipótesis general, se tienen como elementos de análisis:

$$r = 0.2801 ; n = 11 ; \alpha = 0.05$$

Para este caso nuestro estadístico de contraste resulta igual a:

$$\frac{0.2801\sqrt{11-2}}{\sqrt{1-0.2801^2}} = 0.88$$

El valor crítico lo obtenemos de la tabla respectiva, el cual viene a ser: 2.26.

Se ha obtenido que el estadístico de contraste 0.88 es menor que el valor crítico 2.26, por lo que no existe evidencia empírica suficiente para rechazar la hipótesis nula.

Contraste de la hipótesis específica N° 2

La calidad de la atención se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, durante el periodo 2016 - 2018.

También utilizaremos el mismo criterio estadístico empleado en el contraste de la hipótesis general. En este caso se tienen como elementos de análisis:

$$r = 0.046 ; n = 11 ; \alpha = 0.05$$

Para este caso nuestro estadístico de contraste resulta igual a:

$$\frac{0.046\sqrt{11 - 2}}{\sqrt{1 - 0.046^2}} = 0.14$$

El valor crítico lo obtenemos de la tabla respectiva, el cual viene a ser: 2.26.

Se ha obtenido que el estadístico de contraste 0.14 es menor que el valor crítico 2.26 , por lo que no existe evidencia empírica suficiente para rechazar la hipótesis nula.

Debemos recordar que según la ciencia Estadística, un contraste de hipótesis no permite aceptar una hipótesis; simplemente la rechaza o no la rechaza. En caso se hubiera podido rechazar la hipótesis nula, lo interpretaríamos como que existe un 95% de probabilidad de que sea cierta la hipótesis alterna. Como en todos nuestros casos no se logró hacer tal rechazo no podemos afirmar con una elevada contundencia estadística que exista una relación lineal importante entre las variables analizadas.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

3.7. Resultados de la investigación

3.7.1. Relación entre la dimensión Productividad (x_1) con la variable Desempeño laboral (V_2)

Tabla 10: Indicadores estadísticos de la regresión lineal entre la Productividad y el Desempeño laboral

<i>ESTADÍSTICAS DE LA REGRESIÓN</i>	
Coeficiente de correlación	0.280085483
Coeficiente de determinación R^2	0.078447878
R^2 ajustado	0.051343403
Error típico	0.036781936
Observaciones	36

<i>ANÁLISIS DE VARIANZA</i>					
	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	0.0039157	0.0039157	2.89427779	0.098024345
Residuos	34	0.04599897	0.001352911		
Total	35	0.04991467			

	<i>Coeficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>
Intercepción	0.584475456	0.19745796	2.95999944	0.005571503
Variable X_1	0.018889446	0.01110322	1.701257707	0.098024345

Elaboración propia

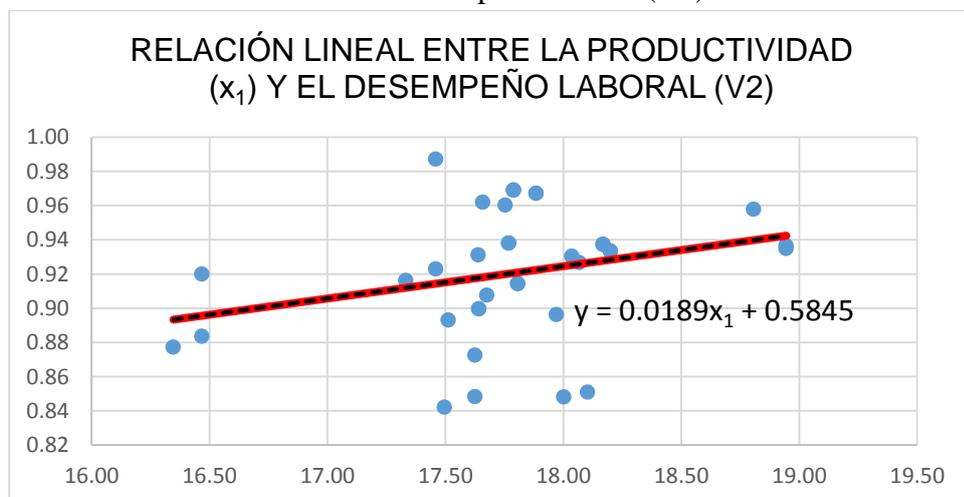
Interpretación:

En la tabla 10 se observan los indicadores estadísticos del análisis de regresión lineal realizado entre la dimensión Productividad con la variable 2 Desempeño laboral. Podemos notar que el coeficiente de correlación de Pearson (r) encontrado es de 0.28 lo que estaría mostrando que existe una correlación baja (ver cuadro 06), lo que se interpreta como que la relación lineal entre los valores de dichas variables no es importante o es poco significativa desde el

punto de vista estadístico. Lo usual es que la productividad tenga una elevada influencia en el desempeño laboral, pero en las instituciones del estado locales existen demasiadas distorsiones para una “medición limpia” de las dimensiones atribuidas, entre las cuales destacan el favoritismo por cuestiones políticas y la permanencia en cargos ejecutivos importantes de personas incompetentes que son cómplices activos de la corrupción instaurada en todo el organismo público.

En cuanto al coeficiente de determinación, su valor de 0.0784 refleja que sólo alrededor de un 8% de los valores del desempeño laboral tienen una variabilidad compartida o explicada por la productividad de los empleados de las subgerencias de nuestra muestra de análisis; además podemos apreciar que existe una elevada dispersión que se manifiesta en los indicadores del análisis de varianza, entre ellos la suma de los cuadrados de los residuos que ha resultado igual a 0.046 lo que se considera estadísticamente lejano al cero ideal que se da cuando no existe dispersión alguna.

Figura 07: Relación lineal entre la dimensión Productividad (x_1) con la variable Desempeño laboral (V2)

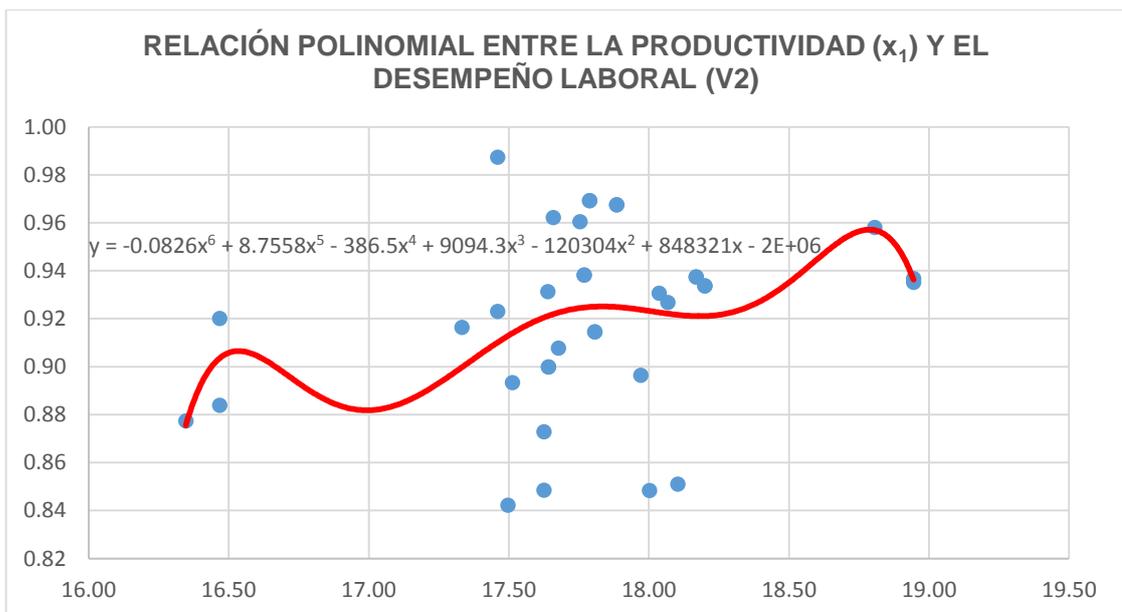


Elaboración propia

Interpretación

En la figura 07 notamos que los puntos obtenidos de relacionar ambas variables se encuentran dispersos y la alineación que se observa es bastante baja, además el coeficiente de x_1 es 0.0189 que estaría reflejando una escasa dependencia lineal, es decir la influencia de la productividad sobre el desempeño laboral es baja. Sin embargo basándonos en lo señalado por Morales (2011): “una correlación baja no significa que entre las variables no exista relación, simplemente que ésta no es lineal”, lo cual nos lleva a analizar otras posibles relaciones no lineales y encontramos que la que más se ajusta es la relación polinomial de sexto grado en cuya regla de correspondencia aparece un coeficiente principal negativo que tiene un valor absoluto muy inferior a la unidad lo que nos confirma que no existe una relación importante entre dichas variables durante el periodo 2016 – 2018.

Figura 08: Relación polinomial entre la dimensión Productividad (x_1) con la variable Desempeño laboral (V2)



Elaboración propia

3.7.2. Relación entre la dimensión Calidad de la atención (x₂) con la variable Desempeño laboral (V2)

Tabla 11: Indicadores estadísticos de la regresión lineal entre la Calidad de la atención y el Desempeño laboral

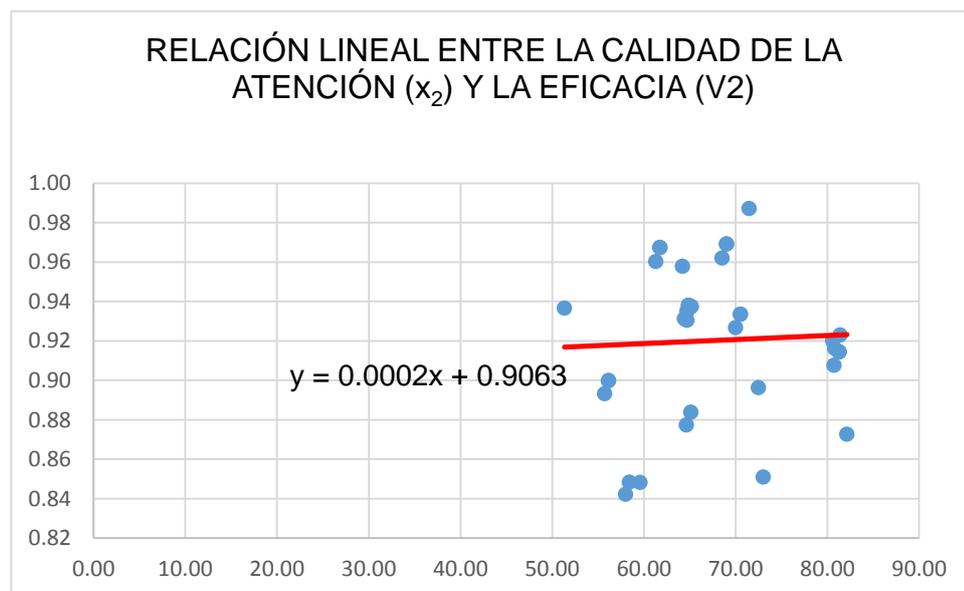
<i>ESTADÍSTICAS DE LA REGRESIÓN</i>	
Coefficiente de correlación	0.0460128
Coefficiente de determinación R ²	0.0021172
R ² ajustado	-0.027232
Error típico	0.0382749
Observaciones	36

ANÁLISIS DE VARIANZA					
	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	0.000105678	0.000105678	0.07213684	0.7898736
Residuos	34	0.049808989	0.00146497		
Total	35	0.049914667			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>
Intercepción	0.906313007	0.05224599	17.34703487	1.84523E-18
Variable X 2	0.00020627	0.000767994	0.268583015	0.789873595

Elaboración propia

Figura 09: Relación lineal entre la dimensión Calidad de la atención (x₂) con la variable Desempeño laboral (V2)



Elaboración propia

Interpretación:

Tanto en la tabla 11 y figura 09, se puede observar que la relación lineal entre la dimensión Calidad de atención y la variable 2 Desempeño laboral es prácticamente nula, ya que por una parte el coeficiente de correlación de Pearson ha resultado 0.046 (correlación muy baja) y también la ecuación lineal que intenta definir la dependencia entre ambas variables arroja coeficientes muy pequeños cercanos a cero, por lo que la influencia de una variable sobre la otra será poco significativa y además la posición de los puntos obtenidos con relación a la mejor recta trazada hace notar una elevada dispersión, la misma que se expresa en el coeficiente de determinación R^2 que para este caso resultó 0.002 lo que interpretamos como que solo un 0.2% de los valores de ambas variables tienen una variabilidad explicada; además el análisis de varianza presenta indicadores que permiten despejar cualquier duda ya que una suma de cuadrados de los residuos igual a 0.0498 hace notar el alto grado de dispersión que posee la muestra de análisis lo que nos lleva a inferir que durante el periodo 2016 – 2018 existieron muchos factores distorsionantes que no han permitido que se produzca una relación natural de causa – efecto entre la calidad de la atención y el desempeño laboral. En nuestro intento por identificar dichos factores encontramos el casi nulo estímulo hacia los empleados que demostraban eficacia en el desempeño de sus labores, la falta de meritocracia, la corrupción extendida hacia muchas áreas de la MPCP, la falta de transparencia en la realización de informes de desempeño, el sesgo en las evaluaciones que estaban relacionadas con el control de talento humano, etc.

3.7.3. Relación entre la dimensiones Productividad (x_1) y Calidad de la atención (x_2) con la variable Desempeño laboral (V2)

Tabla 12: Indicadores estadísticos de la regresión lineal múltiple entre la Productividad y la Calidad de la atención con el Desempeño laboral

<i>ESTADÍSTICAS DE LA REGRESIÓN</i>	
Coeficiente de correlación múltiple	0.3026252
Coeficiente de determinación R^2	0.091582
R^2 ajustado	0.0365264
Error típico	0.0370681
Observaciones	36

<i>ANÁLISIS DE VARIANZA</i>					
	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	2	0.00457129	0.002285643	1.66344498	0.20498138
Residuos	33	0.04534338	0.001374042		
Total	35	0.04991467			

	<i>Coeficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>
Intercepción	0.515796331	0.22245134	2.318692801	0.026750131
Variable X_1	0.020746142	0.01150793	1.802769924	0.080563643
Variable X_2	0.000528374	0.00076494	0.690740572	0.494558903

Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 12 se observan los indicadores estadísticos del análisis de regresión lineal múltiple realizado entre la dimensiones Productividad y Calidad de la atención, que corresponden a la variable 1 Control del talento humano, con la variable 2 Desempeño laboral. Podemos notar que el coeficiente de correlación múltiple de Pearson (r) ha resultado 0.30 lo que estaría mostrando que existe una correlación múltiple baja, lo que se interpreta como que la relación lineal entre los valores de dichas variables no es importante o es poco significativa

desde el punto de vista estadístico. La teoría administrativa señala que el control del talento humano tiene una importante contribución sobre el desempeño laboral, pero para nuestro contexto dicha contribución ha sido baja motivado, según nuestra opinión, por la existencia de muchas distorsiones que no permiten una “medición objetiva” de las variables consideradas. Estas distorsiones son de índole política, social, cultural y económica.

En cuanto al coeficiente de determinación, su valor de 0.09 refleja que sólo alrededor de un 9% de los valores del desempeño laboral tienen una variabilidad compartida o explicada por el control del talento humano, respecto a los empleados de las once subgerencias de nuestra muestra de análisis; además podemos apreciar que existe una elevada dispersión que se expresa en los indicadores del análisis de varianza, entre ellos la suma de los cuadrados de los residuos que ha resultado igual a 0.045 lo que se considera estadísticamente lejano al cero ideal que se da cuando no existe dispersión alguna.

3.8. Discusión de resultados.

El hecho de que mediante las pruebas estadísticas no se lograron rechazar las hipótesis nulas deja abierta la posibilidad de que los coeficientes de correlación muestral puedan provenir de una población en la cual la correlación entre las variables de estudio sea prácticamente nula. Para ninguna de las tres hipótesis nulas se ha obtenido estadísticos de prueba que al menos se acerquen a los valores críticos lo cual podemos interpretar como que durante el periodo 2016 – 2018, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo el control del talento humano no tuvo influencia significativa en el desempeño laboral de los empleados.

Revisando los indicadores estadísticos, para la relación lineal entre las variables Control del talento humano (V1) y Desempeño laboral (V2), se ha obtenido como coeficiente de determinación R^2 a 0.0916, es decir que sólo un 9.16% de los empleados de la MPCP explican su desempeño laboral por medio de un adecuado control del talento humano, o dicho de otra forma el grado de asociatividad entre dichas variables es apenas alrededor del 9%, lo que podría generar múltiples conjeturas.

Los resultados obtenidos en la presente investigación son claramente distintos de los que obtuvieron Flores et al (2017) en cuyo estudio encontraron que el desempeño laboral de los trabajadores de la alcaldía de Las Sabanas está influenciado en 44.25% por la gestión efectiva del talento humano; sin embargo la coincidencia que resalta es que al igual que en la MPCP se encuentran serias deficiencias en los procesos de reclutamiento y selección de personal, lo que repercute en los procesos posteriores de la gestión del personal.

Podemos también señalar un contraste muy importante de los resultados obtenidos con respecto a los de Llano y Rivera (2015) puesto que en su caso diseñaron un sistema de gestión de talento humano que al ser aplicado en un grupo representativo de trabajadores de la entidad privada Florícola Agrogana S.A. encontraron que el desempeño laboral se incrementó en un 17% lo que permite inferir que dentro de dicha empresa si existe un elevado nivel de relación entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral.

En el contexto nacional nuestros resultados no difieren mucho con los obtenidos por Inca (2015) quien al analizar la influencia de todas las etapas de la gestión del talento humano en el personal contratado de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas,

sobre el desempeño laboral, encontró que la etapa más crítica es precisamente la del control ya que es la menos atendida en el temario de la asignación de recursos logísticos y además son pocos los gerentes o funcionarios que entienden la importancia que tiene administrar adecuadamente esta última etapa para así poder mejorar la productividad y la calidad de la atención a los usuarios.

Por otro lado Figueroa (2017) obtiene resultados aparentemente distintos a los de este estudio ya que su coeficiente de correlación resultó ser 0.696, pero esto es debido principalmente a la alta correlación que existe entre las dimensiones dirección y organización que reflejan un elevado nivel de influencia con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL de Yungay, mostrando coeficientes de Pearson de 0.82 y 0.77 respectivamente; sin embargo cuando proseguimos con la revisión encontramos que con respecto al control del talento humano el coeficiente es de apenas 0.24 lo que al igual que en nuestros resultados se percibe una correlación baja lo cual se traduce en relación no significativa.

Ensayando explicaciones a nuestros hallazgos, podemos mencionar que al igual que Valentín (2017) tanto la capacitación del personal como los instrumentos implementados para el control del talento humano resultan ser gravitantes para que se muestren efectos importantes sobre el desempeño laboral. Hemos encontrado que durante el periodo 2016 – 2018 el personal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo tuvo índices de rotación muy por encima de los promedios nacionales y que además en la selección y promoción de los trabajadores se privilegió el clientelismo político lo cual ha impedido que se realice una gestión basada en la meritocracia o en la productividad.

En casi todos los antecedentes nacionales se ha encontrado que las etapas de la gestión del talento humano (planeamiento, organización, dirección y control) tienen una importante influencia sobre el desempeño laboral tanto para trabajadores del sector privado como público, pero lo que hemos podido advertir es que la medición de las variables consideradas ha sido subjetiva ya que para todos los casos se han considerado a las encuestas como técnica de recolección de datos, por lo que el desempeño laboral estuvo cuantificada según la apreciación de algunos usuarios atendidos, lo cual, más allá de los errores de tipo técnico – estadístico consideramos que no es una medición del todo confiable, puesto que en mucho casos los cuestionarios fueron aplicados a posteriori del servicio recibido cuando el usuario muchas veces ya no recuerda los pormenores, por lo que en nuestra investigación decidimos usar data objetiva debidamente procesada, lo cual si bien es cierto colisiona con parte de la teoría administrativa, permitirá establecer un debate sobre si dicha teoría es aplicable en entornos salpicados de politiquería y corrupción.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- * El control del talento humano no presenta una relación importante con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2016 – 2018.

Para probar científicamente una afirmación, la evidencia debe ser contundente, y para el caso que estamos analizando, en el contraste de hipótesis no se tuvo la evidencia empírica suficiente como para poder rechazar la hipótesis nula, lo cual no nos permite aceptar la hipótesis alterna que afirmaba que existe una relación entre el control del talento humano con el desempeño laboral. El hecho de haberse obtenido un coeficiente de correlación múltiple de 0.30 y una regla de correspondencia entre ambas variables con coeficientes del orden de 0.0207 y 0.0005 permite reforzar lo encontrado en la prueba de hipótesis, por lo que al no haberse demostrado la existencia de una relación lineal significativa, concluimos que no existe tal relación.

- * La productividad no se relaciona con el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2016 – 2018.

En el análisis de regresión lineal entre el desempeño laboral y la productividad, los indicadores estadísticos resultantes muestran un primer indicio que no existe una relación lineal estadísticamente significativa. Para reforzar el análisis de la significancia del coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.28$), se procedió al contraste de hipótesis, resultando que no se puede rechazar la hipótesis nula por

lo que nos reafirmamos en nuestra conclusión de que la productividad no ejerce influencia importante sobre el desempeño laboral.

- * La calidad de la atención no se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, durante el periodo 2016 - 2018.

Al intentar probar la relación lineal entre el desempeño laboral con la calidad de la atención, se realizó el análisis de regresión encontrando que la correlación entre ambas variables es muy baja, lo cual es indicado por el coeficiente de Pearson ($r = 0.046$) y por los indicadores del análisis de varianza entre los que podemos mencionar a la suma de cuadrados de los residuos que ha resultado igual a 0.0498, el cual nos señala una elevada dispersión de los puntos por lo que la linealidad estaría prácticamente descartada. Pero para disipar cualquier duda se sometió la hipótesis respectiva a la prueba t Student encontrándose que el estadístico de prueba ($t = 0.14$) es menor que el valor crítico (0.26) por lo que no se puede rechazar la hipótesis nula y esto se entiende como que no se tiene suficiente evidencia para afirmar que sea válida la hipótesis alterna, lo cual no permite inferir la existencia de relación lineal entre las variables analizadas.

5.2. Recomendaciones

- * La primera recomendación cae por su propio peso: se recomienda un estudio para un horizonte temporal más amplio, de por lo menos diez años de tal forma que se pueda considerar la influencia de la variación de las políticas de gestión, ya que de una gestión a otra se observan diferencias importantes en el manejo político, estratégico y operacional.

- * Se recomienda también evaluar técnicamente la técnica de reclutamiento y retención de personal de la MPCP. Existen reportes periodísticos y denuncias formuladas por trabajadores y usuarios tanto de la gestión analizada como de las precedentes, en el sentido que la contratación de personal obedece a un clientelismo político y a diversos tipos de influencias, llegándose a extremos que lindan con lo delictivo.

- * La mayoría de noticias sobre la gestión municipal en la región Ucayali están relacionadas a la corrupción y a la incompetencia, lo que se recomienda implementar mayores exigencias para las personas que aspiran a ser funcionarios públicos, no sólo en el tema de competencias profesionales sino en el aspecto ético y moral. En las diversas gestiones municipales se ha encontrado personal de confianza de las autoridades con serios antecedentes penales y judiciales, lo que hará que la evaluación de desempeño laboral obedezca a intereses particulares y no priorizar la calidad del trabajo realizado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguirre, J. (2000). *Dirección y gestión de personal*. Madrid, España: Ediciones pirámide.
2. Araujo, M. y Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. México DF, México: Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG).
3. Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago, Chile: Ediciones del CEPAL.
4. Asencios, C. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016*. (Tesis de pregrado). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
5. Cartagena, L. (2011). *Ciclos formativos y cuerpo de profesores técnicos de formación profesional*. Madrid, España: Ediciones MAD.
6. Cevallos, Y. (2014). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, año 2013*. (Tesis de pregrado). La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
7. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ra Ed.) México DF, México: Editorial McGraw-Hill.
8. Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la teoría de la Administración*. (10ma Ed.) México DF, México: Editorial Mc Graw - Hill Interamericana.
9. Colusso R., Churba C. (2010). *Un nuevo sistema para potenciar la creatividad e innovación*. México DF, México: Ediciones Neo-Sipoc.
10. Figueroa, R. *Talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de gestión educativa Local de Yungay – 2017*. (Tesis de pregrado). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
11. Flores P., Mara G. y otros. (2017). *Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Alcaldía Las Sabanas Municipio del Departamento de Madriz en el primer semestre 2016*. (Tesis de pregrado). Estelí, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
11. Guaigua, J. (2016). *Modelo de gestión de talento humano para elevar el desempeño laboral de la empresa Ingemed ubicada en Guajalo Cantón Quito en el período 2015- 2016*. (Tesis de posgrado). Latacunga, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.

12. Inca, K. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*. Tesis. Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
13. Llano, E. y Rivera, L. (2015). *Sistema de gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Florícola Agrogana S.A. de la Parroquia Joseguango bajo Provincia de Cotopaxi en el período 2014 – 2015*. (Tesis de pregrado). Latacunga, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
14. Ministerio de Relaciones Laborales. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público - LOSEP*.: <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/>. Quito, Pichincha, Ecuador.
15. Mora, C. (2012). *Gestión de talento humano*. México DF, México: Editorial Prentice Hall.
16. Peñafiel, E. (2010). *Habilidades sociales*. Madrid, España: EDITEX.
17. Ponce, B. (2014). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos Planta Central-Quito*. (Tesis de posgrado). Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.
18. Robbins S. y Coulter M. (2005). *Administración*. (8va. Ed.). México DF, México: Pearson Educación – Eficacia.
19. Rodríguez, A. (2008). *El desempeño laboral*. Disponible en: <http://www.oocities.org/es/avrrinf/grh/trabajo3/trabajo3.htm>, 2008.
20. Rojas, R. y 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, Enero 2018*. (Tesis de pregrado). Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.
21. Tejedor, F. y García, A. (2010). *Evaluación del desempeño*. Revista Española de Pedagogía. N° 37.
22. Valentín, H. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. Lima - Perú, 2017*. (Tesis de pregrado). Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
23. Vásquez, A. (2008). *Gestión de talento humano*. Recuperado de http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.Vfcz_CuG91Y.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “EL CONTROL DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PERIODO 2016 – 2018”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada, longitudinal (Gómez M., 2016)
¿Cómo se relaciona el control del talento humano con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, durante el periodo 2016 - 2018?	Determinar como se relaciona el control del talento humano con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2016 - 2018	El control del talento humano se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2016 - 2018	CONTROL DEL TALENTO HUMANO	NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional (Saavedra P., 2017)
				MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Hipotético deductivo (Bernal C., 2015)
				DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental (Hernández R., 2014)
PROBLEMA ESPECÍFICO N° 1	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1	HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1	VARIABLE DEPENDIENTE	POBLACIÓN Y MUESTRA Población: Todas la gerencias que dependen de la Gerencia Municipal de la MPCP. Muestra: Tres gerencias seleccionadas a criterio de los investigadores.
¿De qué manera se relaciona la productividad con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, durante el periodo 2016 - 2018?	Definir de que manera se relaciona la productividad con el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2016 - 2018	La productividad se relaciona con el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2016 - 2018	DESEMPEÑO LABORAL	
				TÉCNICAS: Análisis documental
				INSTRUMENTOS: Ficha de recolección de datos
PROBLEMA ESPECÍFICO N° 2	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2	HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2		
¿En qué forma se relaciona la calidad de la atención con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, durante el periodo 2016 - 2018?	Determinar en que forma se relaciona la calidad de la atención con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, durante el periodo 2016 - 2018.	La calidad de la atención se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, durante el periodo 2016 - 2018.		

ANEXO 2: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

“EL CONTROL DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PERIODO 2016 - 2018”					
VARIABLES	DEFINICIONES		DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE	CONCEPTUAL	OPERACIONAL			
CONTROL DEL TALENTO HUMANO	Es la última etapa del proceso de gerencia y es tan importante como las demás, ya que permite detectar las fallas, así como establecer los mecanismos para su corrección, generando un proceso de retroalimentación constante. (Vallejo, 2016)	Contribuye a asegurar que se logren los objetivos en los plazos programados y con los recursos asignados. Se enfoca en varios aspectos siendo los más recurrentes la calidad y la productividad.	PRODUCTIVIDAD	ARM / PME	Registros de la Gerencia de Administración y Finanzas
			CALIDAD DE LA ATENCIÓN	ARM / RU	Registros de la Subgerencia de Recursos Humanos
DEPENDIENTE	<p style="text-align: center;">"Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos" (Chiavenato, 2007)</p>		EFICACIA	ARM / ADM	Evaluaciones mensuales de desempeño
DESEMPEÑO LABORAL					
ARM: número de A tenciones R ealizadas M ensualmente.					
PME: P resupuesto M ensual E jecutado					
RU: número de R eclamos realizados por los U suarios					
ADM: número de A tenciones D emandadas M ensualmente					

ANEXO 3: FICHAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FICHA N° 1:

VARIABLE: CONTROL DEL TALENTO HUMANO		
DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD		
SUBGERENCIA:		
PERIODO ANALIZADO	ATENCIONES REALIZADAS MENSUALMENTE (ARM)	PRESUPUESTO MENSUAL EJECUTADO (PME)
Enero 2016		
Febrero 2016		
Marzo 2016		
Abril 2016		
Mayo 2016		
Junio 2016		
Julio 2016		
Agosto 2016		
Setiembre 2016		
Octubre 2016		
Noviembre 2016		
Diciembre 2016		
...
Diciembre 2018		
VALIDADO POR:		

FICHA N° 2

VARIABLE: CONTROL DEL TALENTO HUMANO		
DIMENSIÓN: CALIDAD DE LA ATENCIÓN		
SUBGERENCIA:		
PERIODO ANALIZADO	ATENCIÓNES REALIZADAS MENSUALMENTE (ARM)	N° RECLAMOS REALIZADOS POR LOS USUARIOS (RU)
Enero 2016		
Febrero 2016		
Marzo 2016		
Abril 2016		
Mayo 2016		
Junio 2016		
Julio 2016		
Agosto 2016		
Setiembre 2016		
Octubre 2016		
Noviembre 2016		
Diciembre 2016		
...
Diciembre 2018		
VALIDADO POR:		

FICHA N° 3

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		
DIMENSIÓN: EFICACIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL		
SUBGERENCIA:		
PERIODO ANALIZADO	ATENCIONES REALIZADAS MENSUALMENTE (ARM)	ATENCIONES DEMANDADAS MENSUALMENTE (ADM)
Enero 2016		
Febrero 2016		
Marzo 2016		
Abril 2016		
Mayo 2016		
Junio 2016		
Julio 2016		
Agosto 2016		
Setiembre 2016		
Octubre 2016		
Noviembre 2016		
Diciembre 2016		
...
Diciembre 2018		
VALIDADO POR:		