



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de calidad y el sistema de administración de los
recursos humanos en DEVIDA, Miraflores 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Yovera Puruguay, Ubaldo (orcid.org/0000-0002-2757-9302)

ASESOR:

Dr. Rondón Vargas, Freddy (orcid.org/0000-0003-2325-9579)

CO-ASESORA:

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (orcid.org/0000-0003-2373-1300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia, amigos y seres queridos, quienes contribuyeron y apoyaron en el transcurso del desarrollo de la maestría.

Agradecimiento

Agradezco a todos los me apoyaron con el propósito de culminar el grado académico y alcanzar la meta de llegar a graduarme como maestro en Gestión Pública.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Variable Gestión de Calidad y sus dimensiones	21
Tabla 2 Variable Sistema de Administración de los Recursos Humanos y sus dimensiones	22
Tabla 3 Evaluación de la Normalidad de las Variables de Estudio	23
Tabla 4 Correlación entre la variable gestión de calidad y el sistema de administración de los recursos humanos	24
Tabla 5 Correlación entre la variable gestión de calidad y la dimensión suficiencia de información digitalizada.	24
Tabla 6 Correlación entre la variable gestión de calidad y la dimensión seguridad en el acceso de información digitalizada	25
Tabla 7 Correlación entre la variable gestión de calidad y la dimensión gestión remota de legajos de personal digitalizados	26
Tabla 8 Correlación entre la variable gestión de calidad y la dimensión supervisión y actualización de legajos de personal	27

Resumen

La presente investigación planteó como objetivo determinar la relación existente entre la gestión de calidad y el sistema de administración de los recursos humanos en Devida, Miraflores, 2022. El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal con un nivel correlacional. Asimismo, la muestra estuvo conformada 34 servidores que laboran en la entidad precitada, siendo preciso señalar que los servidores seleccionados participaron en la encuesta elaborada a efectos de la presente investigación. Al realizar la evaluación de la relación entre la gestión de calidad y el sistema de administración de los recursos humanos se advirtió una correlación de Spearman de 0.836 significativa (p -valor < 0.001), indicando una correlación muy fuerte y positiva.

Palabras clave: Administración, gestión, calidad, información digitalizada.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between quality management and the human resources administration system in Devida, Miraflores, 2022. The study was developed under the quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional with a correlational level. Likewise, the sample was made up of 34 servers who work in the aforementioned entity, it being necessary to point out that the selected servers participated in the survey prepared for the purposes of this investigation. When evaluating the relationship between quality management and the human resources administration system, a significant Spearman correlation of 0.836 (p -value < 0.001) was noted, indicating a very strong and positive correlation.

Keywords: Administration, management, quality, digitized information.

I. INTRODUCCIÓN

En la mayoría de las empresas u organizaciones, las administraciones públicas y privadas que se puedan realizar tienen la obligación de poder ser eficientes en todo momento, para que la calidad que se le brinda a los ciudadanos debe ser alto y lograr que estén satisfechos. En el sector público, la gestión de calidad depende de la capacidad del Estado y esta se apoya últimamente de herramientas como el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Asimismo, la norma ISO 9000 es importante para toda empresa, pero normalmente según Cepeda y Cifuentes (2019) se usa en empresas privadas, para satisfacer los requerimientos de sus grupos de interés. Por ello, la gestión de calidad depende de muchos factores como los recursos humanos, ya que, gracias a la pandemia, muchos estilos de trabajo han cambiado y se ha logrado digitalizar los procesos, observándose brechas digitales, circunscritas en las aplicaciones de medidas de seguridad para resguardar la información y dejando un largo camino en el cual falta mucho por recorrer para lograr una transformación (Sáenz, 2018).

En Perú, la gestión de la calidad ha variado desde en el transcurso del tiempo, permitiendo que se pueda obtener una buena gestión obteniendo resultados mediante la Ley N° 27658 y, posteriormente, la aprobación de la Carta Iberoamericana de la Calidad en Gestión Pública en 2008. Por ello, se creó la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC), con el fin de orientar a organismos y entidades públicas, para conocer las necesidades de los ciudadanos.

Se percibieron avances en la asistencia técnica, medición de calidad, plataformas digitales y fortalecimiento de competencias. Sin embargo, la gestión de calidad aún es considerada como un requerimiento, en vez de considerarse como una pieza central, por lo que queda pendiente propiciar herramientas y estrategias con este enfoque (PCM, 2021). Asimismo, es preciso señalar que recientemente se creó el “Grupo de Trabajo para una mejora de procesos en el sistema de administración de gestión de recursos humanos”, ello en aplicación del régimen del servicio civil (El Peruano, 2022).

En cuanto a la problemática local, las disposiciones normativas adoptadas por el gobierno peruano, a partir de la pandemia, conllevaron a la adopción de mecanismos restrictivos que incluyeron la modificación y readaptación de la modalidad en la que se laboraba en el sector público. Este también ha sido el caso de la prestación de servicios en la entidad en evaluación, organismo público ejecutor adscrito al sector de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM. Procedimientos. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021)

Frente a este panorama, primero fue necesario identificar las falencias o puntos fuertes de la gestión de calidad de la entidad, ya que la modalidad del trabajo remoto ha cambiado la ejecución de planes a largo plazo que estaban establecidos con anterioridad. Además de que el seguimiento necesario requiere que la administración de recursos humanos provea de información óptima a los colaboradores, y esto afronta dificultades por el contexto de virtualidad, que incluye riesgos de seguridad, equipamiento y suficiencia de información digitalizada.

Considerando las acotaciones previas, la formulación del problema general se basó en determinar ¿Cuál es la relación de la gestión de calidad con el sistema de administración de los recursos humanos en Devida, Miraflores, 2022?

Asimismo, como preguntas específicas se plantearon el determinar si:

- a) ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con la suficiencia de información digitalizada en Devida, Miraflores, 2022?;
- b) ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con la seguridad en el acceso de información digitalizada en Devida, Miraflores, 2022?;
- c) ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con la gestión remota de legajos de personal digitalizados en Devida, Miraflores, 2022? y
- d) ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con la supervisión y actualización de legajos de personal en Devida, Miraflores, 2022?

La justificación teórica de la presente investigación se basó en el aporte que brindó como fuente de consulta para futuras investigaciones que se enfoquen en gestión de calidad y administración de recursos humanos, considerando el entorno actual. En tal sentido, los datos que se brindan servirán como referente para diagnosticar la situación actual de la entidad en evaluación y de otras entidades públicas, a fin de aportar en el proceso de mejora continua.

Asimismo, la justificación metodológica surge del empleo de los procedimientos desarrollados y el análisis efectuado. De este modo, los datos obtenidos en las encuestas ayudaron a establecer cómo se vincula la actual gestión de calidad en la entidad pública evaluada, con el empleo de su sistema de administración de recursos humanos.

Al respecto, la justificación práctica referida a la aplicación de los datos que se consiguieron para mejorar la problemática actual identificada en lo concerniente a la gestión de calidad y administración de recursos humanos en la entidad objeto de evaluación en el presente trabajo de investigación. Por lo tanto, se contó con un diagnóstico actual que permita optimizar sus actividades y recursos en caso haya una percepción negativa.

El objetivo general planteado fue: Determinar la relación de la gestión de calidad con el sistema de administración de los recursos humanos en Devida, Miraflores, 2022. En lo concerniente a los objetivos específicos, estos fueron los siguientes: a) Determinar la relación de la gestión de calidad con la suficiencia de información digitalizada en el organismo estudiado; b) Determinar la relación de la gestión de calidad con la seguridad en el acceso de información digitalizada; c) Determinar la relación de la gestión de calidad con la gestión remota de legajos de personal digitalizados y d) Determinar la relación de la gestión de calidad con la supervisión y actualización de legajos de personal.

La hipótesis general planteada afirmó que: Existe relación significativa de la gestión de calidad con el sistema de administración de los recursos humanos en Devida, Miraflores, 2022. Asimismo, las hipótesis específicas planteadas refirieron que: a) La gestión de calidad se relaciona significativamente con la suficiencia de información digitalizada; b) La gestión de calidad se relaciona significativamente con la seguridad en el acceso de información digitalizada; c) La gestión de calidad se relaciona significativamente con la gestión remota de legajos de personal digitalizados y d) La gestión de calidad se relaciona significativamente con la supervisión y actualización de legajos de personal.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, Cueva et al. (2020) desarrollaron su trabajo para caracterizar la gestión de calidad en empresas dedicadas al servicio de mantenimiento. La investigación fue exploratoria-descriptiva que tuvo como muestra a 13 empresas del rubro en el norte de Quito. Entre los principales resultados se logró determinar los puntos débiles en cuanto a procesos en desarrollo de productos, dirección, atención al cliente, gestión de recursos, estudio del mercado y evaluación. Sin embargo, todavía conservan prácticas enfocadas a la satisfacción del cliente, por lo que los autores propusieron un modelo basado en la norma ISO 9001 para garantizar la calidad.

Arévalo et al. (2020) refirieron como objetivo evaluar e investigar la calidad de la empresa inmobiliaria CREA, para lo cual presentaron una evaluación estadística de la gestión de calidad. Se encuestó a 20 clientes de la empresa sobre el fenómeno de estudio. Concluyeron que el factor provisión de información necesita mejorarse en cuanto a gestión de calidad, ya que existen problemas relacionados a la coordinación, precios y desempeño, asimismo, existen otros puntos que deben tomarse en consideración, siendo la coordinación y el cumplimiento de tiempos estipulados, puesto que permitirá alcanzar los objetivos.

Armijos et al. (2019) mencionaron como objetivo analizar la gestión en las entidades empresariales, por ello contaron con un enfoque cuantitativo básico y una población de 20 personas. Los autores en sus resultados indicaron que la gestión es el principal activo en la empresa porque permite llevar a cabo un mejor funcionamiento en donde desarrollen estrategias y resuelvan diversos problemas que se presenten. Finalmente, concluyeron que la gestión dentro de una organización se relaciona con las políticas empresariales en donde se busca tener mayor seguridad y control, basado en la norma ISO 9001:2015.

Finalmente, Basantes et al. (2018) identificaron las estrategias de administración de recursos humanos en pymes textilerías en Chimborazo, para tal fin se aplicó un cuestionario a 145 trabajadores y se entrevistó a 4 directivos de dichas empresas. Después de aplicar los instrumentos se identificó que la gestión

de sus trabajadores requería de perfeccionamiento para orientarlos a mejores niveles de desempeño individual y organizacional, por lo que se sugiere una mayor integración y sistematización de estrategias en lugar de mantener prácticas aisladas.

En cuanto a investigaciones nacionales, Tarazona (2018) mencionó como fin de estudio determinar qué relación existe entre el sistema de gestión de recursos humanos y la motivación laboral. Por ello, contó con un enfoque cuantitativo de tipo básico, además su población fue de 250 colaboradores. Por otro lado, el autor obtuvo en su resultado que es necesario que la entidad mantenga un sistema direccionado para que ayude a poder implementar estrategias novedosas que ayuden al logro de objetivos. Finalmente, los autores concluyeron que en la entidad el sistema de gestión debe ser adecuado porque esto repercutirá en el desempeño de las actividades y el logro de metas.

Jiménez (2022) desarrolló como fin determinar el nivel de influencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, por ello se desarrolló con un método cuantitativo básico y correlacional, teniendo una población de 103 servidores. Por otro lado, la autora en obtuvo en sus resultados que el 81.6 % mencionaron que existe un nivel regular en la gestión administrativa mientras que sólo el 3.9 % de servidores afirmaron que cuentan con un nivel alto. Finalmente, la autora concluyó que la gestión administrativa debe ser óptima para el cumplimiento de metas institucionales, asimismo, los trabajadores tienen que saber los procesos y actividades a realizar.

La autora Santillán (2017) refirió como fin evaluar la relación entre la gestión de compras y la gestión de calidad, por ello tuvo un enfoque cuantitativo y su población fue de 46 trabajadores. Por otro lado, obtuvo en unos de sus resultados que se debe contar con un control de cada área de trabajo, ya que esto permitirá conocer si la empresa se encuentra organizada de forma adecuada o si existen errores que deben subsanarse. Además, es importante que la gestión de calidad este a cargo de personas especialistas que lleven a cabo cada proceso.

López (2021) tuvo como objetivo determinar la influencia de la administración de recursos humanos en la calidad de servicio de la una entidad del

Estado, el estudio fue de tipo básico, correlacional, diseño no experimental y se empleó un método deductivo, además se tomó como muestra a 212 alféreces. Por otro lado, obtuvo como resultado la importancia que se debe tener al contar con una eficaz. Finalmente, el autor determinó que administrar adecuadamente los recursos debe ser un fin importante y necesario para que no se cometan errores internos o se tomen decisiones apresuradas que afecten el funcionamiento de la entidad.

Finalmente, Alegre (2018) buscó determinar el nivel de influencia de la administración en el área de recursos humanos en una entidad del Estado. Se optó por un método cuantitativo, básico y correlacional, donde se consultó a 40 trabajadores. En sus resultados obtuvo que la gestión de calidad permite el cumplimiento de metas institucionales, ya que existe un mejor manejo de objetivos y que los puedan cumplir en el tiempo acordado. Finalmente, la entidad debe priorizar herramientas de gestión de calidad, ya que esto se relaciona con el éxito y logro de objetivos institucionales, permitiendo que cada trabajador y área cumpla con lo encomendado.

Con respecto a la primera variable gestión de calidad, se enfoca en brindar servicios y bienes que propicien que los usuarios tengan una adecuada calidad de vida. Para ello, existe la Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, impulsada por la Presidencia del Consejo de Ministros en el 2021. Esta disposición se orienta a la satisfacción de la ciudadanía, ofreciendo una atención profesional, información sencilla y veraz, tiempos óptimos, accesibilidad, confianza y eficiencia en los procedimientos (PCM, 2021).

Para Chacón y Rugel (2018) la gestión de calidad no debe considerarse solo como un estándar de técnicas y procedimientos, sino que debe ser parte de un cambio en la cultura organizacional. Si esto se incorpora en las entidades, enfatiza un compromiso con la excelencia y calidad al brindar servicios, lo cual también tendrá un efecto positivo en la productividad y sostenibilidad.

Aggarwa et al. (2019) mencionaron que la gestión de calidad hace referencia a un sistema en donde se priorice el continuo desarrollo de los procesos internos en donde se pueda utilizar todos los recursos disponibles dentro de una entidad o

empresa, esto será llevado a cabo de manera eficiente para todos los ciudadanos, garantizando una atención de calidad para cada uno de ellos.

Fundin et al. (2020) hicieron mención de que la gestión de calidad permite llevar a cabo una mejoría de procesos en donde el principal beneficiado es el ciudadano ya que el tendrá una mejor atención abarcando una mejor atención de calidad y puedan resolver diversos procesos de manera eficaz y eficiente.

En la misma idea, Ladewski y Jalilal (2019) señalaron que esto consiste en llevar a cabo un proceso continuo en donde tenga por finalidad velar por la mejoría continua para que el ciudadano pueda tener una mejor calidad de servicios, además que se tome en cuenta el manejo que se tiene que dar a diferentes problemas que se presenten aportando una solución efectiva para llevar a cabo una mejor gestión.

Uno de los modelos para garantizar una gestión de calidad es el European Foundation for Quality Management (EFQM), ecaminado a satisfacer a sus usuarios, tanto internos como externos. Es por eso que tiene valores fundamentales que sirven como cimientos para cualquier proceso; estos son la sostenibilidad, liderazgo, talento corporativo, creación de valor, desarrollo de capacidades, innovación y eficacia ante oportunidades y amenazas (EFQM Primary Partner, 2022).

Finalmente, es importante precisar que la gestión de calidad en una empresa o entidad permite poder organizar las diversas operaciones con la finalidad de obtener un óptimo funcionamiento de la organización y se puedan cumplir metas a corto plazo para la obtención de una mejor calidad para los ciudadanos. (Ma et al., 2020)

Con respecto a la primera dimensión planificar, se refiere a una acción primordial en un Modelo de Gestión de Calidad. Esta etapa se realiza con un autodiagnóstico para revisar la situación actual del servicio y saber si se cumplen los componentes que se encaminen a la mejora continua. Seguidamente, se analizan los resultados obtenidos y se identifican tanto puntos por mejorar como

fortalezas para proyectar un cronograma que detalle las fechas, encargados, objetivos, alcance y actividades necesarias (PCM, 2021).

Asimismo, Abbas (2020) refirió que la planificación consiste en llevar a cabo un análisis del proceso en donde se tome en cuenta los objetivos que se desean cumplir, cambios planeados, acciones para abordar distintos riesgos y acciones que se deben tomar para una mejoría inmediata, además de que se toma en cuenta la reestructuración de los procesos para una coordinación eficiente entre las diversas actividades que se desarrollen.

En la misma idea, Nguyen y Nagase (2019) mencionaron que dentro de esta fase se tiene que analizar el estado de la organización para determinar los problemas que se presenten y de esa manera analizar posibles soluciones para el cumplimiento de metas y mejorar la calidad dentro de la organización o empresa.

Además, el proceso de planificación involucra una fase de contextualización que evidencie el estado de la organización, identificando quiénes son los grupos de interés, qué aspectos requieren atención y luego se plantean objetivos enfocados en la mejora de calidad. Asimismo, se procura mapear las amenazas que puedan surgir durante el desarrollo del plan que se pretenda seguir y se especifican periodos en los que se esperan resultados para luego contrastarlos en la etapa de seguimiento (Garzón, 2017).

Para Romero et al., (2019), planificar consta de identificar los principales requisitos en cuanto a normas y documentaciones a fin de encausar las acciones de la entidad al cumplimiento de estos. Del mismo modo, se establecen métricas de calidad para una posterior verificación de los procesos. Para regirse a principios de calidad, se suele consultar la ISO 9000, que especifica los requerimientos mínimos para una gestión de calidad, así como qué debe hacerse cómo.

Finalmente, Honarpour et al., (2018) mencionaron que esta etapa consiste en llevar a cabo un mayor análisis para el cumplimiento de objetivos, además tiene como finalidad la mejorar y supervisar que cada persona cumpla con lo encomendado.

Por otro lado, la segunda dimensión ejecutar, fue referida como la etapa en la que se ejecutan las actividades indicadas en el cronograma. La entidad puede optar por tener como soporte instrumentos para identificar y medir las necesidades de las personas, así como para identificar el valor del servicio. De esta forma se tiene en consideración las expectativas de los usuarios para cumplirlas, organizar los recursos y generar beneficios para la sociedad (PCM, 2021).

En la misma idea, Franco et al. (2020) mencionaron que dentro de esta etapa se tiene por finalidad es poder determinar todas las deficiencias que se hayan obtenido dentro de la organización a fin de llevar a cabo una solución con respecto a ello, además que se tenga por finalidad garantizar el manejo de las deficiencias y establecer diversas soluciones que garanticen un buen servicio para los usuarios.

Además, es importante priorizar todos los puntos positivos y negativos que se den dentro de la organización con la finalidad de llevar un control y ejecutar nuevas medidas de solución con el objetivo de brindar un mejor servicio al usuario y que este pueda satisfacer sus necesidades (Oyetunji et al., 2019)

Cabe precisar que los autores Ong et al. (2020) indicaron que dentro de esta fase se cuenta con una debida organización en donde puedan priorizar los puntos deficientes y se haga una ejecución de solución en donde se tome en cuenta la calidad de atención que se le dé al usuario.

En esta fase se pone en marcha lo propuesto en la planificación, generalmente mediante una prueba piloto. Entonces, se aplican las acciones correspondientes y se corrigen en el proceso de ser necesario, también se instruye al personal involucrado para que sepa actuar frente a las nuevas actualizaciones y sea parte de estas. Finalmente, se toma nota de los efectos visibles de las actividades durante su desarrollo (ISO 9001, 2015).

Asimismo, Dynnyk et al. (2019) refirieron que dentro de esta fase lo que se busca es la ejecución de las deficiencias que se tuvieron dentro de la planificación, además que esta fase busca ejecutar y subsanar los diversos errores que se puedan presentar dentro de la organización o empresa.

Finalmente, se desarrolla la última dimensión seguimiento y control, esta etapa se orienta a comprobar que las acciones implementadas funcionan correctamente y tienen un impacto positivo. De no ser así, se efectúan ajustes para poder alcanzar los objetivos. De esta fase nacen los informes que sirven como prueba tangible de lo que se evaluó, estos deben cumplir con detallar indicadores de gestión, desempeño y un completo análisis de las acciones implementadas en la entidad (PCM, 2021).

En la misma idea, Cagnin et al. (2021) mencionaron que esta etapa dentro de la gestión de calidad consiste en poder llevar a cabo un seguimiento de los pros y contra que se de en la organización, además que luego de haber llevado un control de las deficiencias que se den dentro de la organización lo que se busca es obtener soluciones y que a esas soluciones se les haga un seguimiento para saber si está habiendo una mejoría dentro de la organización.

Los autores Thea y Bahari (2019) refirieron que esta etapa ayuda a que se tenga en cuenta la eficiencia dentro de los objetivos de la organización, supervisandolos y dando una retroalimentación para que se puedan indetificar los errores y realizar mejoras inmediatas.

Después de la ejecución, es clave examinar la mejora implantada y verificar que realmente se alcanzaron los objetivos de calidad. Se establecen criterios de medición de los servicios resultantes y luego se informan los resultados. Esto permite tener un panorama de los efectos a largo plazo y una opción para tomar acciones en caso haya una percepción negativa al cumplimiento de expectativas (ISO 9001, 2015)

Finalmente, Gamad (2019) refirió que dentro de esta fase se cuenta con pruebas fehacientes que corroboren que se ha mejorado los errores internos y que debido a ello se pueda hacer un seguimiento constante y se obtenga mejores resultados.

La segunda variable, sistema de administración de los recursos humanos, Armijos et al. (2019) expone que el sistema de administración con el que cuente una entidad permite efectuar un proceso que incluya la planeación, organización,

desarrollo y seguimiento de la eficiencia de las operaciones. Para un adecuado funcionamiento de todos los componentes de la empresa, es necesario que esta gestión preste importancia a la información en la que se basa el desempeño del personal. En ese aspecto, el manejo de información debe realizarse con confidencialidad para resguardar a los miembros y a los datos que manejen. Teniendo esto en cuenta, las actividades ejecutadas se orientan a beneficiar a los involucrados y a cumplir las metas establecidas.

Además, es importante poder administrar los recursos humanos a través de un sistema para que se controlen las actividades e información, esta última para garantizar la toma de decisiones. Siendo así, se forma una sinergia entre la gestión y las tecnologías, ya que ambas convergen y evitan las complejidades que se presentan en todos los procesos administrativos (Gill et al., 2018).

En la misma idea, Jamali y Sagirani (2021) mencionaron que los sistemas de administración de recursos humanos deben gestionar a la empresa de forma eficiente, esto garantizará el cumplimiento de diversos objetivos dentro de ella, además que esto beneficia al continuo desarrollo de la empresa.

Asimismo, este tipo de administración propicia que se desarrolle un trabajo digital eficiente, ya que la información de la entidad es accesible para todos los colaboradores. Gestionar adecuadamente la información en cuanto a recursos humanos y en una modalidad remota, permite que el personal siga con sus actividades de forma inclusiva, lo cual requiere también que haya una previa capacitación sobre cómo acercarse a los formatos digitales (Guzmán et al., 2022).

Finalmente, Makedon et al. (2019) refirió que al tener un buen sistema de administración de recursos humanos permitirá poder cumplir diversas necesidades, esto permitirá un mejor desarrollo y organización mediante un buen desempeño del personal que conforma la empresa.

La primera dimensión, los autores Majumder y Mondal (2021) suficiencia de la información digitalizada se basa en que una empresa o institución emplee las TIC para agilizar sus actividades, tener portafolios, comunicarse y gestione los recursos humanos. De este modo, proporciona información precisa que ayude a

que los trabajadores conozcan el pasado, entiendan la situación presente y puedan predecir circunstancias futuras para contribuir con la manera óptima para afrontarlas.

Además, para Céspedes y Placeres (2017) que se pueda contar con una óptima información digitalizada ha pasado por un proceso de conversión de datos o documentos analógicos a un formato digital al que se accede por medio de tecnología, además la finalidad de esta transformación es que se pueda consultar información que sea verídica, ya que solo se trasladó de un texto original impreso a poder verse en una pantalla; y que se pueda acceder en cualquier momento que se considere oportuno. Además, supone un menor costo de producción, velocidad para difundirse y mayor alcance

En la misma idea, Haak y Festing (2020) mencionaron que la suficiencia de la información digitalizada consiste en emplear diversas herramientas tecnológicas de información en la cual pueda generar estrategias en donde desarrollen diversas capacidades con la finalidad de cumplir metas y objetivos.

Finalmente, Czarnowski y Pszczółkowski (2020) refirieron que la suficiencia de información digitalizada permite poder llevar a cabo un mejor manejo dentro de las actividades que tienen los trabajadores en la organización para que puedan agilizar los distintos procesos que se presenten.

Por otro lado, la segunda dimensión es la seguridad en el acceso de información digitalizada, se define como la información que se maneje dentro de una entidad requiere de un sistema para respaldar que solo el personal autorizado pueda manejarla, filtrarla y especificar medidas al respecto. De lo contrario, terceros pueden manipular los datos y perjudicar a los usuarios. La seguridad para el acceso de información debe ser parte de una estructura que se actualiza constantemente y cuenta con tecnología específica para alcanzar los objetivos. Asimismo, si al personal se le asignan dispositivos, deben procurar que nadie más acceda a estos para protegerse de cualquier acción ilícita (Arévalo et al., 2020). En la misma idea, Yawalkar (2019) refirió que se debe contar con un acceso de la información, esto permitirá llevar a cabo una mayor seguridad con respecto a la

información que se maneje dentro de la entidad y que se garantice un buen funcionamiento.

En una entidad pública o privada, la seguridad en el acceso de información es una disciplina que protege la confidencialidad de datos, procura que estén disponibles y garantiza su integridad. En este sentido, se analizan los riesgos para minimizarlos mediante buenas prácticas y seguimiento de la normativa. Para eso, la dirección está siempre encargada de elaborar un plan de seguridad que detalle qué alcance tiene la información en cuanto al personal, cómo esta se emite o entrega y cuáles son los beneficios y amenazas que supone. La norma ISO 27001 es utilizada como guía para reducir impactos de riesgos y proveer una mejora en la planificación y desarrollo de la gestión (Figueroa et al., 2017).

Finalmente, Hewett (2018) refirió que se debe contar con una eficiente seguridad en el acceso de la información digitalizada esto debido a que tendremos la seguridad de que el sistema estará respaldado para que la información que se almacene este segura, además es importante que constantemente se mejore el plan de seguridad de la información sobre la empresa para que sea óptimo.

Además, la tercera dimensión gestión remota de legajos de personal digitalizados se define como una gestión remota de trabajo, contar con legajos de personal digitalizados es una forma de optimizar la productividad el área de recursos humanos. Para el manejo de legajos de forma digitalizada se recurre a herramientas modernas que permitan acceder de forma múltiple a la información inmediatamente, garantizando que el acceso sea posible para perfiles autorizados. De este modo, los miembros de equipos remotos ingresan desde cualquier locación o dispositivo. También se valora el beneficio de generar reportes, controlar la integridad de legajos, notificaciones y disminución de riesgos de pérdida de documentos (Doctec, 2020).

En la misma idea, Collins (2021) refirió que es la capacidad de una entidad para tener su información de una manera digitalizada en donde ayude a que los trabajadores puedan trabajar desde cualquier parte de casa, además que esto genera mayor productividad debido a que cuentan con todos los recursos para realizar sus actividades.

Los legajos digitalizados se han implementado en los últimos años para preservar la documentación que se administra en recursos humanos y tenerla disponible de forma oportuna. Para ello se requiere de un circuito y software para gestionar los datos, además de que el personal encargado de la digitalización debe respetar las restricciones de confidencialidad. De por sí, una gestión remota supone reducir costos operacionales para dirigirlos a un control virtual. Es por eso que cuando este tipo de documentos están digitalizados se disminuye el tiempo de búsqueda, la información se descentraliza, hay mayor seguridad de los archivos y se pueden usar oportunamente para las decisiones necesarias sin estar en la sucursal (Guardo, 2012).

Finalmente, Macke y Genari (2020) mencionó que esto tiene como finalidad de poder velar por la mejoría de la empresa ya que de esa manera los colaboradores podrán trabajar eficientemente debido a que ello disminuye el tiempo de búsqueda y la información que deseen encontrar será más rápida reduciendo tiempo innecesario.

Finalmente, la dimensión supervisión u actualización de legajos del personal, para los autores Chuquimajo y Cuevas (2019) se define como la existencia de un archivo central que recibe los documentos del resto de oficinas, esto hace posible que los legajos estén organizados y actualizados. Además, el empleo de softwares para gestionar archivos electrónicos contribuye a los criterios de integridad, supervisión, actualización, viabilidad de documentos, autenticidad y vigencia.

Así mismo, Wu (2021) mencionó que dentro de la organización o empresa se cuenta con profesionales que lleve un control sobre los legajos y que estén en constante actualización, además de que los documentos o información confidencial sean de importancia de la organización para no seguir con legajos antiguos o que ya no tienen mucha relevancia.

Guardo (2012) refirió que las responsabilidades de los encargados es planificar, tener dirección, monitoreo, capacitación para consultar la información con las herramientas digitales, establecer criterios de carga de documentos, comprobar que la información sea apta, clasificarla y prepararla. En esta última

etapa se verifica que la documentación tenga un orden cronológico, que sea legible en el formato digital y que tenga un orden para ser visibles en la base de datos.

Finalmente, Shuqin (2018) mencionó que es importante una buena selección de información y cuál debe ser depurada, teniendo en cuenta su importancia y valor para la administración en el periodo actual

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue cuantitativo, al respecto el autor Hernández (2018) refirió que este tipo de estudio se caracteriza por la lógica deductiva empírica por medio de procesos precisos y estadísticas de recolección de datos. De este modo, se obtuvieron datos estadísticos sobre el funcionamiento de la gestión de calidad en la entidad y de su sistema de administración de recursos humanos, a fin de establecer su correlación.

Tipo de investigación

La presente investigación es básica debido a que su fin es resolver un problema dentro de la investigación, además se enfoca en la obtención de datos para tener un óptimo desarrollo del fenómeno de estudio (Briones Hidro et al., 2020).

Diseño de investigación

Se empleó un diseño no experimental; Queiros et al., (2017) refieren que se basa en el movimiento de variables seleccionadas y la aceptación del comportamiento; además, pretende estudiar y analizar diversas acciones que ocurren en el entorno, así como evitar manipulación de otras variables o del propio investigador.

Asimismo, la presente investigación es de nivel correlacional; al respecto, Lai (2018) señaló que este tipo de investigación se caracteriza por permitir medir dos variables para comprender y evaluar la relación estadística entre ellas, independientemente de las variables no relacionadas. Este aspecto fue trascendental para el trabajo, ya que, con los datos obtenidos, se buscó determinar un vínculo causa-efecto.

3.2. Variables y operacionalización

- **Variable 1:** Gestión de la calidad

Definición conceptual: Se refiere al grado de satisfacción de la ciudadanía cuando se trata de servicios públicos, ofreciendo una atención profesional, información sencilla y veraz, tiempos óptimos, accesibilidad, confianza y eficiencia en los procedimientos (PCM, 2021).

Definición operacional: Fue operacionalizado tres dimensiones: Planificar, Ejecutar y Seguimiento y control.

Indicadores: La variable tuvo 3 dimensiones y 9 indicadores, los cuales se registraron posteriormente en 18 ítems o preguntas. Planificar (3), Ejecutar (3) y Seguimiento y control (3).

Escala de medición: La escala de medición fue ordinal, niveles: bajo, medio y alto.

- **Variable 2:** Sistema de administración de los recursos humanos

Definición conceptual: Es un sistema de administración con el que cuenta una entidad y que incluye un proceso de planeación, organización, desarrollo y seguimiento de la eficiencia de todas las operaciones que están gestionadas por recursos humanos (Armijos et al., 2019).

Definición operacional: Fue operacionalizado por cuatro dimensiones: Suficiencia de información digitalizada, Seguridad en el acceso de información digitalizada, Gestión remota de legajos de personal digitalizados y Supervisión y actualización de legajos de personal.

Indicadores: Tuvo 4 dimensiones y 11 indicadores, los cuales se registraron posteriormente en 22 ítems o preguntas. Suficiencia de información digitalizada (3), Seguridad en el acceso de información digitalizada (4), Gestión remota de legajos de personal digitalizados (3) y Supervisión y actualización de legajos de personal (1).

Escala de medición: La escala de medición fue ordinal, niveles: bajo, medio y alto.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

Synder (2019) indica que está constituida por objetos o sujetos de los que se quiere conocer sobre su problemática; así, se seleccionó a 34 servidores que laboran en la Unidad de Recursos Humanos de la entidad evaluada.

- **Criterios de inclusión:** Se consideró aquellos servidores que trabajen en la entidad de estudio.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyó a todo aquel servidor que no cumple sus funciones o no laboran en la entidad de estudio.

Muestra

Es una fracción específica escogida desde la población; por tanto, se seleccionó 34 servidores de la entidad de estudio (Reguero et al., 2018).

Muestreo

Fue no probabilístico intencional por conveniencia, ya que permitió que los participantes sean escogidos y tener un número reducido, de esta forma los resultados fueron más precisos (Frankenhui et al., 2020).

Unidad de análisis

Fue aquel trabajador que labora en la entidad de estudios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la técnica de Encuesta, la cual según lo señalado por el autor Stockemer (2018) son altamente utilizadas en las investigaciones cuantitativas, debido a que pueden ser aplicadas a gran escala, y recolectan una variedad de información oportuna y relevante, contribuyendo en gran medida a la solución de problemas.

Se utilizó como instrumento de encuesta un cuestionario tipo Likert con 32 afirmaciones sobre las variables de estudio; ya que según Marx y Mouselli (2018) estos mismos pueden evaluarse estadísticamente y aplicarse a grandes poblaciones.

Validez de instrumentos

La validez de un instrumento se refiere a la medida en la que un instrumento (como un cuestionario, un test o una encuesta) mide lo que se supone que debe medir (Hernandez, 2018).

Al respecto, el instrumento seleccionado (cuestionario) fue validado a través del juicio de tres expertos, quienes coincidieron en que el cuestionario es aplicable.

Confiabilidad de los instrumentos

Para tal fin se realizó una prueba piloto con 34 trabajadores de la entidad de estudio.

Con relación a ello, se determinó por medio del Alpha de Cronbach según la prueba piloto realizada a 10 personas se pudo demostrar que la variable Gestión de calidad obtuvo una confiabilidad de 0,968 como también la variable sistema de administración de los recursos humanos al obtener una confiabilidad de 0.970 siendo estas altamente confiables por su elevado rango

3.5. Procedimientos

Durante el proceso se encuestó a 34 servidores ya especificados anteriormente, con el propósito de obtener un mayor conocimiento sobre diferentes perspectivas u opiniones; además, se visualizó mejor los temas de discusión. Cabe precisar que se contó con el software SPSS V26 para procesar la data.

3.6. Método de análisis de datos

Se trabajó con el programa SPSS V26, en virtud de que este programa permite obtener tablas y gráficos relacionados a las variables de estudio. Esta herramienta es necesaria porque arroja datos de forma ordenada y precisa. También se hizo uso de la prueba Shapiro-Wilk para verificar la data.

Stehlik y Babinec (2017) lo definen como un programa para adquirir datos estadísticos que sustenten el fenómeno de estudio y se pueda obtener una conclusión.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró los principios éticos fundamentales de justicia, beneficencia y autonomía, que guiaron el desarrollo de la presente pesquisa con la debida profesionalidad y respeto.

Así, la ética se define como las pautas para la realización eficaz de la investigación y el avance de la sociedad; además, se aplicaron debidamente las disposiciones de la APA de séptima edición para que los autores y sus investigaciones utilizadas en la recopilación de información fueran citados adecuadamente.

Asimismo, el presente trabajo de investigación consideró de principio a fin, la aplicación del principio de justicia y beneficencia, siendo muestra de ello el aporte que brinda el mismo a las mejoras de los procesos de la entidad en estudio, así como el reconocimiento de los trabajos previos vinculados al tema de estudio, habiéndose incluido los aspectos vinculados a las variables establecidas, así como las respectivas citas, validación de instrumentos y revisiones aplicables al caso en particular, constituyéndose como un aporte para mejorar los procesos administrativos de Devida, estrictamente referidos a la gestión de los recursos humanos.

Aunado a ello, se verifica la aplicación del principio de autonomía en cuanto los resultados obtenidos fluyen del trabajo de campo realizado en la entidad revelando la sujeción de los resultados a la situación real y verídica de la entidad en evaluación, sin injerencias externas o manipulación alguna.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Variable Gestión de Calidad y sus dimensiones.

Nivel	Variable				Dimensiones			
	Gestión de Calidad		Planificar		Ejecutar		Seguimiento y Control	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Alto	9	26.47%	4	11.76%	5	14.71%	6	17.65%
Medio	13	38.24%	7	20.59%	5	14.71%	6	17.65%
Bajo	12	35.29%	23	67.65%	24	70.59%	22	64.71%
Total	34	100.00%	34	100.00%	34	100.00%	34	100.00%

De la tabla 1 se observa que una gran proporción de encuestados (38.24% y 35.29%) consideró que la Gestión de Calidad se encontraba en un nivel medio o bajo, mientras que solo un 26.47% lo consideró como alto. Estos resultados sugieren que podría existir la necesidad de evaluar el proceso de gestión, mejorar los puntos débiles y de ser necesario replantear partes del proceso con el fin de lograr entregar un servicio de calidad. Además, se observa que en las tres dimensiones una gran proporción de encuestados (más del 64%) consideraron que se encontraban en un nivel bajo. También, tomando en consideración el porcentaje que respondió que las dimensiones se encontraban en un nivel medio, una gran proporción de los encuestados percibió que los procesos de planificar, ejecutar y el seguimiento y control no se estarían implementando adecuadamente, afectando la productividad de la entidad.

Tabla 2

Variable Sistema de Administración de los Recursos Humanos y sus dimensiones.

Nivel	Variable		Dimensiones													
	Sistema de Administración de los Recursos Humanos	Suficiencia de información digitalizada	Seguridad de acceso de información digitalizada	Supervisión y actualización de legajos de personal	Gestión remota de legajos de personal digitalizados	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	
Alto	8	23.53%	5	14.71%	7	20.59%	3	8.82%	5	14.71%						
Medio	2	5.88%	6	17.65%	5	14.71%	11	32.35%	13	38.24%						
Bajo	24	70.59%	23	67.65%	22	64.71%	20	58.82%	16	47.06%						
Total	34	100.00%	34	100.00%	34	100.00%	34	100.00%	34	100.00%						

De la tabla 3 se observa que una gran proporción de encuestados (70.59%) indicó que la Administración de los Recursos Humanos se encontraba en un nivel bajo y solo un 23.53% lo consideró como alto. Estos resultados sugieren que podrían existir dificultades para atraer y retener a los mejores talentos, como también una posible falta de comunicación. Asimismo, se observa una alta proporción de encuestados (más del 50%) que consideraron a todas las dimensiones de la variable Sistema de Administración de los Recursos Humanos como medio o bajo. Estos resultados sugieren que debería plantearse la evaluación y mejoramiento de la suficiencia y seguridad de la información digitalizada, la supervisión y actualización de legajos de personal, como también evaluar la gestión remota de legajos del personal digitalizados.

Análisis Inferencial

Prueba de Normalidad

H0: La variable se distribuye normalmente.

H1: La variable no se distribuye normalmente.

Tabla 3

Evaluación de la Normalidad de las Variables de Estudio

Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de calidad	0.786	34	,000
Sistema de administración de los recursos humanos	0.807	34	,000

De la tabla 3 se observa que, los resultados de la prueba indican que no hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, lo que significa que no podemos concluir con certeza que la variable "Efectividad de control interno" y la variable "Gestión administrativa" no tienen una distribución normal. En lugar de eso, debemos aceptar la hipótesis nula y proceder con el cálculo del coeficiente de Pearson para determinar el nivel de relación entre las dos variables. Es importante tener en cuenta que el p-valor es simplemente una medida de la evidencia en contra de la hipótesis nula y no proporciona información sobre la veracidad o falsedad de la hipótesis en sí.

Hipótesis General

H1: Existe relación significativa de la gestión de calidad con el sistema de administración de los recursos humanos en Devida, Miraflores, 2022.

H₀: No existe relación significativa de la gestión de calidad con el sistema de administración de los recursos humanos en Devida, Miraflores, 2022.

Tabla 4

Correlación entre la variable gestión de calidad y el sistema de administración de los recursos humanos.

	Correlación	Gestión de Calidad	Sistema de Administración de los Recursos Humanos
Gestión de Calidad	Rho de Spearman	1	0.836
	Sig.		0.000
	N	34	34
Sistema de Administración de los Recursos humanos	Rho de Spearman	0.836	1
	Sig.	0.000	
	N	34	34

De la tabla 4 se observa que la Gestión de Calidad y el Sistema de administración de los recursos humanos presentan una correlación de Spearman de 0.836, el cual es una correlación muy fuerte y positiva lo que sugiere que a medida que la Gestión de Calidad mejora, también mejora el Sistema de Administración de los Recursos Humanos. Asimismo, esta correlación resultó significativa (sig. < 0.05) por lo que se concluye que existe relación significativa de la gestión de calidad con el sistema de administración de los recursos humanos en Devida, Miraflores, 2022.

Hipótesis específica 1

H₁: La gestión de calidad se relaciona significativamente con la suficiencia de información digitalizada en Devida, Miraflores, 2022.

H₀: La gestión de calidad no se relaciona significativamente con la suficiencia de información digitalizada en Devida, Miraflores, 2022.

Tabla 5

Correlación entre la variable gestión de calidad y la dimensión suficiencia de información digitalizada.

	Correlación	Gestión de calidad	Suficiencia de Información Digitalizada
Gestión de calidad	Rho de Spearman	1	0.737
	Sig.		0.000
	N	34	34
Suficiencia de Información Digitalizada	Rho de Spearman	0.941	1
	Sig.	0.000	
	N	34	34

De la tabla 5 se observa que la Gestión de Calidad y la Suficiencia de información digitalizada presentan una correlación de Spearman de 0.737, el cual es una correlación fuerte y positiva, este resultado sugiere que a medida que mejora la Gestión de Calidad, también mejora la Suficiencia de Información Digitalizada. Además, esta correlación resultó significativa (sig. < 0.05) por lo que se concluye que la Gestión de Calidad se relaciona significativamente con la Suficiencia de Información Digitalizada en la entidad pública evaluada.

Hipótesis específica 2

H₁: La gestión de calidad se relaciona significativamente con la seguridad en el acceso de información digitalizada en Devida, Miraflores, 2022.

H₀: La gestión de calidad no se relaciona significativamente con la seguridad en el acceso de información digitalizada en Devida, Miraflores, 2022.

Tabla 6

Correlación entre la variable gestión de calidad y la dimensión seguridad en el acceso de información digitalizada.

	Correlación	Gestión de calidad	Seguridad en el Acceso de Información Digitalizada
Gestión de Calidad	Rho de Spearman	1	0.850
	Sig.		0.000
	n	34	34
Seguridad en el Acceso de Información Digitalizada	Rho de Spearman	0.850	1
	Sig.	0.000	
	n	34	34

La tabla 6 muestra que la Gestión de Calidad y la Seguridad en el acceso de información digitalizada presentan una correlación de Spearman de 0.850, el cual es una correlación muy fuerte y positiva, lo que indicaría que a medida que mejora la Gestión de Calidad, también mejora la Seguridad en el Acceso de Información Digitalizada. Además, esta correlación resultó significativa (sig. < 0.05) por lo que se concluye que la Gestión de Calidad se relaciona significativamente con la Seguridad en el Acceso de Información Digitalizada en Devida, Miraflores, 2022.

Hipótesis específica 3

H₁: La gestión de calidad se relaciona significativamente con la gestión remota de legajos de personal digitalizados en Devida, Miraflores, 2022.

H₀: La gestión de calidad no se relaciona significativamente con la gestión remota de legajos de personal digitalizados en Devida, Miraflores, 2022.

Tabla 7

Correlación entre la variable gestión de calidad y la dimensión gestión remota de legajos de personal digitalizados.

		Gestión de Calidad	Gestión remota de legajos de personal digitalizados
Gestión de Calidad	Rho de Spearman	1	0.715
	Sig.		0.000
	n	34	34
Gestión remota de legajos de personal digitalizados	Rho de Spearman	0.715	1
	Sig.	0.000	
	n	34	34

Como se visualiza en la tabla 7, la Gestión de Calidad y la Gestión remota de legajos de personal digitalizados presentan una correlación de Spearman de 0.715, el cual es una correlación muy fuerte y positiva, lo que indicaría que a medida que mejora la Gestión de Calidad, también mejora la Gestión remota de legajos de personal digitalizados. Además, esta correlación resultó significativa (sig. < 0.05) por lo que se concluye que la gestión de calidad se relaciona significativamente con la gestión remota de legajos de personal digitalizados en la entidad objeto de la investigación.

Hipótesis 4

H₁: La gestión de calidad se relaciona significativamente con la supervisión y actualización de legajos de personal en Devida, Miraflores, 2022.

H₀: La gestión de calidad no se relaciona significativamente con la supervisión y actualización de legajos de personal en Devida, Miraflores, 2022.

Tabla 8

Correlación entre la variable gestión de calidad y la dimensión supervisión y actualización de legajos de personal.

		Gestión de Calidad	Supervisión y actualización de legajos de personal
Gestión de Calidad	Rho de Spearman	1	0.878
	Sig.		0.000
	n	34	34
Supervisión y actualización de legajos de personal	Rho de Spearman	0.878	1
	Sig.	0.000	
	n	34	34

Conforme se observa de la tabla 8 la Gestión de Calidad y la Supervisión y actualización de legajos de personal presentan una correlación de Spearman de 0.878, el cual es una correlación muy fuerte y positiva, lo que sugiere que a medida que mejora la Gestión de Calidad, también mejora la supervisión y actualización de legajos de personal. También, esta correlación resultó significativa (sig. < 0.05) por lo que se concluye que la Gestión de Calidad se relaciona significativamente con la Supervisión y actualización de legajos de personal en Devida, Miraflores, 2022.

V. DISCUSIÓN

Se analizaron los resultados de la investigación para verificar las hipótesis planteadas y así llegar a contrastar los datos obtenidos con los de investigaciones precedentes de otros autores con respecto a la gestión de calidad u administración de recursos humanos.

Se evaluó la relación existente entre la gestión de calidad con el sistema de administración de los recursos humanos en Devida, Miraflores 2022, hallándose que ambas variables presentan una correlación de Spearman de 0.836 significativa (p -valor < 0.001), indicando una correlación muy fuerte y positiva. Asimismo, tras los resultados se evidenció que el 38,2% de los consultados consideran a la gestión de calidad en un nivel medio, mientras que la administración de recursos humanos fue precisada como baja por el 70,6%. Por lo tanto, a medida que el sistema de administración de los recursos humanos en la entidad aumenta, y en el mismo sentido, se incrementa la gestión de calidad.

Por consiguiente, se determinó la evidente relación entre ambas variables permite resaltar la importancia de que una gestión de calidad esté orientada a brindar información verídica, accesible y en tiempos óptimos, así como guiar las actividades para elevar la eficiencia del personal y la satisfacción de los usuarios por medio de la planificación, ejecución y control. Ello influye notablemente en una correcta administración de recursos humanos que, de importancia al desempeño de los trabajadores, a las labores que realizan y a resguardar sus datos de forma eficaz.

En comparación con ello, Basantes et al., (2018) identificaron las estrategias de administración de recursos humanos en pymes de Chimborazo, y tras analizar y procesar la encuesta a 145 trabajadores y 4 directivos de dichas empresas, identificaron que la gestión de sus trabajadores requería de perfeccionamiento para orientarlos a mejores niveles de desempeño individual y organizacional, por lo que se sugiere una mayor integración y sistematización de estrategias en lugar de mantener prácticas aisladas.

También, Tarazona (2018) presentó como fin de estudio determinar qué relación existe entre el sistema de gestión de recursos humanos y la motivación laboral obtuvo en su resultado que, es necesario tener un sistema de administración de recursos humanos a efectos de implementar estrategias novedosas que ayuden al logro de objetivos. Finalmente, los autores concluyeron que existe relación entre el sistema de gestión de recursos humanos y la motivación laboral. Además, obtuvieron un valor de 0.720 indicando una correlación alta entre las variables estudiadas.

Por su parte, López (2021) tuvo como objetivo determinar la influencia de la administración de recursos humanos en la calidad de servicio de la una entidad, obtuvo como resultado la importancia que se debe tener al contar con una gestión eficaz. Finalmente, el autor concluyó que la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio de dichos alféreces, mediante el coeficiente de Pearson de 0,533.

Ugaz (2022) investigó el Sistema administrativo y la calidad de servicio en una entidad pública, obteniendo en sus resultados que el Sistema Administrativo presenta correlación fuerte (Correlación de Spearman=0.73) con la gestión de calidad de servicio en usuarios interinos del Ministerio Público. Es así como se coligió que es necesario contar con un sistema de gestión que monitoree los procesos y las actividades internas, de esta manera se puede alcanzar los objetivos y obtener resultados positivos y favorables para la entidad. Además, es un factor clave para que la entidad pueda competir y posicionarse frente a otras empresas, ya que le da ventaja y posicionamiento sobre otras entidades.

En adición, Jiménez (2022), desarrolló como fin determinar el nivel de influencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, obtuvo en sus resultados que el 81.6 % mencionaron que existe un nivel regular en la gestión administrativa mientras que sólo el 3.9 % de servidores afirmaron que cuentan con un nivel alto. Finalmente, la autora concluyó que existe un bajo nivel entre la relación de gestión administrativa y la calidad de servicio ya que obtuvo un valor de 0.351 determinando un valor bajo. La diferencia de los resultados puede deberse a

la diferencia de contexto. Estos resultados se relacionan con los del presente estudio.

También se evaluó la relación de la gestión de calidad con la suficiencia de información digitalizada en la entidad en investigación al año 2022, encontrándose que presentan una correlación fuerte, positiva y significativa (Rho de Spearman: 0.737; p-valor < 0.001), indicando que a medida que la suficiencia de la información digitalizada en la entidad aumenta, también aumenta la gestión de calidad. Asimismo, esto se evidenció por los resultados de las encuestas, en donde la gestión de calidad fue ubicada en un nivel medio por el 38,2% de los encuestados, mientras que el 67,6% indicaron un nivel bajo con respecto a la suficiencia de información digitalizada.

De lo anterior, se menciona que la gestión de calidad en una empresa determinada está relacionada con la planeación, ejecución y seguimiento de procesos que brindan seguridad de acceso a la información del organismo. Se indica también que, aunque la gestión de calidad se encuentra en un nivel medio, es necesario mejorarla para evitar problemas como interrupciones de información, filtración de documentos importantes o confusiones de datos. Es posible que la gestión de calidad se refiera a la forma en que se llevan a cabo los procesos de control y seguridad de la información en la empresa, a fin de garantizar la confiabilidad y exactitud de los datos y la eficiencia en la toma de decisiones. Es importante destacar que una buena gestión de calidad puede tener un impacto positivo en la efectividad del control interno y en la confianza de los stakeholders en la empresa.

De manera similar, Lau (2022) planteó como fin mejorar la calidad de los procesos en una entidad de Lambayeque, encontrando que los procesos de la calidad de información presentaban muchas deficiencias, lo que se veía reflejado en la mala gestión de calidad. Cuando una empresa no se preocupa por los movimientos internos, existen grandes probabilidades de que los resultados sean negativos, ya que los trabajadores no tienen un buen desempeño y las metas no están adecuadamente delimitadas. Además, si una entidad no tiene un orden en sus procesos o actividades establecidas, es muy difícil que esta pueda lograr sus

metas, ya que las áreas y los propios trabajadores no tendrán un protocolo que seguir.

Por su parte, Chiclla (2022) tuvo como fin conocer la influencia del gobierno en una entidad pública encontrando que el 74% consideró que el gobierno digital se encuentra en un nivel moderado. También, se determinó que el gobierno digital influye en un 40.7% sobre la gestión municipal y una correlación moderada y positiva de 0.638. Dichos resultados se asemejan a los encontrados con la presente investigación, ya que es necesario que las entidades o empresas prioricen los procesos de calidad y que se cumpla con cada paso, de esta manera no habrán problemas y se podrán detectar en caso existan inconvenientes, así como mejorar los procesos y las actividades, haciendo que estas sean más productivas y eficientes.

En cuanto a la segunda hipótesis específica se buscó determinar la relación entre gestión de calidad con la seguridad en el acceso de información digitalizada de Devida, Miraflores, encontrándose que presentaban una muy alta correlación positiva y significativa (Rho de Spearman: 0.850; p-valor < 0.001), esto indica que a medida que aumenta gestión de calidad, la seguridad en el acceso de información digitalizada mejora de forma considerable. Conforme a ello, los resultados también reforzaron esta premisa debido a que la seguridad de acceso de información digitalizada se encontraba, según el 64,7%, en un nivel bajo; mientras que la gestión de calidad era media.

Asimismo, se menciona que la gestión de calidad en una empresa determinada está relacionada con la planeación, ejecución y seguimiento de procesos que brindan seguridad de acceso a la información del organismo. Se indica también que, aunque la gestión de calidad se encuentra en un nivel medio, es necesario mejorarla para evitar problemas como interrupciones de información, filtración de documentos importantes o confusiones de datos.

La gestión de calidad puede incluir la implementación de sistemas de gestión de la calidad, como el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, que establece requisitos para la implementación y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad en una empresa. Estos sistemas pueden incluir la definición de procesos y procedimientos para la planeación, ejecución y seguimiento de la calidad, así

como la implementación de medidas de control y monitoreo para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad.

Ariza et al., (2021) determinó que es importante tener una metodología para que los sistemas de gestión de calidad y sistema de gestión de seguridad, concluyendo que la implementación de un sistema de gestión de calidad permite establecer la protección de datos. Dicho resultado se refuerza con la presente investigación, pues se evidenció de forma estadística la relación fuerte entre la gestión de calidad y la seguridad en el acceso de información digitalizada. Por lo tanto, cuando una entidad o empresa prioriza la implementación de una metodología innovadora y óptima, los resultados son positivos, ya que existe un mayor monitoreo, retroalimentación y un mejor desempeño de los trabajadores. Además, es importante porque le permite a la propia entidad tener un monitoreo de las actividades internas y de las tareas asignadas, sirviendo como un referente para tomar decisiones.

También se determinó que la gestión de calidad se relaciona con la gestión remota de legajos de personal digitalizados en Devida, para lo cual se halló un valor de Rho de Spearman de 0,715 y $p\text{-valor} < 0.001$. Del mismo modo, la gestión de calidad, según las encuestas realizadas, se ubicaba en un nivel medio de acuerdo con el 38,2% y la gestión remota de legajos de personal digitalizados estaba en un nivel bajo según el 58,8%. Lo cual deja relucir que una gestión de calidad óptima dentro del organismo hace posible que los legajos puedan ser administrados desde una modalidad remota de forma eficiente.

Por lo tanto, la relación encontrada entre ambas variables implica que una gestión de calidad posibilita la gestión remota para controlar los legajos digitalizados del personal, ya que esto requiere de herramientas modernas y personal especializado para acceder a la información y proteger su integridad.

Al respecto, Alegre (2018) en el estudio sobre la gestión de calidad y calidad de servicio, obtuvo que para que una organización logre sus objetivos trazados, es importante que haya un manejo adecuado de tiempo. Para ello, se debe priorizar recursos de gestión de calidad que contribuyan a que cada trabajador tenga sus tareas asignadas y un tiempo específico para cumplirlas, así como un seguimiento

de documentos y actividades. En ese sentido. La gestión remota en estos casos, como se indicó en este trabajo, es de gran ayuda para acortar tiempos en los procesos y contar con información accesible desde cualquier punto, evitando confusiones o demoras.

Finalmente, se evaluó la relación entre la gestión de calidad con la supervisión y actualización de legajos de personal en Devida, donde se halló una correlación muy fuerte, positiva y significativa (Rho de Spearman: 0.878; p-valor < 0.001) entre ellas, lo que quiere decir que a medida que la gestión de calidad en Devida sea adecuada, la supervisión y actualización de legajos de personal también se ve mejorada. Ello se evidenció con la percepción en un nivel medio de la gestión de calidad del 38,2% y la supervisión y actualización de legajos de personal en un nivel bajo según el 58,8%.

Mestanza (2022) desarrolló como fin conocer la relación entre gestión por procesos y control interno, hallando que el 35% de los encuestados mencionan que la gestión por procesos es bajo, 58% lo consideró como medio y el 7% lo consideró como bueno. Por otra lado, el 47% de los encuestados considera al control interno como bajo, lo que se puede interpretar que no existe un seguimiento adecuado en la administración de documentos en la entidad hospitalaria. Se concluyó que existe relación entre la gestión por procesos y el control interno en el Área de Legajos de Hospital General de Jaen. Dichos resultados se asemejan a los resultados encontrados en la presente investigación.

Esta relación entre las variables vista en el presente estudio, deja en claro que, así como en la gestión de calidad se tiene una etapa de seguimiento, la supervisión y actualización de los legajos también es necesaria. En esta línea, se debe contar con estrategias y recursos necesarios que permitan un correcto desarrollo de esta dimensión de la administración de recursos humanos, lo cual solo es posible si es que la gestión de la organización cumple adecuadamente con sus procesos.

VI. CONCLUSIONES

Primera.- Existe relación entre la gestión de calidad con el sistema de administración de los recursos humanos en Devida, Miraflores 2022, teniendo como resultado una correlación de Spearman de 0.836 y significativo (p -valor <0.001). Esto indica la importancia del sistema de administración de los recursos humanos para lograr una gestión de calidad.

Segunda.- Existe relación entre la gestión de calidad con la suficiencia de información digitalizada en la entidad al periodo 2022, encontrándose que presentan una correlación alta, positiva y significativa (Rho de Spearman: 0.737; p -valor < 0.001) lo que indicó la gran importancia que tiene la suficiencia de información digitalizada, pues la gestión de calidad aumentará si la suficiencia de información digitalizada aumenta.

Tercera.- Existe relación entre la gestión de calidad con la seguridad en el acceso de información digitalizada en la entidad al periodo 2022, encontrándose también una fuerte correlación positiva y significativa (Rho de Spearman: 0.850; p -valor <0.001) lo que indicó la gran importancia que tiene sobre la gestión de calidad, la seguridad en el acceso de información digitalizada.

Cuarta.- Existe relación entre la gestión de calidad con la gestión remota de legajos de personal digitalizados en la entidad al periodo 2022, encontrándose considerable correlación positiva y significativas (Rho de Spearman: 0.715; p -valor < 0.001) entre ellas, lo cual evidencia la importancia de la gestión remota de legajos de personal digitalizados.

Quinta.- Existe relación de la gestión de calidad con la supervisión y actualización de legajos de personal en la entidad al periodo 2022, encontrándose una fuerte correlación positiva y significativa (Rho de Spearman: 0.878; p -valor < 0.001) demostrándose la importancia de tomar en cuenta la supervisión y actualización de legajos de personal, pues al aumentar esta, la gestión de calidad aumenta.

VII. RECOMENDACIONES

Primera.- Se recomienda a Devida a mantener y mejorar el nivel de sistema de administración de los recursos humanos con la aplicación de capacitaciones o apoyos de trabajo que permitan priorizar y enseñar maneras de abordar una serie de tareas en base a las últimas estrategias.

Segunda.- Se recomienda a la entidad en evaluación, a aumentar el nivel de la suficiencia de información digitalizada a través de herramientas actualizadas que permitan el rápido traspaso de información, como también actualizar los dispositivos que ya encuentren mostrando fallas.

Tercera.- Se recomienda a la entidad en evaluación mantener y aumentar el nivel de la seguridad en el acceso de información digitalizada al considerar actualizar los protocolos de seguridad al iniciar sesión o subir un documento dentro del sistema institucional.

Cuarta.- Se recomienda a la entidad en evaluación mejorar los niveles dentro de la gestión remota de legajos de personal digitalizados en cuanto a la entrega de elementos de trabajo al poder actualizar los datos de contacto como los expedientes a la actualidad.

Quinta.- Se recomienda a la entidad en evaluación mantener y aumentar la supervisión y actualización de legajos de personal al colocar una medida de verificación de documentación constante a través de los días para llevar una mejor gestión en cuanto a los documentos solicitados.

REFERENCIAS

- Shuqin Zhu, J. (2018). Chinese multinationals' approach to international human resource management: a longitudinal study. *The International Journal of Human Resource Management*, 30. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1539860>
- Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate sustainability through the mediating effect of knowledge management. *Journal of Cleaner Production*, 244. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118806>
- Aggarwa, A., Aeran, H., & Rathee, M. (2019). Quality management in healthcare: The pivotal desideratum. *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research*, 9(2), 180-182. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jobcr.2018.06.006>
- Alegre Bocangel, W. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27421/alegre_bw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo, E., Cortez, E., Ordoñez, I., & Solís, J. (2020). Importancia de la seguridad en los Sistemas de Información. *FIPCAEC*, 5(20), 136-144. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.285>
- Arévalo, M., Cambal, N., & Araque, V. (2020). Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa inmobiliaria crea en la provincia de Pastaza. *Revista Investigación Operacional*, 41(3), 425-431. <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-11.pdf>
- Ariza Tellez, D., Gualtero Garzón, G., & Venegas Gonzales, A. (2021). *Propuesta metodológica para la armonización de la ley 1581 de 2012 con el sistema de gestión de la calidad y el sistema de gestión de seguridad de la información en la entidades públicas colombianas del orden nacional*. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/45713/2022dalillaariza1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Armijos Mayon, F., Bermúdez Burgos, A., & Mora Sánchez, N. (2019). Management of Human Resources. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4).

- http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Basantés, J., Bonilla, E., & Basantes, R. (2018). Capacidades directivas vs administración de recursos humanos en textileras de Chimborazo: una interpretación cualitativa. *Descubre*, 33-49. <https://core.ac.uk/download/pdf/234581769.pdf>
- Briones Hidro, A., Uche, J., & Martínez Gracia, A. (2020). Determining the net environmental performance of hydropower: A new methodological approach by combining life cycle and ecosystem services assessment. *Science of The Total Environment*, 712(10). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2019.136369>
- Cagnin, F., De Oliveira, M., & Cauchick Miguel, P. (2021). Assessment of ISO 9001: 2015 implementation: focus on risk management approach requirements compliance in an automotive company. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1677151>
- Cepeda, J., & Cifuentes, W. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Podium*(36). <https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>
- Céspedes, D., & Placeres, J. (2017). Sistema OCR para la extracción de información digitalizada proveniente de máquinas de escribir. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 10(11), 24-31. <file:///C:/Users/Microsoft/Downloads/159-Texto%20del%20art%C3%ADculo-349-1-10-20190314.pdf>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>

- Chiclla Navarro, M. (2022). *Gobierno digital y su influencia en la gestión de la municipalidad provincial de Lucanas Puquio, año 2021*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80339>
- Chuquimajo, J., & Cuevas, L. (2019). *La digitalización de la gestión documental para el manejo de los legajos del personal de Oficiales en el departamento de administración de la carrera del Oficial (DACO) de Infantería 2017*.
<http://repositorio.esge.edu.pe/handle/20.500.14141/218>
- Collins, C. (2021). Expanding the resource based view model of strategic human resource management. *The International Journal of Human Resource Management*, 32.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1711442>
- Cueva, E., Hidalgo, R., & Lucero, J. (2020). Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas de servicio automotriz ecuatoriano. *Revista Internacional de Administración*(8).
<https://doi.org/https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.9>
- Czarnowski, I., & Pszczółkowski, P. (2020). A Novel Framework for Decision Support System in Human Resource Management. *Procedia Computer Science*, 176. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.09.166>
- Doctec. (2020). *Productividad en Recursos Humanos: legajos digitalizados*.
<http://www.doctec.com.ar/blog/productividad-en-recursos-humanos-legajos-digitalizados/>
- Dynnyk, O., Denysenko, Y., Ivchenko, O., & Yashyna, T. (2019). Information Support for the Quality Management System Assessment of Engineering Enterprises. *Advances in Design, Simulation and Manufacturing*, 65-74.
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-22365-6_7
- EFQM Primary Partner. (2022). *Introducción al Modelo EFQM de Excelencia*. Club Excelencia en Gestión.
https://clubexcelencia.org/system/files/migrated/knowledge/documents/files/introduccion_al_modelo_efqm_2013_castellano_v8.pdf
- El Peruano. (2022). *Resolución Ministerial N° 254-2022-PCM*.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/crean-el-grupo-de-trabajo-de-naturaleza-temporal-denominado-resolucion-ministerial-n-254-2022-pcm-2106397-1/>

- Figuroa, J., Rodriguez, R., Bone, C., & Saltos, J. (2017). La seguridad informática y la seguridad de la información. *Polo del conocimiento*, 2(14), 145-155. <https://doi.org/10.23857/pc.v2i12.420>
- Franco , S., Giuliano Caroli, M., Cappa, F., & Giacomo, D. (2020). Are you good enough? CSR, quality management and corporate financial performance in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 88. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102395>
- Frankenhui, W., Young, E., & Ellis, B. (2020). The Hidden Talents Approach: Theoretical and Methodological Challenges. *Trends in Cognitive Sciences*, 24(7), 569-581. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tics.2020.03.007>
- Fundin , A., Lilja, J., Lagrosen, Y., & Bergquist, B. (2020). Quality 2030: quality management for the future. *Total Quality Management & Business Excellence*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1863778>
- Gamad, L. (2019). Governing Company Performance Agility through Strategic Quality Management Principles and Lean Business Practices: Evidences and Challenges for the Business Industry in the Philippines. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 8(4). https://doi.org/http://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber_8-4_02_h18-014_17-56.pdf
- Garzón, C. (2017). *Planificación del sistema gestión de calidad ISO 2001: 2015 para Gravida SAS*. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15155/2/RAE.pdf>
- Gill, C., Gardner, W., Claeys, J., & Vangronsvelt, K. (2018). Using theory on authentic leadership to build a strong human resource management system. *Human Resource Management Review*, 28(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.hrmmr.2018.02.006>
- Guardo, H. (2012). *La digitalización de legajo único de personal en el marco del sistema integrado de gestión de calidad*. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31061645/guardo-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1665158720&Signature=MULYqBeQ2WKKs4QffKwg1OSNlz0qVQKsw-Xtaikdkgz6wquB0dCGPCjleWvzfpMepbri858SUx4uaAk9FgeuoJqOPj0QFM2exvDitoNscZZOLOzFBQzivDUXb8EAJZoZI0K-uWTfpWhMifVSk5h7Y>

- Guzmán, V., Loayza, J., Flores, B., & Medina, C. (2022). Empleo, discapacidad y pandemia: el trabajo remoto en tiempos de crisis. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 12(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.17162/au.v12i1.973>
- Haak Saheem, W., & Festing, M. (2020). Human resource management – a national business system perspective. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(4).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1423366>
- Hernandez Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: La rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=metodologia+cuantitativa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y
- Hernandez, R. (2018). *Metodología de la investigación: La rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=metodologia+cuantitativa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y
- Hewett, R. (2018). Attribution theories in Human Resource Management research: a review and research agenda. *The International Journal of Human Resource Management*, 29.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1380062>
- Honarpour, A., Jusoh, A., & Nor, K. (2018). Total quality management, knowledge management, and innovation: an empirical study in R&D units. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1238760>
- ISO 9001. (2015). *ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad*.
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Jamali, N., & Sagirani, T. (2021). Quality assurance testing to improve the quality of human resource management system. *Journal of Physics: Conference Series*, 1918. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1918/4/042139/meta>
- Jiménez Gayoso, S. (2022). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en la Dirección de la Red de Salud Bagua, 2022*.

- [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98784>
- Ladewski, B., & JalilAl Bayati, A. (2019). Quality and safety management practices: The theory of quality management approach. *Journal of Safety Research*, 69, 193-200. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jsr.2019.03.004>
- Lai, P. C. (2018). Research methodology for novelty technology. *Journal of Information Systems and Technology Management – Jistem USP*, 1-17. <https://www.revistas.usp.br/jistem/article/view/160852>
- Lau Hoyos, E. (2022). *Gobierno digital para mejorar procesos de la calidad de información en docentes de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque*.
- López, A. (2021). *La administración de recursos humanos y la calidad del servicio policial*. Lima. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5830/TESIS_L%C3%93PEZ%20FERN%C3%81NDEZ.pdf?sequence=1
- Ma, Y., Zhang, Q., & Yin, H. (2020). Environmental management and labor productivity: The moderating role of quality management. *Journal of Environmental Management*, 255. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2019.109795>
- Macke, J., & Genari, D. (2020). Systematic literature review on sustainable human resource management. *Journal of Cleaner Production*, 208(20). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.10.091>
- Majumder, S., & Mondal, A. (2021). Are chatbots really useful for human resource management? *International Journal of Speech Technology*, 24, 969–977. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10772-021-09834-y>
- Makedon, V., Hetman, O., Yemchuk, L., Paranytsia, N., & Petrovska, S. (2019). Human Resource Management for Secure and Sustainable Development. *Journal of Security and Sustainability Development*. https://jssidoi.org/jssi/uploads/journals/Journal_of_Security_and_Sustainability_Issues_Vol8_No3_print.pdf#page=57
- Marx, J., & Mouselli, S. (2018). *Modernizing the academic teaching and research environment: Methodologies and cases in business research*. Springer.

<https://books.google.com.pe/books?id=7r1TDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es>

- Mestanza Quiroz , S. Y. (2022). *Gestión por procesos y el control interno en el área de legajos de un Hospital General en Jaen 2022* .
- Nguyen, T., & Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12, 277-285. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1647378>
- Ong, F., Purwanto, A., Supono, J., Hasna, S., Novitasari, D., & Asbari , M. (2020). Does Quality Management System ISO 9001:2015 Influence Company Performance? Answers from Indonesian Tourism Industries. *Company Performance, Indonesian Tourism Industry*, 83. https://www.researchgate.net/profile/Masduki-Asbari/publication/342975441_Does_Quality_Management_System_ISO_90012015_Influence_Company_Performance_Answers_from_Indonesian_Tourism_Industries/links/5f0fbf9892851c1eff1556ba/Does-Quality-Management-System-IS
- Oyetunji, B., Abiodun, A., Kolade, G., Oluwabusola, O., & Dean, J. (2019). The impact of organizational culture on total quality management in SMEs in Nigeria. *Heliyon*, 5(8). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02293>
- PCM. (2021). *Gestión de la calidad en el Perú. Avances y agenda futura*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2012534/Gestio%CC%81n%20de%20Calidad.pdf.pdf>
- PCM. (2021). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>

- Queiròs, A., Almeida, F., & Faria, D. (2017). Strengths and limitations of qualitative and quantitative research methods. *European Journal of education studies*, 3(9), 369-387. <https://oapub.org/edu/index.php/ejes/article/view/1017>
- Reguero, B., Beck, M., Agostini, V., Kramer, P., & Hancock, B. (2018). Coral reefs for coastal protection: A new methodological approach and engineering case study in Grenada. *Journal of Environmental Management*, 210(15), 146-161. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2018.01.024>
- Romero, D., Gaiardelli, P., Powell, D., Wuest, T., & Thurer, M. (2019). Total Quality Management and Quality Circles in the Digital Lean Manufacturing World. *Advances in Production Management Systems. Production Management for the Factory of the Future*, 3-11. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-30000-5_1
- Sáenz, M. (2018). 5 problemas de RR.HH cuya gestión mejora con HR analytics. *Observatorio de RRHH*. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/5-problemas-de-rr-hh-cuya-gestion-mejora-con-hr-analytics.html>
- Santillan Carpio, G. (2017). *La gestión de compras y gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17128>
- Stehlik, K., & Babinec, A. (2017). *Data Analysis with IBM SPSS Statistics*. Packt Publishing Ltd. https://books.google.com.pe/books?id=-JIGDwAAQBAJ&dq=SPSS&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Stockemer, D. (2018). *Quantitative Methods for the Social Sciences: A Practical Introduction with Examples in SPSS and Stata*. Springer. https://books.google.com.pe/books?id=YPh6DwAAQBAJ&dq=questionnaire+in+research+and+methodology&hl=es&source=gbs_navlink
- Synder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Tarazona Puclla, J. (2018). *Gestión de recursos humanos y motivación laboral en los colaboradores de una universidad privada de San Juan de Lurigancho, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24012>

- Thea Azeez, R., & Bahari Yaakub, K. (2019). The Relationship between Management Information Systems and Total Quality /Management: A Survey Study at Missan Oil Company in Iraq. *International Journal of Business and Social Science*, 10(2). <https://doi.org/10.30845/ijbss.v10n2p10>
- Ugaz Argote, J. M. (2022). *Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la Subgerencia de Administración de Potencial Humano del Ministerio Público, Lima 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97416>
- Wu , X. (2021). Research on Human Resource Management System Based on Internet of Things Technology. *International Journal of Frontiers in Sociology*, 3(10), 39-42. <https://doi.org/10.25236/IJFS.2021.031007>
- Yawalkar, V. (2019). A Study of Artificial Intelligence and its role in Human Resource Management. *Management & Research, Jalgaon*, 6(1). https://www.researchgate.net/profile/Vivek-Yawalkar/publication/331596981_A_Study_of_Artificial_Intelligence_and_its_role_in_Human_Resource_Management/links/5c82a7e2458515831f92b6ee/A-Study-of-Artificial-Intelligence-and-its-role-in-Human-Resource-Management

ANEXOS

Gestión de la calidad y el sistema de administración de los recursos humanos en DEVIDA, Miraflores, 2022

Anexo 1 – Matriz de Consistencia

TÍTULO: Gestión de la calidad y el sistema de administración de los recursos humanos en Devida, Miraflores, 2022									
UNIVERSIDAD: UCV									
AUTOR: UBALDO YOVERA									
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
¿Cuál es la relación de la gestión de calidad con el sistema de administración de los recursos humanos en Devida, Miraflores, 2022?	Determinar la relación de la gestión de calidad con el sistema de administración de los recursos humanos en Devida, Miraflores, 2022.	Existe relación significativa de la gestión de calidad con el sistema de administración de los recursos humanos en Devida, Miraflores, 2022.	VARIABLE 1: Gestión de la calidad			Bajo Regular Alto			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM		NIVELES		
			Planificar	Análisis de resultados.	1-2		Bajo Regular Alto		
				Autodiagnóstico.	3-4				
				Cronograma de actividades.	5-6				
			Ejecutar	Medición de necesidades.	7-8			Bajo Regular Alto	
				Identificación de valor de servicio.	9-10				
				Identificación de las necesidades del usuario.	11-12				
			Seguimiento y control	Indicadores de gestión.	13-14				Bajo Regular Alto
				Indicadores de desempeño.	15-16				
Análisis de acciones implementadas.	17-18								
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2: Sistema de administración de los recursos humanos						
¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con la suficiencia de información digitalizada en Devida, Miraflores, 2022?	Determinar la relación de la gestión de calidad con la suficiencia de información digitalizada en Devida, Miraflores, 2022.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con la suficiencia de información digitalizada en Devida, Miraflores, 2022.	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	Bajo Regular Alto			
			Suficiencia de información digitalizada	Información verídica.	1-2				
				Información actualizada.	3-4				
Información oportuna.	5-6								
¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con la seguridad en el acceso de información digitalizada en Devida, Miraflores, 2022?	Determinar la relación de la gestión de calidad con la seguridad en el acceso de información digitalizada en Devida, Miraflores, 2022.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con la seguridad en el acceso de información digitalizada en Devida, Miraflores, 2022.	Seguridad en el acceso de información digitalizada	Control de personal autorizado.	7-8	Bajo Regular Alto			
				Control en la entrega.	9-10				
				Medidas de seguridad.	11,12				
				Filtros de delimitación niveles de autorización	13,14				
¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con la gestión remota de legajos de personal digitalizados en Devida, Miraflores, 2022?	Determinar la relación de la gestión de calidad con la gestión remota de legajos de personal digitalizados en Devida, Miraflores, 2022.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con la gestión remota de legajos de personal digitalizados en Devida, Miraflores, 2022.	Gestión remota de legajos de personal digitalizados	Equipamiento de digitalización.	15,16		Bajo Regular Alto		
				Personal para digitalización.	17,18				
				Recursos económicos para digitalización.	19,20				

2022?						
¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con la supervisión y actualización de legajos de personal en Devida, Miraflores, 2022?	Determinar la relación de la gestión de calidad con la supervisión y actualización de legajos de personal en Devida, Miraflores, 2022.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con la supervisión y actualización de legajos de personal en Devida, Miraflores, 2022.	Supervisión y actualización de legajos de personal	Viabilidad de digitalización y supervisión de legajos d personal digital.	21,22	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
Tipo de investigación: Básica. Nivel: Correlacional. Enfoque: Cuantitativo. Diseño: No experimental de corte transversal.		Población: 34 servidores que laboran en la Unidad de Recursos Humanos de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas – DEVIDA. Muestra: 34 servidores que laboran en la Unidad de Recursos Humanos de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas – DEVIDA.		Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		Para el análisis estadístico se hizo uso del programa SPSS donde se determinó el análisis descriptivo y la significancia de la correlación (Spearman) entre las variables de estudio.

Anexo 2 - Gestión de la calidad y el sistema de administración de los recursos humanos en DEVIDA, Miraflores, 2022

Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Gestión de calidad de la información de personal	Gestión orientada a la satisfacción de la ciudadanía, ofreciendo una atención profesional, información sencilla y veraz, tiempos óptimos, accesibilidad, confianza y eficiencia en los procedimientos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021)	La gestión de calidad está operacionalizada por tres dimensiones: planificar, ejecutar y seguimiento y control.	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de resultados ▪ Autodiagnóstico ▪ Cronograma de actividades 	Escala tipo Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).
			Ejecutar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medición de necesidades ▪ Identificación de valor de servicio ▪ Identificación de las necesidades del usuario 	
			Seguimiento y control	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores de gestión ▪ Indicadores de desempeño ▪ Análisis de acciones implementadas 	
	Es un sistema de administración con el que cuenta una entidad y que permite efectuar un proceso que incluya la planeación, organización, desarrollo y seguimiento	El sistema de administración de recursos humanos se operacionaliza por cuatro dimensiones: Suficiencia de la información digitalizada,	Suficiencia de la información digitalizada.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información verídica ▪ Información actualizada ▪ Información oportuna 	Escala tipo Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V2: Sistema de administración de recursos humanos	de la eficiencia de las operaciones (Armijos et al., 2019).	seguridad en el acceso a la información digitalizada, gestión remota de legajos de personal digitalizado y supervisión y actualización de legajos del personal.	Seguridad en el acceso a la información digitalizada.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control de personal autorizado. ▪ Control en la entrega ▪ Medidas de seguridad ▪ Filtros de delimitación de niveles de autorización 	
			Gestión remota de legajos de personal digitalizado.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipamiento de digitalización ▪ Personal para la digitalización. ▪ Recursos económicos para la digitalización. 	
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisión y actualización de legajos de personal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Viabilidad de digitalización y supervisión de legajos de personal digital 	



Anexo 3: Instrumentos de investigación

VARIABLE 1: Gestión de calidad de información de personal

CUESTIONARIO

Título: Gestión de la calidad y el sistema de administración de los recursos humanos en DEVIDA, Miraflores, 2022.

Indicaciones:

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1
----------------------------	-----------------	-----------------------------------	--------------------	-------------------------------

Gestión de calidad de la información de personal	ESCALA LIKERT				
	1	2	3	4	5
1. El sistema que tiene la entidad se basa en recopilar y compartir información confiable.					
2. Existen reuniones periódicas internas que permiten planificar y organizar la información disponible.					
3. Se establece un autodiagnóstico para reconocer fortalezas y falencias de la entidad.					
4. La gestión de calidad interna es eficiente y confiable siempre.					
5. Los procesos internos para mejorar la gestión son realizados de forma transparente.					
6. La gestión que tiene la entidad se basa en procedimientos objetivos y cuantificables para medir los resultados.					
7. Las estrategias que tiene la entidad para mejorar la gestión de calidad son objetivas.					
8. Los procesos de la entidad son actualizados en base al análisis y retroalimentación de la información obtenida.					
9. Las mejoras que se han realizado en el sistema de gestión de calidad han brindado resultados positivos.					
10. La gestión de calidad actual posee procesos eficientes y precisos.					
11. Las políticas y planes de gestión son elaborados con información actual para mejorar los procesos.					



12. Las herramientas utilizadas para tener una buena gestión de calidad son eficientes.					
13. La información es accesible para todo el personal.					
14. La información posee procesos de seguridad para evitar que sea accesible o llegue a entidades no autorizadas.					
15. La información interna es actualizada de manera semanal por un personal capacitado.					
16. Los procesos de gestión de calidad que se siguen en la entidad son suficientes para llevar un control óptimo.					
17. Después de ejecutar las estrategias, se evalúa el impacto de las acciones implementadas.					
18. El seguimiento continuo de las actividades se considera un factor importante para la mejora continua.					



VARIABLE 2: Sistema de administración de recursos humanos

CUESTIONARIO

Título: Gestión de la calidad y el sistema de administración de los recursos humanos en DEVIDA, Miraflores, 2022.

Indicaciones:

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1
----------------------------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------

Sistema de administración de recursos humanos	ESCALA LIKERT				
	1	2	3	4	5
1. El sistema que posee la entidad actúa bajo procesos oportunos y rápidos.					
2. Los directivos de la entidad fomentan un sistema de administración íntegra y eficiente.					
3. Existe una gestión veraz que se basa en brindar un servicio de calidad siempre.					
4. La información es actualizada de forma constante.					
5. Se puede acceder a la información de manera oportuna para tomar decisiones.					
6. Se verifica que la documentación sea verídica y vigente antes de efectuar su disponibilidad.					
7. Los trabajadores que son contratados poseen los conocimientos suficientes para desempeñar su función en el área.					
8. Dentro de la entidad existe un control de personal autorizado por razón de su cargo.					
9. El control en la entrega y administración de usuarios contribuye a la buena administración del área.					
10. La entidad se preocupa por implementar medidas de seguridad que eviten la vulnerabilidad de filtración de información.					
11. La implementación de filtros y permisos se da en base al perfil y función del trabajador, lo cual ha contribuido a tener resultados positivos.					



12.El personal cuenta con equipos necesarios para la digitalización de información.					
13.La entidad cuenta con personal necesario para las labores de digitalización.					
14.La entidad destina recursos económicos importantes para la digitalización.					
15.El personal cuenta con los conocimientos necesarios para digitalizar legajos.					
16.El sistema permite realizar una gestión y actualización de los legajos de personal en su versión digital.					
17.El sistema implementado en la entidad tiene viabilidad para el acceso remoto de los trabajadores.					
18.La entidad realiza talleres para que el personal pueda tener una socialización con las plataformas digitales de acceso remoto.					
19.La virtualidad ha propiciado una reducción de costos para destinarlo a recursos de digitalización.					
20.La actualización y supervisión de legajos de personal se da a través de plataformas digitales y canales remotos.					
21.La documentación digitalizada es clasificada por un revisor para un mayor orden.					
22. Se verifica que los legajos digitalizados sean legibles y verídicos.					



Anexo 4: Validación del instrumento de investigación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Dra. Salazar Llerena, Silvia Liliana

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela Profesional de POSGRADO, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Magíster en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: ***“Gestión de la calidad y el sistema de administración de los recursos humanos en DEVIDA, Miraflores, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

D.N.I: 44369489

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de calidad

N° DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El sistema que tiene la entidad se basa en recopilar y compartir información confiable.	X		X		X		
2	Existen reuniones periódicas internas que permiten planificar y organizar la información disponible.	X		X		X		
3	Se establece un autodiagnóstico para reconocer fortalezas y falencias de la entidad.	X		X		X		
4	La gestión de calidad interna es eficiente y confiable siempre.	X		X		X		
5	Los procesos internos para mejorar la gestión son realizados de forma transparente.	X		X		X		
6	La gestión que tiene la entidad se basa en procedimientos objetivos y cuantificables para medir los resultados.	X		X		X		
7	Las estrategias que tiene la entidad para mejorar la gestión de calidad son objetivas.	X		X		X		

8	Los procesos de la entidad son actualizados en base al análisis y retroalimentación de la información obtenida.	X		X		X		
9	Las mejoras que se han realizado en el sistema de gestión de calidad han brindado resultados positivos.	X		X		X		
10	La gestión de calidad actual posee procesos eficientes y precisos.	X		X		X		
11	Las políticas y planes de gestión son elaborados con información actual para mejorar los procesos.	X		X		X		
12	Las herramientas utilizadas para tener una buena gestión de calidad son eficientes.	X		X		X		
13	La información es accesible para todo el personal.	X		X		X		
14	La información posee procesos de seguridad para evitar que sea accesible o llegue a entidades no autorizadas.	X		X		X		
15	La información interna es actualizada de manera semanal por un personal capacitado.	X		X		X		
16	Los procesos de gestión de calidad que se siguen en la entidad son suficientes para llevar un control óptimo.	X		X		X		

17	Después de ejecutar las estrategias, se evalúa el impacto de las acciones implementadas.	X		X		X		
18	El seguimiento continuo de las actividades se considera un factor importante para la mejora continua.	X		X		X		

Observaciones precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Silvia Salazar Llerena DNI: 10139161
Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 07 de octubre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.
DNI: 10139161



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Sistema de administración de recursos humanos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El sistema que posee la entidad actúa bajo procesos oportunos y rápidos.	X		X		X		
2	Los directivos de la entidad fomentan un sistema de administración íntegra y eficiente.	X		X		X		
3	Existe una gestión veraz que se basa en brindar un servicio de calidad siempre.	X		X		X		
4	La información es actualizada de forma constante.	X		X		X		
5	Se puede acceder a la información de manera oportuna para tomar decisiones.	X		X		X		
6	Se verifica que la documentación sea verídica y vigente antes de efectuar su disponibilidad.	X		X		X		
7	Los trabajadores que son contratados poseen los conocimientos suficientes para desempeñar su función en el área.	X		X		X		



8	Dentro de la entidad existe un control de personal autorizado por razón de su cargo.	X		X		X		
9	El control en la entrega y administración de usuarios contribuye a la buena administración del área.	X		X		X		
10	La entidad se preocupa por implementar medidas de seguridad que eviten la vulnerabilidad de filtración de información.	X		X		X		
11	La implementación de filtros y permisos se da en base al perfil y función del trabajador, lo cual ha contribuido a tener resultados positivos.	X		X		X		
12	El personal cuenta con equipos necesarios para la digitalización de información.	X		X		X		
13	La entidad cuenta con personal necesario para las labores de digitalización.	X		X		X		
14	La entidad destina recursos económicos importantes para la digitalización.	X		X		X		
15	El personal cuenta con los conocimientos necesarios para digitalizar legajos.	X		X		X		
16	El sistema permite realizar una gestión y actualización de los legajos de personal en su versión digital.	X		X		X		



17	El sistema implementado en la entidad tiene viabilidad para el acceso remoto de los trabajadores.	X		X		X		
18	La entidad realiza talleres para que el personal pueda tener una socialización con las plataformas digitales de acceso remoto.	X		X		X		
19	La virtualidad ha propiciado una reducción de costos para destinarlo a recursos de digitalización.	X		X		X		
20	La actualización y supervisión de legajos de personal se da a través de plataformas digitales y canales remotos.	X		X		X		
21	La documentación digitalizada es clasificada por un revisor para un mayor orden.	X		X		X		
22	Se verifica que los legajos digitalizados sean legibles y verídicos.	X		X		X		

Observaciones precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA

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



Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Silvia Salazar Llerena DNI: 10139167
Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 07 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.
DNI: 10139161



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Escudero Vílchez, Fernando Emilio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela Profesional de POSGRADO, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Magister en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: ***“Gestión de la calidad y el sistema de administración de los recursos humanos en DEVIDA, Miraflores, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

D.N.I: 44369489

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de calidad

Nº DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El sistema que tiene la entidad se basa en recopilar y compartir información confiable.	X		X		X		
2	Existen reuniones periódicas internas que permiten planificar y organizar la información disponible.	X		X		X		
3	Se establece un autodiagnóstico para reconocer fortalezas y falencias de la entidad.	X		X		X		
4	La gestión de calidad interna es eficiente y confiable siempre.	X		X		X		
5	Los procesos internos para mejorar la gestión son realizados de forma transparente.	X		X		X		
6	La gestión que tiene la entidad se basa en procedimientos objetivos y cuantificables para medir los resultados.	X		X		X		
7	Las estrategias que tiene la entidad para mejorar la gestión de calidad son objetivas.	X		X		X		

8	Los procesos de la entidad son actualizados en base al análisis y retroalimentación de la información obtenida.	X		X		X		
9	Las mejoras que se han realizado en el sistema de gestión de calidad han brindado resultados positivos.	X		X		X		
10	La gestión de calidad actual posee procesos eficientes y precisos.	X		X		X		
11	Las políticas y planes de gestión son elaborados con información actual para mejorar los procesos.	X		X		X		
12	Las herramientas utilizadas para tener una buena gestión de calidad son eficientes.	X		X		X		
13	La información es accesible para todo el personal.	X		X		X		
14	La información posee procesos de seguridad para evitar que sea accesible o llegue a entidades no autorizadas.	X		X		X		
15	La información interna es actualizada de manera semanal por un personal capacitado.	X		X		X		
16	Los procesos de gestión de calidad que se siguen en la entidad son suficientes para llevar un control óptimo.	X		X		X		

17	Después de ejecutar las estrategias, se evalúa el impacto de las acciones implementadas.	X		X		X		
18	El seguimiento continuo de las actividades se considera un factor importante para la mejora continua.	X		X		X		

Observaciones precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Fernando Escudero Vílchez DNI: 03695876
Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 07 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.
DNI: 03695876

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Sistema de administración de recursos humanos

Nº DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El sistema que posee la entidad actúa bajo procesos oportunos y rápidos.	X		X		X		
2	Los directivos de la entidad fomentan un sistema de administración íntegra y eficiente.	X		X		X		
3	Existe una gestión veraz que se basa en brindar un servicio de calidad siempre.	X		X		X		
4	La información es actualizada de forma constante.	X		X		X		
5	Se puede acceder a la información de manera oportuna para tomar decisiones.	X		X		X		
6	Se verifica que la documentación sea verídica y vigente antes de efectuar su disponibilidad.	X		X		X		
7	Los trabajadores que son contratados poseen los conocimientos suficientes para desempeñar su función en el área.	X		X		X		

8	Dentro de la entidad existe un control de personal autorizado por razón de su cargo.	X		X		X		
9	El control en la entrega y administración de usuarios contribuye a la buena administración del área.	X		X		X		
10	La entidad se preocupa por implementar medidas de seguridad que eviten la vulnerabilidad de filtración de información.	X		X		X		
11	La implementación de filtros y permisos se da en base al perfil y función del trabajador, lo cual ha contribuido a tener resultados positivos.	X		X		X		
12	El personal cuenta con equipos necesarios para la digitalización de información.	X		X		X		
13	La entidad cuenta con personal necesario para las labores de digitalización.	X		X		X		
14	La entidad destina recursos económicos importantes para la digitalización.	X		X		X		
15	El personal cuenta con los conocimientos necesarios para digitalizar legajos.	X		X		X		
16	El sistema permite realizar una gestión y actualización de los legajos de personal en su versión digital.	X		X		X		



17	El sistema implementado en la entidad tiene viabilidad para el acceso remoto de los trabajadores.	X		X		X		
18	La entidad realiza talleres para que el personal pueda tener una socialización con las plataformas digitales de acceso remoto.	X		X		X		
19	La virtualidad ha propiciado una reducción de costos para destinarlo a recursos de digitalización.	X		X		X		
20	La actualización y supervisión de legajos de personal se da a través de plataformas digitales y canales remotos.	X		X		X		
21	La documentación digitalizada es clasificada por un revisor para un mayor orden.	X		X		X		
22	Se verifica que los legajos digitalizados sean legibles y verídicos.	X		X		X		

Observaciones precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Fernando Escudero Vílchez DNI: 03695876
Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 07 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.
DNI: 03695876



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dra. Luján Cabrera, Micaela

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela Profesional de POSGRADO, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Magíster en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: ***“Gestión de la calidad y el sistema de administración de los recursos humanos en DEVIDA, Miraflores, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

D.N.I: 44369489

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de calidad

N° DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El sistema que tiene la entidad se basa en recopilar y compartir información confiable.	X		X		X		
2	Existen reuniones periódicas internas que permiten planificar y organizar la información disponible.	X		X		X		
3	Se establece un autodiagnóstico para reconocer fortalezas y falencias de la entidad.	X		X		X		
4	La gestión de calidad interna es eficiente y confiable siempre.	X		X		X		
5	Los procesos internos para mejorar la gestión son realizados de forma transparente.	X		X		X		
6	La gestión que tiene la entidad se basa en procedimientos objetivos y cuantificables para medir los resultados.	X		X		X		
7	Las estrategias que tiene la entidad para mejorar la gestión de calidad son objetivas.	X		X		X		

8	Los procesos de la entidad son actualizados en base al análisis y retroalimentación de la información obtenida.	X		X		X		
9	Las mejoras que se han realizado en el sistema de gestión de calidad han brindado resultados positivos.	X		X		X		
10	La gestión de calidad actual posee procesos eficientes y precisos.	X		X		X		
11	Las políticas y planes de gestión son elaborados con información actual para mejorar los procesos.	X		X		X		
12	Las herramientas utilizadas para tener una buena gestión de calidad son eficientes.	X		X		X		
13	La información es accesible para todo el personal.	X		X		X		
14	La información posee procesos de seguridad para evitar que sea accesible o llegue a entidades no autorizadas.	X		X		X		
15	La información interna es actualizada de manera semanal por un personal capacitado.	X		X		X		
16	Los procesos de gestión de calidad que se siguen en la entidad son suficientes para llevar un control óptimo.	X		X		X		



17	Después de ejecutar las estrategias, se evalúa el impacto de las acciones implementadas.	X		X		X		
18	El seguimiento continuo de las actividades se considera un factor importante para la mejora continua.	X		X		X		

Observaciones precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Micaela Luján Cabrera DNI: 41691632
Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 07 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.
DNI: 41691632



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Sistema de administración de recursos humanos

Nº DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El sistema que posee la entidad actúa bajo procesos oportunos y rápidos.	X		X		X		
2	Los directivos de la entidad fomentan un sistema de administración íntegra y eficiente.	X		X		X		
3	Existe una gestión veraz que se basa en brindar un servicio de calidad siempre.	X		X		X		
4	La información es actualizada de forma constante.	X		X		X		
5	Se puede acceder a la información de manera oportuna para tomar decisiones.	X		X		X		
6	Se verifica que la documentación sea verídica y vigente antes de efectuar su disponibilidad.	X		X		X		
7	Los trabajadores que son contratados poseen los conocimientos suficientes para desempeñar su función en el área.	X		X		X		
8	Dentro de la entidad existe un control de personal autorizado por razón de su cargo.	X		X		X		

9	El control en la entrega y administración de usuarios contribuye a la buena administración del área.	X		X		X		
10	La entidad se preocupa por implementar medidas de seguridad que eviten la vulnerabilidad de filtración de información.	X		X		X		
11	La implementación de filtros y permisos se da en base al perfil y función del trabajador, lo cual ha contribuido a tener resultados positivos.	X		X		X		
12	El personal cuenta con equipos necesarios para la digitalización de información.	X		X		X		
13	La entidad cuenta con personal necesario para las labores de digitalización.	X		X		X		
14	La entidad destina recursos económicos importantes para la digitalización.	X		X		X		
15	El personal cuenta con los conocimientos necesarios para digitalizar legajos.	X		X		X		
16	El sistema permite realizar una gestión y actualización de los legajos de personal en su versión digital.	X		X		X		
17	El sistema implementado en la entidad tiene viabilidad para el acceso remoto de los trabajadores.	X		X		X		



18	La entidad realiza talleres para que el personal pueda tener una socialización con las plataformas digitales de acceso remoto.	X		X		X		
19	La virtualidad ha propiciado una reducción de costos para destinarlo a recursos de digitalización.	X		X		X		
20	La actualización y supervisión de legajos de personal se da a través de plataformas digitales y canales remotos.	X		X		X		
21	La documentación digitalizada es clasificada por un revisor para un mayor orden.	X		X		X		
22	Se verifica que los legajos digitalizados sean legibles y verídicos.	X		X		X		

Observaciones precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Micaela Luján Cabrera DNI: 41691632
Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 07 de octubre del 2022



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
DNI: 41691632



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RONDÓN VARGAS FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad y el sistema de administración de los recursos humanos en DEVIDA, Miraflores 2022

", cuyo autor es YOVERA PURUGUAY UBALDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 29 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RONDÓN VARGAS FREDDY DNI: 43328988 ORCID: 0000-0003-2325-9579	Firmado electrónicamente por: FRONDONVA el 11- 01-2023 00:33:36

Código documento Trilce: TRI - 0504930