



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**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**

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

AUTOR:

Ugaz Argote, Jorge Martin (ORCID: 0000-0003-1320-8081)

ASESOR:

Dr. Romero Echevarría, Luis Miguel (ORCID: 0000-0002-1693-2115)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia por ser el motor de aliento diario; y en especial a mi hermana María Elena Ugaz Argote, por su constante e incansable apoyo.

Agradecimiento

A la universidad por brindarme nuevamente la oportunidad de desarrollar conocimiento.

A los docentes, quienes me instruyeron con dedicación y constancia, dentro del marco de sus especialidades.

Índice de contenidos

Página de carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	9
II.MARCO TEÓRICO	11
III.METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población, muestra y muestreo	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos	32
IV.RESULTADOS	33
V.DISCUSIÓN	46
VI.CONCLUSIONES	48
VII.RECOMENDACIONES	49
Referencias	51
Anexos	58

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Características de la población	26
Tabla 2. Validez del instrumento - juicio de expertos	30
Tabla 3. Resultados de la confiabilidad (prueba piloto)	30
Tabla 4. Niveles de confiabilidad	32
Tabla 5. Variable 1 Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	34
Tabla 6. Variable 2 Calidad de Servicio	35
Tabla 7. Dimensión 1 planificación de políticas de recursos humanos	36
Tabla 8. Dimensión 2 organización del trabajo y distribución	37
Tabla 9. Dimensión 3 gestión del empleo	38
Tabla 10. Correlaciones no paramétricas de las variables	40
Tabla 11. Potencia estadística y tamaño del efecto de las variables	40
Tabla 12. Correlaciones no paramétricas dimensión 1 y variable 1	41
Tabla 13. Potencia estadística y tamaño del efecto dimensión 1 y variable 1	42
Tabla 14. Correlaciones no paramétricas dimensión 2 y variable 1	43
Tabla 15. Potencia estadística y tamaño del efecto dimensión 2 y variable 1	43
Tabla 16. Correlaciones no paramétricas dimensión 3 y variable 1	44
Tabla 17. Potencia estadística y tamaño del efecto dimensión 3 y variable 1	45

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Variable 1 Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	34
Figura 2. Variable 2 Calidad de servicio	35
Figura 3. Dimensión 1 planificación de políticas de recursos humanos	36
Figura 4. Dimensión 2 organización del trabajo y distribución	37
Figura 5. Dimensión 3 gestión del empleo	38
Figura 6. Comparativo variable 1 y variable 2	39
Figura 7. Comparativo dimensión 1 y variable 2	41
Figura 8. Comparativo dimensión 2 y variable 2	42
Figura 9. Comparativo dimensión 3 y variable 2	44

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el Sistema administrativo de gestión de recursos humanos y la Calidad del servicio que brinda la subgerencia de administración de potencial humano a los usuarios internos del Ministerio Público, 2021, Lima. Las bases teóricas de la investigación se fundamentan en la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH de SERVIR respecto a la variable Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la investigación denominada Calidad Total en la Gestión de Servicios de los autores Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry que guarda relación con la variable Calidad de Servicio.

La investigación es del tipo básico descriptivo, no experimental, transversal; la población está conformada por gerentes centrales, gerentes y jefes de órganos y unidades orgánicas del Ministerio Público, sede Lima, el instrumento fue validado por el juicio de tres expertos, estructura en un cuestionario que contiene (18) premisas con una escala ordinal del tipo Likert con 5 alternativas.

Dentro de los resultados tenemos que existe una relación positiva alta (coeficiente de Spearman .730) entre las variables; así como, una relación positiva moderada (Rho de Spearman .637) entre la primera dimensión de la variable 1 y la segunda variable; entre la segunda dimensión de la variable 1 y la segunda variable una relación positiva moderada (Rho de Spearman .513); y finalmente, una relación positiva alta (Rho de Spearman .742) entre la tercera dimensión de la variable 1 y la segunda variable.

Palabras clave: Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humano, Calidad de Servicio, usuarios internos.

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship that exists between the Administrative System of Human Resources Management and the Quality of the Service provided by the Human Potential Administration Deputy Management to internal users of the Public Ministry, 2021, Lima. The theoretical bases of the research are based on Directive No. 002-2014-SERVIR / GDSRH of SERVIR regarding the variable Administrative System of Human Resources Management and the research called Total Quality in Service Management by the authors Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, which is related to the Quality of Service variable.

The research is of the basic descriptive, non-experimental, transversal type; The population is made up of central managers, managers and heads of organs and organic units of the Public Ministry, Lima headquarters, the instrument was validated by the judgment of three experts, structured in a questionnaire that contains (18) premises with an ordinal scale of the type Likert with 5 alternatives.

Within the results we have that there is a high positive relationship (Spearman coefficient .730) between the variables; as well as, a moderate positive relationship (Spearman's Rho .637) between the first dimension of variable 1 and the second variable; between the second dimension of variable 1 and the second variable a moderate positive relationship (Spearman's Rho .513); and finally, a high positive relationship (Spearman's Rho .742) between the third dimension of variable 1 and the second variable.

Keywords: Administrative System for Human Resources Management, Quality of Service, internal users.

I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio Público es un organismo autónomo del Estado Peruano, el cual según la Carta Magna del año 1993, posee una estructura jerárquica tradicional del tipo vertical, está representado por la Fiscal de la Nación quien para efectos jurídicos y organizacionales ostenta la titularidad del pliego; asimismo, es quien preside la Junta de Fiscales Supremos.

De acuerdo a los Reglamento de Organización y Funciones - ROF -2018, la entidad cuenta con un esquema estructurado en órganos y unidades orgánicas; así como con un sistema funcional conformado por sistemas, fiscal, administrativo y médico legal; estos dos últimos, son representados por el gerente general y el jefe nacional, respectivamente; de igual forma, se encuentra segmentada en treinta y cuatro distritos fiscales, dirigidos por presidentes de la junta de fiscales superiores, a razón de uno por cada distrito fiscal.

Dentro de este esquema organizacional, se encuentra la oficina general de potencial humano, como órgano de línea de la gerencia general, la cual se encuentra conformada por oficinas y estas a su vez por sub gerencias; siendo una de ellas, la subgerencia de administración de potencial humano, la cual desarrolla diversos procesos de personal a favor de usuarios internos representados por órganos, unidades orgánicas y áreas funcionales distribuidas a nivel nacional.

Bajo este contexto, la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2008), surge como ente rector en materia de recursos humanos, teniendo dentro de sus principales funciones emitir políticas y lineamientos para una correcta gestión del personal; así como, impulsar la meritocracia y la profesionalización dentro del marco del servicio civil, esquema que proviene de Europa y que ha sido replicado en otros países de América Latina y el Caribe.

En el ejercicio de dichas prerrogativas, SERVIR (2014) implementa el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos – SAGRH el cual representa la primera variable de la investigación y; se encuentra conformado por procesos y sub procesos, que hacen las veces de hoja de ruta sobre las cuales se deben orientar las actividades de una entidad, a efectos de reducir las brechas existentes e incrementar la dinámica estatal.

Por otro lado, como segunda variable tenemos a la Calidad de Servicio, la cual según Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (1993) es

definida como la asociación entre la percepción de los clientes o usuarios respecto de un servicio brindado, sea tangible o intangible, siendo este último el más complejo de medir y evaluar, ya que depende directamente de las características que posee el individuo.

En ese sentido, la variable se fundamentó en el trabajo realizado por tres autores, el cual desarrolla conceptos y casuísticas que nos permiten dimensionar y comprender la relevancia que posee dicho elemento; el cual, si bien es enmarcado en un contexto de empresa privada, posee criterios transversales y aplicables al sector público.

Un elemento resaltante, es el relacionado con el instrumento y componentes para evaluar la Calidad de Servicio, denominado SERVQUAL el cual inicialmente contaba con diez dimensiones, para luego reducirse a solo cinco; las cuales, para efectos del trabajo de investigación fueron adaptadas únicamente a tres, en base a la naturaleza, dimensión y particularidades de la entidad.

La investigación tuvo como objetivo central, establecer la relación que existen entre ambas variables, sobre el sustento de bases teóricas; por otro lado, la hipótesis busco determinar la existencia de una relación entre las referidas variables.

Como parte del resultado se tuvo que existe una relación positiva alta (coeficiente de Spearman .730) entre ambas variables; así como, una relación positiva moderada (Rho de Spearman .637) entre la primera dimensión de la variable 1 y la variable 2; una relación Positiva Moderada (Rho de Spearman .513) entre la segunda dimensión de la variable 1 y la variable 2; y finalmente, una relación Positiva Alta (Rho de Spearman .742) entre la tercera dimensión de la variable 1 la variable 2.

II. MARCO TEÓRICO

En contexto internacional, se identificaron antecedentes relacionados con la variable Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humano, sobre ello Khanfar (2020) nos señala en la investigación que el fracaso y la recuperación del servicio aún es un problema por resolver para diversos ambientes; para lo cual, analiza la relación no formal, ni científica que existe entre ambos elementos dentro del sector de salud de Abu Dhabi. Los resultados brindan información relacionada con los predictores, quienes ejercen efectos significativos respecto del rendimiento de la recuperación del servicio aplicando el uso de la tecnología. Asimismo, indica que cuando se concatenan las acciones de administración de personal con la prestación de servicio, se podrá ver un mejor desempeño y entorno de trabajo.

En esa misma línea, Gemar (2019) en la investigación realizada dentro de la categoría hotelera del centro histórico de La Habana - Cuba, evidencia ciertas deficiencias relacionadas con la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio proporcionada por el personal. Asimismo, se fija como objetivo analizar los resultados obtenidos tras implementar un proceso de mejora de la gestión del personal, en aras de optimizar la calidad de los servicios prestados. Los resultados señalan que una cantidad por sobre la mitad de los elementos identificados con el modelo establecido, presentan cifras negativas de calidad relacionadas con los procesos de personal, teniendo dentro de los más resaltantes las competencias laborales, la organización del trabajo; así como, el tiempo improductivo, la falta de organización, problemas técnicos y organizativos. Posteriormente se generó una estimación de cuanto representan dichas deficiencias a nivel de costo, siendo estas equivalentes a 13,249.89 pesos por año. Dentro de la recomendación más resaltante se tiene el establecer objetivos e indicadores claros a través de los cuales se pueda medir la progresión de las medidas dentro de la empresa hotelera.

De igual forma, Lebiana y Gand (2018) en el estudio nos señalan que un elemento importante para una empresa es el conocimiento avanzado; sin embargo, la gestión del recurso humano sigue siendo un tema crucial para toda organización, en ese objetivo muchas empresas buscan retener y brindar

reconocimiento a sus empleados mediante diversos elementos, como progresión en la carrera, mejor escala remunerativa y otros beneficios. Por otro lado, nos precisan que la identificación de las aspiraciones personales coadyuva a la formación de una política sólida alineada con los objetivos de la organización. Bajo esa premisa, los autores proponen una gestión basada en héroes, o lo que en otras empresas o entidades públicas, suele denominarse formadores, que no son más que, colaboradores o trabajadores con un rendimiento y conocimiento avanzado de los procesos, procedimientos y actividades, a través de los cuales se replican los elementos positivos de la organización y con ello, se logre la excelencia. El estudio se aplicó a una muestra conformada por sesenta y cuatro empleados de diversas áreas, obteniendo como resultado, un alto nivel de identificación con los formadores y un nivel de aceptación hacia los planes de mejora, ya que los mismos se perciben en los empleados como elementos que los beneficiaran en su quehacer diario, asociado a las metas y objetivos organizacionales.

Asimismo, Soares et al (2016) mencionan que el estudio se fijó como objetivo analizar desde la óptica del personal asistencial, quienes identificaron los elementos asociados con la gestión del recursos humano que no permiten o restringen la sistematización del servicio brindando por dichos profesionales. El estudio es del tipo cualitativo y la muestra estuvo integrada por 32 profesionales de salud de hospitales de la localidad sur de Minas Gerais; de igual forma, aplicaron la encuesta siendo la principal interrogante la relacionada con la gestión del personal y el servicio brindado. Posterior a ello, durante el análisis de la información evidenciaron elementos de dificultad tales como: reducción de la cantidad de trabajadores, ausentismo, rotación y falta de identificación con la profesión, con dichos resultados pudieron establecer que un debido dimensionamiento del marco del servicio de enfermería es fundamental para asegurar una excelente atención al cliente; para lo cual, es vital tomar en cuenta la cantidad de personal asignado, la complejidad del cuidado que requieren algunos pacientes e incluso reducir la aversión de algunos profesionales de la salud que aún no comprenden la sistematización de la enfermería.

Concordante con ello, Toribia (2015) menciona en la investigación que durante la concepción de la estrategia relacionada con la atención primaria de salud, se identificaron elementos relevantes relacionados con los recursos humanos, teniendo como principal objetivo ahondar en la búsqueda de información relacionada con la gestión de sistemas y prestación de servicios de salud. Asimismo, como método se procedió a realizar una revisión documental asociada al desarrollo de los elementos de investigación, para lo cual utilizaron como insumo de búsqueda repositorios fiables. De igual forma, dentro de los artículos analizados del tipo científico y de investigación; así como, informes especializados y literatura afín al tema de estudio. Bajo ese contexto, obtuvieron como resultado que los recursos humanos representan un eje gravitante para el éxito del sistema de salud, así como el personal que conforma dicha unidad, siendo que para ello, dicho personal debe poseer conocimientos y habilidades desarrolladas, acompañado con un alto nivel de ética y comportamiento probo. Finalmente, concluyo que conducir todos los esfuerzos hacia el fortalecimiento del conocimiento de los trabajadores que forman la oficina de potencial humano, permitirá alcanzar mayores estándares de atención a los usuarios.

Respecto de la variable Calidad de Servicio tenemos a Díaz (2021) quien en su investigación planteó como objetivo, analizar el impacto que genera el trabajo virtual o remoto sobre la calidad del servicio que desarrolla el personal docente de una institución educativa; para lo cual, se basó en estudios formulados por la Organización Internacional de Trabajo (OIT) para desarrollar aspectos de la variable de trabajo remoto y en Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, en cuanto al instrumento de medición aplicado a la segunda variable. La investigación se formuló bajo el método científico, del tipo aplicada, cuantitativa, no experimental, correlacional en corte transversal. Asimismo, para el recojo de datos, consideró a todo el personal a quien se le aplicó de manera virtual el cuestionario que considera ambas variables; de igual forma, para el procesamiento de la información utilizó el programa estadístico establecido para dicho fin y la validación se realizó mediante las pruebas pertinentes; evidenciando con ello que, cuando es superior el nivel logrado del trabajo remoto, también lo es

el nivel logrado de calidad de servicio brindado por el personal docente de la Institución Educativa.

En esa misma línea, Sarmiento y De Esteban (2021) indican que el estudio fijo como principal objetivo verificar la relación existente entre la calidad de servicio proporcionada por los influencers mediante el uso de redes sociales como YouTube y la fidelización de los usuarios; para tal efecto, los autores utilizaron para la creación de la hipótesis la revisión de bases literarias relacionadas al marketing y la calidad de servicio, cuya confirmación se realizó mediante la aplicación de una encuesta cuantitativa a 1245 individuos, cuyos resultados nos indican que la información y comunicación, son parte de la calidad de servicio y son a su vez las que más influencia ejercen sobre los usuarios. Como parte de los resultados nos muestran que los influencers o youtubers deben desarrollar una estrategia que permita aumentar su notoriedad, acompañada de elementos que reflejen confianza, satisfacción y compromiso a efectos de incrementar los usuarios y la fidelización de los mismos.

Concordante con ello, Valenzo et al (2019) en el estudio desarrollado fijaron como objetivo evaluar la calidad de servicio del sistema público de transporte, para lo cual adaptaron el modelo de SERVQUAL que consta de 5 variables, medibles a través de una escala de 5 puntos del tipo Likert, con un instrumento que consto de 25 ítems; asimismo, los evaluados fueron personas mayores de 15 años de edad que usan frecuente el servicio de transporte, la muestra estuvo conformada por 392 casos con un total de 784 participantes. Como parte de los resultados, se tuvo que las expectativas de los usuarios son altas, frente a la percepción que tienen del servicio brindado.

Asimismo, Vera y Trujillo (2018) en la investigación explican los elementos que inciden en la percepción de los beneficiarios del sistema de salud estatal; lo cual, es realizado a través de un estudio exploratorio, se realiza un análisis relacionado con el servicio que recibe un beneficiario en una entidad de salud, donde se identificaron 32 elementos de calidad del servicio. Para ello, se elaboró un cuestionario que permitió evaluar la percepción del cumplimiento de estas características, así como indicadores de satisfacción. Asimismo, integraron una muestra de 600 personas que acceden a los servicios de seguros, dividida entre tres entidades públicas; para analizar el impacto de las dimensiones los

autores realizaron seis modelos de regresión, como dos modelos estructurales; el mismo que establece que el servicio brindado por los médicos, así como el asociado a la entrega de medicinas, tienen mayor representación en la satisfacción del usuario. Asimismo, la calidad de las instalaciones también incidió positivamente en el estudio; Sin embargo, factores como la calidad del servicio ofrecido por las enfermeras y el personal de farmacia no representaron elementos determinantes en el estudio.

Bajo esa misma línea, Ferrada y Grandon (2018) en el estudio nos señalan que uno de los elementos más importantes que determina la longevidad de las organizaciones, es la calidad de servicio; por ello, enfatizan en la necesidad imperiosa de conocer la percepción del usuario, sus expectativas y los elementos que influyen sobre ellas; tuvieron como objetivo analizar diversos estudios previos realizados en el sector salud enfocados a medir dichos elementos; para lo cual, la revisión se realizó mediante la búsqueda de información en base de datos fiables, concluyendo que la calidad de servicio es percibida de formas diferentes, existiendo diversos factores que determinan dicha condición, siendo el principal de ellos, el estado de lo salud de los usuarios, lo cual de manera aplicada nos muestra que la medición de los intangibles está sujeta a diversos factores, lo cual complejiza la aplicación de herramientas, ya que dependen en gran parte del individuos y el estado del mismo.

Por otro lado, en el contexto nacional y con relación a la variable Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, tenemos a Quiroz (2020) quien en la investigación nos propone un mecanismo de gestión de recursos humanos para optimizar el rendimiento del sistema administrativo en una Municipalidad Provincial, para lo cual aplica una metodología descriptiva, no experimental; de igual forma, la población estuvo formada por 32 personas, a quienes se les aplico una encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario con características de confiabilidad y validado por expertos. La información resultante nos demostró que la gestión de los recursos humanos dentro de la entidad es adecuada, ya que cumple con los objetivos trazados; asimismo, sobre la eficacia se determinó que es regular, ello debido a la falta de motivación que percibe el personal respecto de la necesidad de alcanzar un mejor resultado. Finalmente, dentro de la conclusión,

se tiene que a través del esquema propuesto, se logrará mejorar la eficacia con la implementación de un sistema de gestión basado en teorías clásicas de la administración; de igual forma, otro elemento es el relacionado a la necesidad de lograr la integración, organización y alcanzar un método de recompensas; así como, realizar el despliegue y evaluar a los individuos dentro de la organización, teniendo en cuenta que las diversas acciones realizadas por personal profesionalizado, permiten optimizar el desempeño de una entidad pública del gobierno local, específicamente en una municipalidad provincial.

Asimismo, Rodríguez y Delgado (2020) en la investigación nos formulan un planteamiento asociado con el desarrollo de una propuesta de gestión del potencial humano que coadyuve en aspectos éticos asociados a la prestación de servicios en una Municipalidad Provincial. La investigación es del tipo básica, descriptiva propositiva; asimismo, busca proponer alternativas que inician con las coordinaciones frente a la entidad edil a fin de fortalecer el vínculo con los ciudadanos a través de la aplicación de instrumentos de recojo de datos, los cuales consideran la interacción con el entrevistado por medio telefónico, a fin de recabar los elementos necesarios para el estudio. Bajo esa premisa, se realizó la revisión de 20 artículos relevantes, arribando a tener conclusiones tales como que la prestación de servicios debe tener características fiables para los ciudadanos, para lo cual se requiere que en primer lugar se cierren las brechas identificadas; así como, ampliar la cobertura de los servicios brindados, insertando mecanismos que generen calidad de servicio; en busca de generar valor público que sea capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

En concordancia con lo descrito, Mory (2018) nos indica que la investigación tuvo como objetivo describir la percepción de la gestión de recursos humanos en un Instituto, para lo cual utilizó el método deductivo, siendo del tipo básica, descriptiva, no experimental, de tipo transversal y enfoque cuantitativo. De igual forma, la población se conformó por 115 empleados, de los cuales se extrajo una muestra equivalente a 89 empleados del área administrativa de dicha casa de estudios. Para el recojo de información, utilizó como instrumento el cuestionario, el cual previamente fue validado y reafirmado en cuanto su confiabilidad; de igual forma, como parte de las conclusiones se tuvo que los recursos humanos como elementos de gestión, fueron calificados positivamente; mientras que indicadores

tales como productividad, reclutamiento, capacitación obtuvieron una puntuación media.

Del mismo modo, Cencia (2018) en la investigación identifica el vínculo existente entre las variables implementación del nuevo régimen del Servicio Civil de SERVIR y la gestión de recursos humanos. Para ello, el investigador aplicó un diseño no experimental, descriptivo correlacional; siendo que, la muestra estuvo constituida por 78 trabajadores de un Gobierno Regional. De igual forma, para la recolección de datos se aplicó el fichaje y la encuesta a través de dos instrumentos de medición, conformados por dimensiones sobre el esquema de una escala previamente elaborada, las cuales fueron validadas por juicio de expertos. Como parte del proceso de evaluación de los datos, el autor evidenció que existen elementos suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que el nivel de correlación alcanzada es positiva media, con lo cual el investigador deduce que ambos elementos investigados se relacionan.

En esa misma línea, Segovia (2017) en la investigación realiza una reflexión tomando como punto de partida la reforma de modernización iniciada en el sistema público; sobre lo cual, resulta pertinente cuestionar si las acciones realizadas fueron suficientes para lograr dicho objetivo. Bajo esta premisa, se generó la motivación del autor para investigar la cultura organizacional y la relación que existe respecto de la gestión por competencias del potencial humano. En ese sentido, la investigación de planteo como problema general, determinar si la cultura de una organización impacta o ejerce influencia sobre la gestión por competencias en el sector público, específicamente en el ámbito de salud. La investigación fue aplicada, explicativa, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, observacional y transversal. La técnica utilizada fue la encuesta cuya consistencia fue validada a través de las pruebas pertinentes. La contrastación de la hipótesis mostró que la cultura organizacional influye positivamente en la gestión por competencia en el sistema de recursos humanos del Ministerio; significando con ello, que cuanto más alto es el nivel de cultura organizacional, mayor será la implementación del modelo propuesto.

Con relación a la variable Calidad de Servicio, tenemos a García y Maldonado (2020) quienes nos señalan que la investigación tuvo como objetivo,

establecer el nivel de calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de una entidad bancaria, mediante la aplicación de la escala diseñada para tal fin; para lo cual, utilizaron como población a los clientes del banco, siendo que a través de una técnica no probabilística, se determinó una muestra de 278 usuarios. Asimismo, se utilizó como instrumento un cuestionario con 22 preguntas y 5 alternativas. Como parte de los resultados, se tuvo que la mayoría coincidió en señalar que los servicios brindados se encuentran con un alto y positivo nivel de aprobación.

En concordancia con lo señalado, Menacho et al (2019) establecen la relación entre calidad de servicio y la imagen de un área dentro de una entidad estatal; para lo cual, realizaron un estudio básico, no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Asimismo, la muestra estuvo conformada por 374 usuarios y se aplicaron dos cuestionarios de acuerdo a la cantidad de variables, los cuales previamente fueron validados según los mecanismos establecidos, teniendo como resultado que la primera variable se relacionó de forma directa y débil con la segunda variable. Finalmente, dentro de las conclusiones se determinó que alguno de los elementos de la primera variable debe presentar mejoras, a efectos de generar una fortalecer los elementos que conforman la segunda variable, siendo todo orientado a favor de los usuarios, para lo cual proponen estrategias viables.

De igual forma, Panduro (2019) nos indica en la investigación la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, dentro de una universidad local; para lo cual, utilizo una muestra del tipo probabilístico e intencional, ascendente a 80 individuos. Los resultados se procesaron bajo el enfoque descriptivo, mediante el uso de estadística paramétrica; de igual forma, nos señala que se evidencia una correlación directa, alta y significativa entre ambas variables; así como, con las dimensiones que las conforman.

Asimismo, García (2018) en la investigación nos describe la relación que existe entre la calidad del servicio dentro del rubro educación y la satisfacción de los padres de familia; para lo cual, utilizo dentro del marco teórico estudios realizados por la UNESCO. Otro aspecto relevante, es la metodología utilizada, la cual es correlacional descriptiva, considerando como población a 750 individuos y la muestra compuesta por 247 de ellos. Como resultado determino que existe una

relación entre ambas variables, soportado sobre el método estadístico aplicado para tal fin; pudiendo con ello, establecer que las necesidades asociadas a la primera variable, son vitales para comprender la importancia de lograr la satisfacción de los padres de familia.

En esa misma línea, Chinchayán (2018) investigó con el objetivo principal de establecer la percepción de la calidad de servicio dentro de una entidad pública a cargo del registro civil de los ciudadanos; mediante un estudio del tipo básico, con enfoque cuantitativo, usando el método descriptivo; teniendo por población a 1042 usuarios y la muestra conformada por 281 determinados por muestreo probabilístico, a quienes se le aplicó un cuestionario. Como resultados se tuvo que mayoritariamente los usuarios manifestaron que el servicio es percibido entre bueno y muy bueno.

Por otro lado, la base teórica aplicada para la variable Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, es la señalada en la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH “Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas”, la cual cuenta con siete subsistemas: planificación de políticas de recursos humanos; organización del trabajo y su distribución; gestión del empleo; gestión del rendimiento; gestión de la compensación; gestión de desarrollo y capacitación; y gestión de las relaciones humanas y sociales. Siendo que para la investigación únicamente se han utilizado tres subsistemas por la afinidad que poseen con la naturaleza de las funciones que desempeña el área materia de análisis, las mismas que SERVIR (2014) describe de la siguiente manera:

Respecto del primer sub subsistema, se tiene que este facilita la organización interna del personal, alineando la gestión con la naturaleza misional de la entidad. Asimismo, coadyuva a identificar y elaborar las políticas, directivas y lineamientos con una visión integral, estando conformado por dos procesos.

El primero es la estrategia, políticas y procedimientos que comprenden las estrategias asociadas al personal en concordancia con lo establecido por la entidad. Asimismo, adiciona pautas para la elaboración y monitoreo de los indicadores de gestión, teniendo como entregables las normas y directivas internas, planes para administrar al personal, reglamentos internos, esquemas

presupuestales de personal, cuadro de indicadores de gestión de la oficina de recursos humanos, entre otros.

El segundo es la planificación del personal que abarca la identificación de los requerimientos de personal asociado a un periodo específico, considerando dentro del proceso el análisis de necesidades, teniendo como indicadores, el mapeo de puestos, la dotación o dimensionamiento de personal; así como, el diseño del cuadro de puestos de personal que conforma la entidad.

Respecto del segundo sub subsistema tenemos que es quien determina los requisitos asociados a las funciones, así como las características de cumplimiento obligatorio por parte de las personas o servidores que las realizan; de igual forma, posee dos procesos.

El primero es el diseño de los puestos, el cual desarrolla aspectos relacionados con las características y análisis de los puestos previamente mapeados y la elaboración de los perfiles, teniendo como entregables los perfiles de puesto o manual que consolidan y describe de manera sistémica las características generales y específicas de un cargo.

El segundo es la administración de puestos, que posee la estructura remunerativa del puesto, teniendo como productos la matriz de valorización y el cuadro de puestos de la entidad (CPE).

Finalmente, el tercer sub sistema gestión del empleo aplicado a la investigación es el que incorpora las prácticas de personal enfocadas a gestionar la inserción y tránsito del ingresante dentro de la entidad, posee dos procesos.

El primero relacionado con la incorporación, que contiene el diseño de normas, procedimientos y herramientas referentes al acceso y adecuación de los trabajadores al puesto y a la entidad, segmentándose en cuatro sub procesos: selección, vinculación, inducción y periodo de prueba.

El segundo es la gestión de recursos humanos, que incluye la gestión de normas, procedimientos y herramientas relacionadas con la gestión y control de los servidores de la administración pública y se divide en cinco subprocesos: gestión de expedientes, control de asistencia, traslado, expediente sancionador y despido.

Sobre la variable Calidad de Servicio, usamos como base teórica la investigación denominada Calidad Total en la Gestión de Servicios, de los autores Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (1993), la cual representa una de las primeras investigaciones que aborda el análisis de datos y evaluación de variables asociadas a la calidad de servicios como un elemento intangible, desarrollando en su primera fase un estudio cualitativo del servicio ofrecido a los clientes; así como el análisis de los ejecutivos a cargos de las empresas prestadoras, permitiéndole con ello desarrollar una metodología para medir la calidad del servicio denominada SERVQUAL. Las demás etapas de la investigación se sustentan en la contraparte del elemento calidad de servicio, la cual está enfocada a los proveedores de servicios y las expectativas de los usuarios.

Los autores también señalan que la evaluación de la calidad de los productos tangibles es más compleja; ya que los criterios que forman parte de esta evaluación suelen contener elementos diferentes. También señalan que los usuarios clasifican una serie de criterios para recibir el servicio; Los únicos criterios que realmente cuentan para evaluar la calidad de un servicio son los definidos por el cliente, con base en el desempeño del proveedor.

En este sentido, los autores se refieren al papel de los ejecutivos en la prestación de un servicio, ya que ven la calidad del servicio como clave del éxito y parte integral del futuro de la organización; y no solo además, que un servicio adecuado es la estrategia del éxito. Independientemente de los estándares comerciales, los gerentes de servicios ven la calidad del servicio como la base de la competencia.

Con esa conciencia, enfatizan que un servicio nunca debe renunciar a su compromiso de ofrecer calidad, ya que la concibe como una actividad indefinida y constante, donde la opción efectiva es buscar cada día la mejor calidad. En el mismo sentido, señalan que la calidad del servicio trae beneficios, ya que crea clientes reales que se sienten satisfechos al elegir una empresa para vivir la experiencia de compra, lo que genera lealtad y publicidad positiva entre los usuarios del servicio.

Otro aspecto mencionado por los autores se refiere a las cuatro P del marketing (producto, ubicación, promoción y precio); que en el sector servicios la

quinta P relacionada con el desempeño es el elemento más importante, que traducido del inglés tiene significados como: desempeño, funcionalidad, cumplimiento, provisión.

En ese orden de ideas, los autores presentan el resultado de estudios realizados sobre públicos objetivos diversos, identificando diez criterios o dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente; siendo que, este instrumento inicial comprende dos secciones, ambas con 22 declaraciones para medir expectativas y percepción, respectivamente.

Posteriormente, y luego de un proceso de refinamiento del instrumento, los autores sintetizaron las diez dimensiones iniciales a los cinco criterios que tiene actualmente, ya que su concepción se basa en el análisis sistemático de las valoraciones desarrolladas por un nutrido grupo de entrevistados sobre diferentes sectores o áreas.

De lo descrito se colige que para brindar un servicio de alta calidad se deben equilibrar las expectativas y las percepciones; siendo que, la metodología propuesta por los autores puede ayudar a identificar posibles brechas; de igual forma, un elemento de especial importancia, es el referido a la percepción que tienen los directivos o cargos jefaturales respecto de los servicios que sus empresas o representadas ofrecen; siendo que, de acuerdo a la investigación no siempre son del todo conocedores de los elementos que significan una alta calidad en el servicio, pudiendo darse el caso que desconozcan ciertas características del servicio útiles para satisfacer lo que desean los usuarios.

Es así que, cuando quienes ostentan los cargos jefaturales y poseen la facultad de emitir lineamientos, muchas veces no comprenden realmente las expectativas de servicios de los usuarios, lo cual en algunos casos podría generar el inicio de una cadena de malas decisiones y uso poco eficiente de los recursos, lo cual consecuentemente impactaría sobre la percepción que se tiene sobre el servicio; refiriendo casos particulares como el hecho de invertir presupuesto en mejorar la apariencia de las instalaciones de la organización, cuando los usuarios valoran más la comodidad o funcionalidad de las áreas; otro caso es, el centrar las capacitaciones del personal de atención al usuario en temas únicamente de

gestión interna o labores administrativas y no en el desarrollo de habilidades blandas asociadas a la naturaleza de sus funciones, pese a que el desarrollo de las mismas, son percibidas fácilmente por los usuarios o clientes internos, según sea el caso.

Los autores también nos señalan que, mientras más niveles organizacionales existen entre los niveles jefaturales y el personal encargado de la atención de los usuarios, se pierde la percepción de las necesidades reales de los usuarios; asimismo, producto de ello, se suelen emitir normativas o reglamentación que termina complejizando el desempeño de la función o incluso complicando el proceso de compra o prestación de servicio a favor de los usuarios finales.

De igual forma, se menciona que la calidad del servicio se ve impactada cuando los trabajadores no poseen la intensión o simplemente carecen de habilidades para realizar el servicio requerido dentro de un estándar esperado; siendo que en muchos casos únicamente se limitan a realizar las funciones más elementales que le permitan mantener el empleo, pero no alcanzar el objetivo fijado; así se da el caso de, empleados que comienzan en un nuevo trabajo dando con una alta motivación y compromiso, pero luego de un periodo laboral, sumado a exceso de carga laboral, horarios extendidos, reglamentación extrema o procedimientos complejos, entre otros, terminan reduciendo su nivel de producción.

En ese sentido, los autores nos indican que una de las medidas más poderosas para optimizar la calidad del servicio, es reducir las reglas y simplificar los procedimientos, ya que muchas veces la aplicación de estos elementos complejiza la esencia de la prestación del servicio, lo cual se suma a la percepción de los usuarios.

Finalmente, en base de lo desarrollado en los párrafos precedentes, resulta pertinente señalar que si bien, las bases teóricas sobre las cuales se fundamentan las variables poseen diversos elementos, para efectos del trabajo de investigación se utilizaron aquellas que resultan afines o aplicables a las funciones que desempeña la subgerencia de administración de potencial humano y sobre todo a la naturaleza de la entidad, la cual por su estructura de organismo autónomo y características particulares, resulto necesario adaptar la metodología

e instrumentos, a efectos de obtener resultados fiables y sobre todo, ajustados a la realidad.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es del tipo básico descriptivo, no experimental, de corte transversal, lo cual según Hernández, Baptista y Fernández (2014) señalan que representa la revisión y evaluación de información o datos, recogidos mediante un instrumento, dentro de un periodo específico y a una población o muestra con ciertas características definidas previamente.

Asimismo, la investigación es del tipo cuantitativo, lo cual el autor señala que es aquella que se fundamenta sobre investigaciones previas; de igual forma, la realidad o esquema investigado no se ve alterado por las observaciones o mediciones que se desarrollen para el logro del objetivo de la investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Sobre la variable Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR señala que esta fija, desarrolla y tangibiliza la política de estado enfocada a un servicio civil eficiente, lo cual se realiza mediante la aplicación de un grupo de elementos establecidos por el ente rector y aplicados por las entidades que conforman el estamento público. (2014, p.2)

Sobre la Calidad del Servicio, Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, señalan que para lograr un alto nivel de calidad en el servicio, se debe igualar o sobrepasar los deseos que tienen los usuarios frente a un servicio brindado; en base de ello, las organizaciones o entidades deben en primer lugar identificar cuáles son esos deseos o necesidades y en base a ello, establecer estrategias que le permitan cerrar las brechas identificadas. (1993, p.12)

Definición operacional

Para la variable Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, se tomará en cuenta las dimensiones: planificación de políticas de recursos humanos, organización del trabajo y distribución y; gestión del empleo.

Para la variable Calidad de servicio, se tomará en cuenta las dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad y capacidad de respuesta.

Indicadores

Para la variable Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, tenemos los siguientes indicadores: políticas y procedimientos internos, plan de gestión de personas (plan de trabajo), reglamento interno de servidores civiles, diseño de puestos, cuadro para asignación de personal provisional, presupuesto analítico de personal, bases de concursos de selección, contratos y resoluciones; y planes de inducción.

Para la variable Calidad de Servicio tenemos los siguientes indicadores: Instalaciones físicas, materiales, herramientas web, conocimiento de los servidores, atención de los servidores, credibilidad y confianza, prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los usuarios; y solución de problemas.

3.3. Población y muestreo

De acuerdo a lo señalado por Rodríguez (2008), una población está representada por el total de elementos o personas que tienen características similares; y están asociadas a un espacio/tiempo determinado. Conocido ello, para efectos del trabajo de investigación se tomó en cuenta como población de estudio a gerentes centrales, gerentes y jefes de órganos y unidades orgánicas que componen la estructura orgánica del Ministerio Público.

Tabla 1

Características de la población

Participantes	Población		
	Valores	Mujeres	Total
Titulares de órganos	20	16	36
Titulares de unidades orgánicas	7	15	22
Total			58

Fuente: Elaboración propia.

Criterio de inclusión

Se consideraron a los gerentes centrales, gerentes y jefes de ambos géneros que forman parte de la entidad.

Muestra

De acuerdo a Díaz (2010) la muestra es extraída de la población, de la cual se toma información que posteriormente es utilizada como insumo para el desarrollo de la investigación o estudio, según sea el caso; de igual forma, sobre la muestra se realiza la medición, evaluación y observación de las variables y sus respectivas dimensiones; siendo que, para la investigación se utilizó el total de la población de estudio.

Muestreo

Según Hernández, Baptista y Fernández (2014), el censo es un mecanismo de recopilación de información o datos donde interviene o participa una población; siendo que los datos obtenidos tiene un alto grado de precisión y detalle respecto de la información sobre la cual se ha aplicado el método.

Un censo recopila información de un espacio específico, a través de una población; obteniendo como resultado, datos son representativos de toda la población; así también, se puede obtener datos particulares generados en entornos más pequeños.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de los datos de análisis de ambas variables se consideraron las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnicas

De acuerdo a lo señalado por Arias (2012), se define como técnica de investigación, al procedimiento o método para conseguir los datos; de igual forma, las técnicas tienen características propias y asociadas a una disciplina, por lo que sirven de soporte al método científico. Concordante con ello, la aplicación de una técnica conlleva a obtener información, la cual deberá ser almacenada en un

repositorio físico, a efectos que pueda ser sistematizada y aplicada, a lo cual se le denomina instrumento.

La Encuesta

Según Arias (2012), debe ser definida como un mecanismo que busca contar con información proporcionada por un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o relacionado con un tema en particular, siendo que de acuerdo a lo señalado por el autor, la encuesta puede ser aplicada de manera escrita u oral, según se determine.

Instrumentos

De acuerdo a Hernández, Baptista y Fernández (2014) en la investigación cuantitativa se considera que existen varios tipos de instrumentos que se deben tener en cuenta para medir las variables a investigar, permitiendo así saber qué técnicas son las idóneas. Por lo tanto, es importante establecer el tipo de instrumento que permitirá medir las variables determinadas en la investigación, pudiendo así considerar una técnica adecuada para la recolección de datos.

El cuestionario

Al respecto, Arias (2012) indica que el cuestionario es la método de encuesta, que se realiza de forma escrita mediante un instrumento en papel o como se aplica actualmente mediante un formulario virtual, el cual contiene las premisas o interrogantes, que el participante puede llenar de manera autónoma y simplificada, sin intervenir el encuestador o investigador, según sea el caso.

Para el trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta, cuyo cuestionario está relacionado con ambas variables, considerando para ello un instrumento con preguntas cerradas y elección múltiple del tipo politómica que permite incluir varias opciones de respuesta.

Al respecto, Bernal (2010) no indica que resulta relevante tomar en cuenta la selección de una escala de medición; así como, las premisas o interrogantes que buscan medir la intensidad de una variable; lo cual se conoce como escala de medición siendo la más utilizada, la escala de Likert.

Por consiguiente, el cuestionario que se vinculó a la primera variable está estructurado por tres dimensiones: planificación de políticas de recursos humanos cuyos indicadores son tres y se elaboran la misma cantidad de preguntas, organización del trabajo y distribución cuyo indicadores son tres y se elaboran la misma cantidad de preguntas y gestión del empleo cuyos indicadores son tres y se elaboran la misma cantidad de preguntas; teniendo un total de nueve preguntas.

Asimismo, la segunda variable está estructura por tres dimensiones: elementos tangibles cuyos indicadores son tres y se elaboran la misma cantidad de preguntas, confiabilidad cuyo indicadores son tres y se elaboran la misma cantidad de preguntas y capacidad de respuesta cuyos indicadores son tres y se elaboran la misma cantidad de preguntas; teniendo un total de nueve preguntas.

El cuestionario tiene cinco alternativas de respuesta por cada pregunta y su respectivo puntaje, según se detalla: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Validez y confiabilidad del instrumento

Al respecto, Hernández, Baptista y Fernández (2014) mencionan que las herramientas de recolección de datos deben ser confiables, válidas y objetivas. Por lo tanto, es necesaria la opinión y valoración de un experto a quien Soriano (2015) describe como aquellas personas con experiencia profesional y conocimiento del tema de la investigación, gracias al cual puedan valorar la forma y el contenido del trabajo.

En la misma línea, Hernández, Baptista y Fernández (2014) señalan que para que la corrección de contenido de un instrumento conozca la medida o, como plantean Anastasi y Urbina (1988), la validez está relacionada con lo que debe medir el instrumento y si es efectivo, en base a ello se pretende que el instrumento de la investigación permita una medición precisa de ambas variables.

La validez del contenido del instrumento de recolección de datos de la investigación, fue revisada por el juicio de tres expertos con grado de doctor y magister, respectivamente; quienes luego de un proceso detallado de la información presentada, otorgaron su conformidad.

Tabla 2*Validez del instrumento - Juicio de expertos*

Experto N°	Nombres y Apellidos	Resultado
1	Dr. Luis Miguel Romero Echevarría	Aplicable
2	Mg. Christian Jean Paul León Porras	Aplicable
3	Mg. Argelio Orlando Ramírez del Carpio	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Según lo señalado por Hernández, Baptista y Fernández (2014), es importante considerar que la confiabilidad es interpretada como el grado de consistencia y coherencia que presenta el instrumento; por ello, realizar este proceso según el marco metodológico, a fin de garantizar que el mismo cumple en cada uno de los ítems propuestos.

En tal sentido, para medir la confiabilidad del instrumento que se usó en la investigación, se aplicó una prueba piloto a veinticinco (25) servidores de diversas oficinas administrativas de la entidad en la sede Lima; luego de lo cual y antes de ser aplicado al público objetivo, se hizo uso del coeficiente Cronbach (alfa), descrito en 1951 por Lee J. Cronbach como un índice usado para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados, el mismo que indica que nuestro instrumento logró una alta confiabilidad.

Tabla 3*Resultados de la confiabilidad (prueba piloto)*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Cuestionario primera variable y segunda variable	0,926	25

Fuente: Extraída de la prueba piloto

Tabla 4
Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Contando con la conformidad respecto a la validez del contenido emitida por el juicio de expertos y el resultado obtenido en la prueba piloto, de la determinación del coeficiente de Cronbach que garantizan la confiabilidad del instrumento, se procedió a la aplicación del mismo en la población objetivo del estudio.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de la información requerida, el cuestionario fue aplicado a cincuenta y ocho titulares de órganos y unidades orgánicas del Ministerio Público; los cuales, en su calidad de usuarios internos acceden a los servicios que brinda la subgerencia de administración de potencial humano; dicho cuestionario fue aplicado de manera virtual mediante el uso de “Google Form” y remitido a través de la cuenta del correo electrónico institucional; vía WhatsApp y a correo electrónico personales.

3.6. Método de análisis de datos

El enfoque de este trabajo de investigación tiene un carácter descriptivo correlacional, para lo cual se utilizaron los siguientes métodos de análisis de datos:

Como señala Bernal (2010), el análisis de regresión y correlación se puede realizar mediante un método estadístico para determinar el grado de asociación. Por otro lado, se eligió el programa SPSS en la versión 25 para el análisis descriptivo de los datos de cada variable, mediante el cálculo de estadísticos

descriptivos y puede ser reflejado por la distribución de frecuencias, que indican las veces que el valor dado, obtiene resultados cuando se hace referencia a la aplicación.

Además, Hernández, Baptista y Fernández (2014) mencionan que “la distribución de frecuencias está relacionada con los resultados de distintas variables en sus distintas categorías, las cuales se pueden presentar en tablas”. Para lo cual se analizarán los datos con tablas, tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos

Los criterios aplicados permiten garantizar la calidad ética de la investigación, primando el respeto hacia los sujetos de la investigación, además para la aplicación del cuestionario se está tomando en consideración el derecho a participar o no de cada individuo; así como también, su derecho a estar informado sobre el fin de la aplicación de dicho cuestionario, considerando el contexto de pandemia bajo el cual se está aplicando el instrumento. Por ello, tomamos como referencia a Osorio (2000), el cual considera como principios éticos para esta investigación los siguientes:

Principio de autonomía se define como la capacidad que parte de la determinación de un elemento, de manera libre y consiente; respetando la decisión de cada individuo, con el fin de que en sí mismo se establezcan objetivos.

Principio de beneficencia, el cual se refiere a querer establecer el bien para los demás, con el objeto de lograr el máximo beneficio y reducir riesgos que podrían ocasionar consecuencias negativas.

Principio de justicia, conceptualizado como el hecho de reconocer principios que sean efectivos en cuanto al actuar como investigador.

Principio de la no maleficencia, se hace énfasis que para realizar los procedimientos de una investigación como parte del deber ético fundamental no debe causar daño; lo cual, es equivalente a actuar de manera negativa en los agentes del ambiente.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Para efectos de la presentación de resultados, además los cuadros de frecuencia y peso porcentual; y, de los gráficos de pastel de cada variable y dimensiones que responden a los objetivos de la investigación, se están incluyendo los gráficos comparativos de columnas y cuadros de correlación de Spearman.

Se utilizó la Rho de Spearman ya que tratamos con estadística no Paramétrica, siendo que estas:

En primer lugar, se cumple con los niveles de medición, por el uso de escalas Likert, que son escalas ordinales, al sumarlas resultan niveles intervalares o de razón.

En segundo lugar, no se cumple el criterio de normalidad, según la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smimov, que se utiliza para muestras mayores de 50 casos, se observan significancias menores a .05 que indican diferencias hacia el interior de cada grupo o premisa, no siendo normales. Cabe señalar que la significancia menor a .05 indica además un mayor grado de confianza y un menor grado de error.

Iniciamos la presentación de resultados describiendo primero los obtenidos por las variables, luego las dimensiones y finalizamos con las comparaciones y correlaciones obtenidas entre ellas.

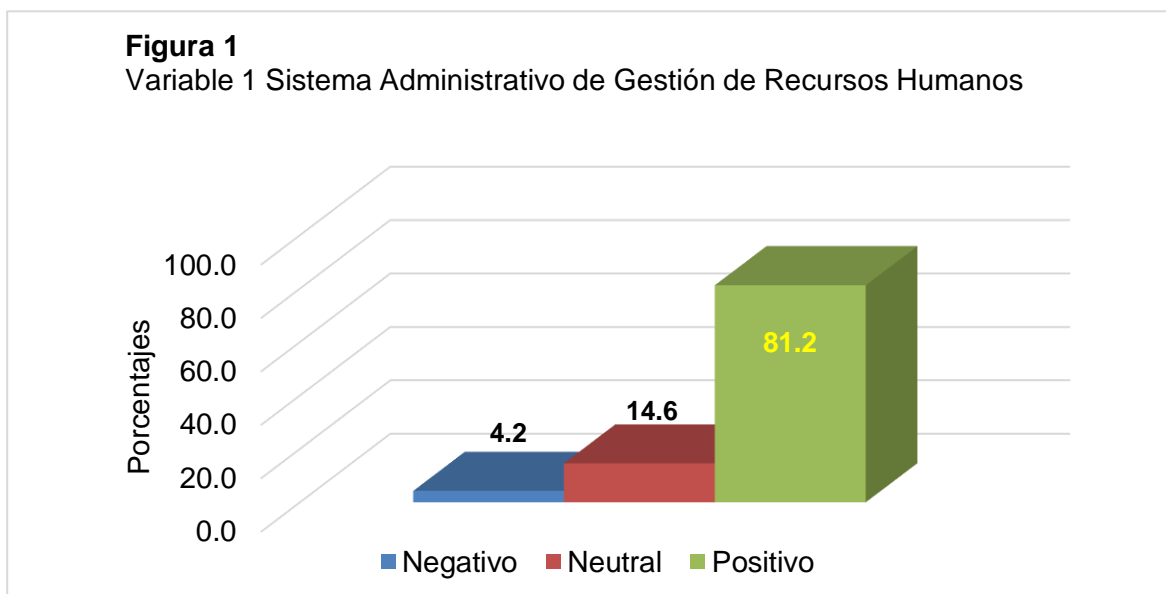
En la tabla 5 se pueden observar los resultados obtenidos al agrupar las tres dimensiones de la variable 1, la frecuencia de las respuestas así como su peso porcentual con respecto al total de la población investigada. Cabe resaltar que la moda, es decir, el valor que tiene la mayor frecuencia se ubica en la “casi siempre” con 48.1%, en tanto “siempre” queda en segunda posición con 33.1%, sumados los puntajes positivos alcanzan 81,2% del total de los respondientes, este porcentaje permite indicar una alta satisfacción con respecto a la primera variable.

Tabla 5*Variable 1 Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos*

Escala de valoración	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	8	1.5
Casi nunca	14	2.7
A veces	76	14.6
Casi siempre	251	48.1
Siempre	173	33.1
Total	522	100

Fuente: Encuesta aplicada a gerentes centrales, gerentes y jefes de órganos y unidades orgánicas del Ministerio Público, sede Lima.

La figura 1, nos permite observar los porcentajes obtenidos por los puntajes positivos (puntajes más altos) versus los puntajes negativos (más bajos), notándose la alta satisfacción resultante respecto de la primera variable por parte de la población investigada.



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6 se aprecian los resultados obtenidos al agrupar las tres dimensiones de la variable 2, debemos destacar que la moda se ubica en la “casi siempre” con 45.6%, en tanto “siempre” queda en segunda posición con 31.2%, sumados los puntajes positivos alcanzan 76.8% del total de los respondientes,

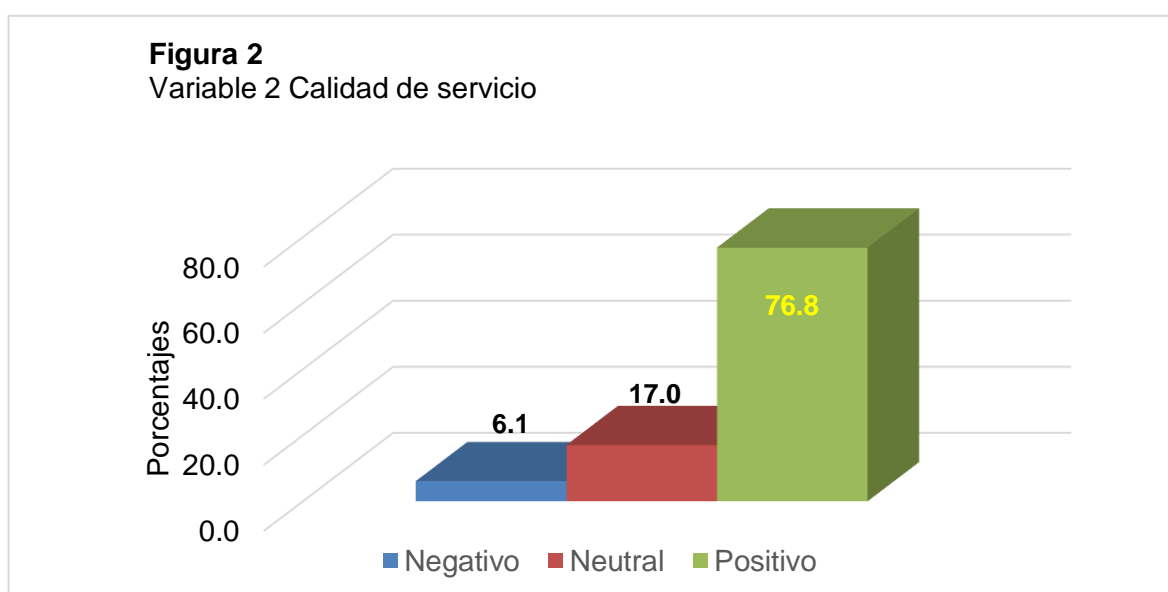
estos resultados nos permiten señalar una alta percepción positiva con respecto a la segunda variable.

Tabla 6
Variable 2 Calidad de servicio

Escala de valoración	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	13	2.5
Casi nunca	19	3.6
A veces	89	17.0
Casi siempre	238	45.6
Siempre	163	31.2
Total	522	100

Fuente: Encuesta aplicada a gerentes centrales, gerentes y jefes de órganos y unidades orgánicas del Ministerio Público de Lima

En la figura 2, tenemos los porcentajes obtenidos por los puntajes positivos (más altos) versus los puntajes negativos (más bajos), notándose gráficamente la percepción positiva a la segunda variable por parte de los investigados.



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7 vemos los resultados obtenidos de la primera dimensión de la variable 1, se destaca la moda ubicada en “casi siempre” con 48.9%, en tanto “siempre” queda en segunda posición con 33.9%, sumados los puntajes positivos alcanzan el 81.2% del total de los respondientes, estos resultados nos permiten

señalar una alta percepción positiva con respecto a la primera dimensión de la variable 1.

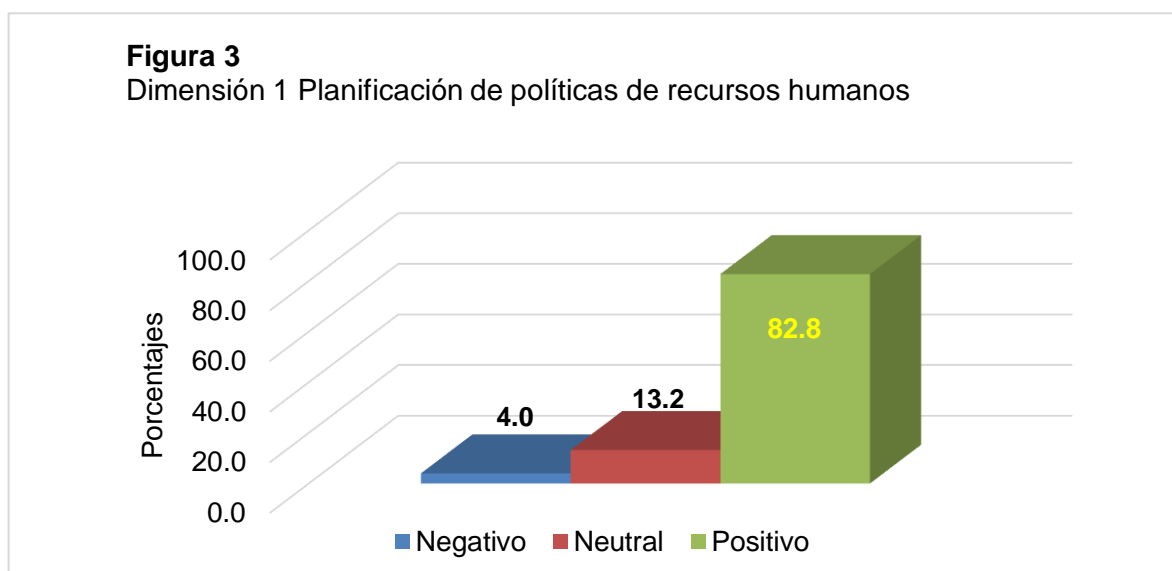
Tabla 7

Dimensión 1 Planificación de políticas de recursos humanos

Escala de valoración	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	3	1.7
Casi nunca	4	2.3
A veces	23	13.2
Casi siempre	85	48.9
Siempre	59	33.9
Total	174	100

Fuente: Encuesta aplicada a gerentes centrales, gerentes y jefes de órganos y unidades orgánicas del Ministerio Público de Lima

En la figura 3, observamos los porcentajes obtenidos por los puntajes positivos (más altos) versus los puntajes negativos (más bajos), notándose la percepción positiva a la segunda dimensión de la variable 1, por parte de la población objetivo del estudio.



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8 se visualizan los resultados obtenidos por la segunda dimensión de la variable 1, debemos destacar que la moda se ubica en “casi siempre” con 47.1%, en tanto “siempre” queda en segunda posición con 31.6%, sumados es los puntajes positivos alcanzan el 81.2% del total de los

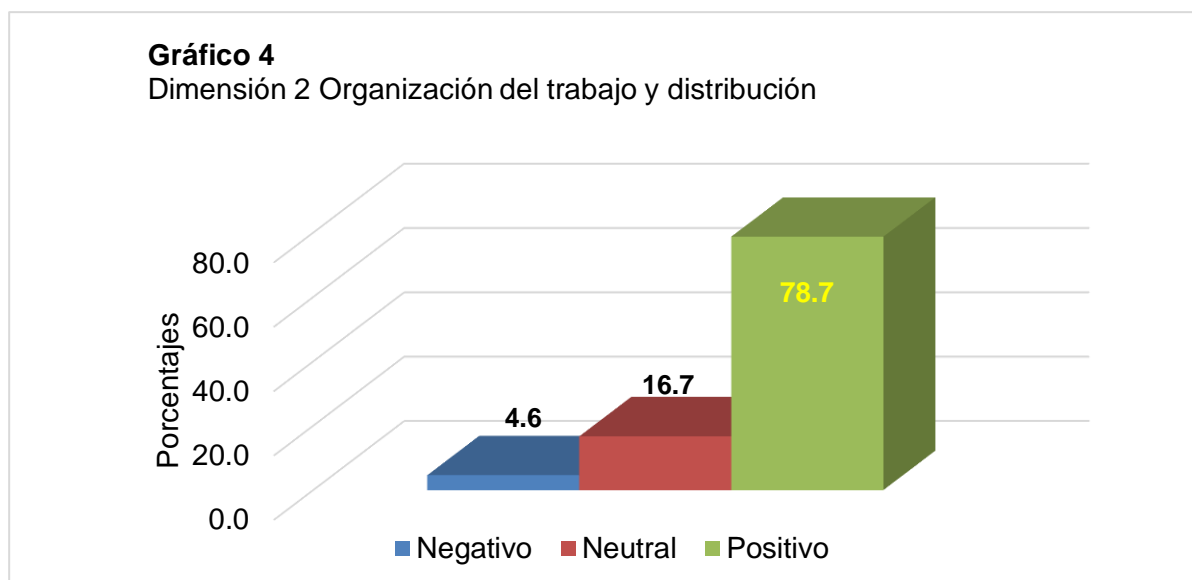
respondientes, estos resultados nos permiten señalar una alta percepción positiva con respecto a la segunda dimensión de la variable 1.

Tabla 8
Dimensión 2 Organización del trabajo y distribución

Escala de valoración	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	4	2.3
Casi nunca	4	2.3
A veces	29	16.7
Casi siempre	82	47.1
Siempre	55	31.6
Total	174	100

Fuente: Encuesta aplicada a gerentes centrales, gerentes y jefes de órganos y unidades orgánicas del Ministerio Público de Lima

En la figura 4, se evidencian los porcentajes obtenidos por la segunda dimensión organización del trabajo y distribución, los puntajes positivos (más altos) versus los puntajes negativos (más bajos), notándose la percepción positiva por parte de la población objetivo del estudio.



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 9 se reflejan los resultados obtenidos por la tercera dimensión de la variable 1, debemos destacar que la moda se ubica en “casi siempre” con 48.3%, en tanto “siempre” queda en segunda posición con 33.9%, sumados los

puntajes positivos alcanzan el 82.2% del total de los respondientes. Estos resultados nos permiten señalar que existe una alta percepción positiva con respecto a la tercera dimensión de la variable 1.

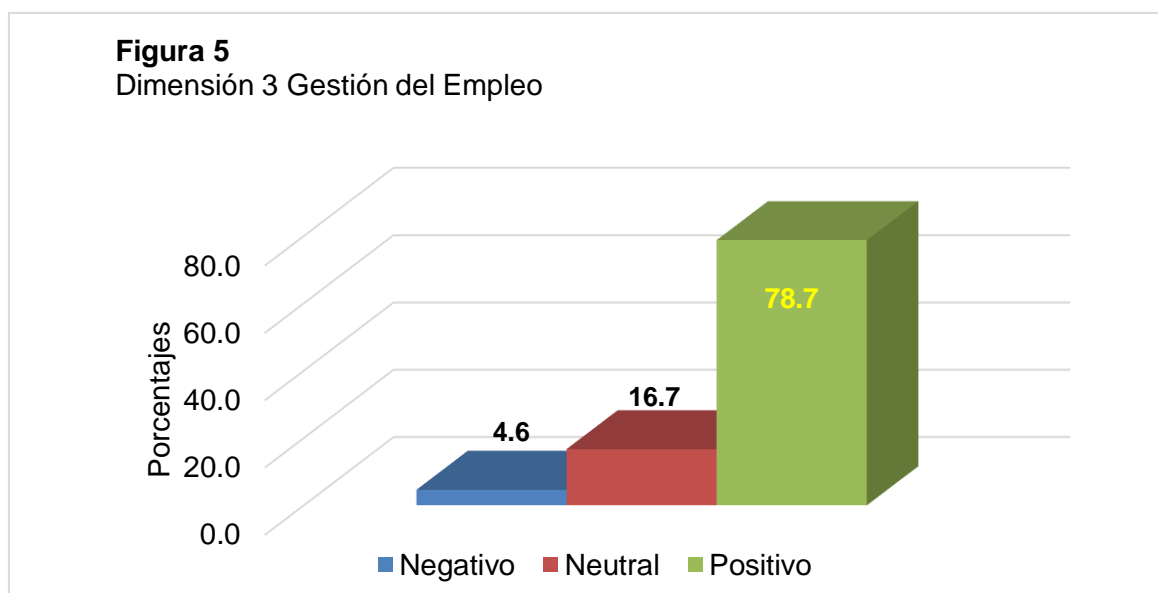
Tabla 9

Dimensión 3 Gestión del empleo

Escala de valoración	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	1	0.6
Casi nunca	6	3.4
A veces	24	13.8
Casi siempre	84	48.3
Siempre	59	33.9
Total	174	100

Fuente: Encuesta aplicada a gerentes centrales, gerentes y jefes de órganos y unidades orgánicas del Ministerio Público de Lima

En la figura 5, se observan los porcentajes obtenidos por la dimensión gestión del empleo, los puntajes positivos (más altos) versus los puntajes negativos (más bajos), notándose más gráficamente la percepción positiva por parte de la población objetivo de la investigación.



Fuente: Elaboración propia.

En este punto iniciamos la presentación de resultados comparativos entre las variables 1 y 2, así como entre las 3 dimensiones del Sistema administrativo de gestión de recursos humanos y la variable Calidad de servicio, para tal fin se detalla lo siguiente:

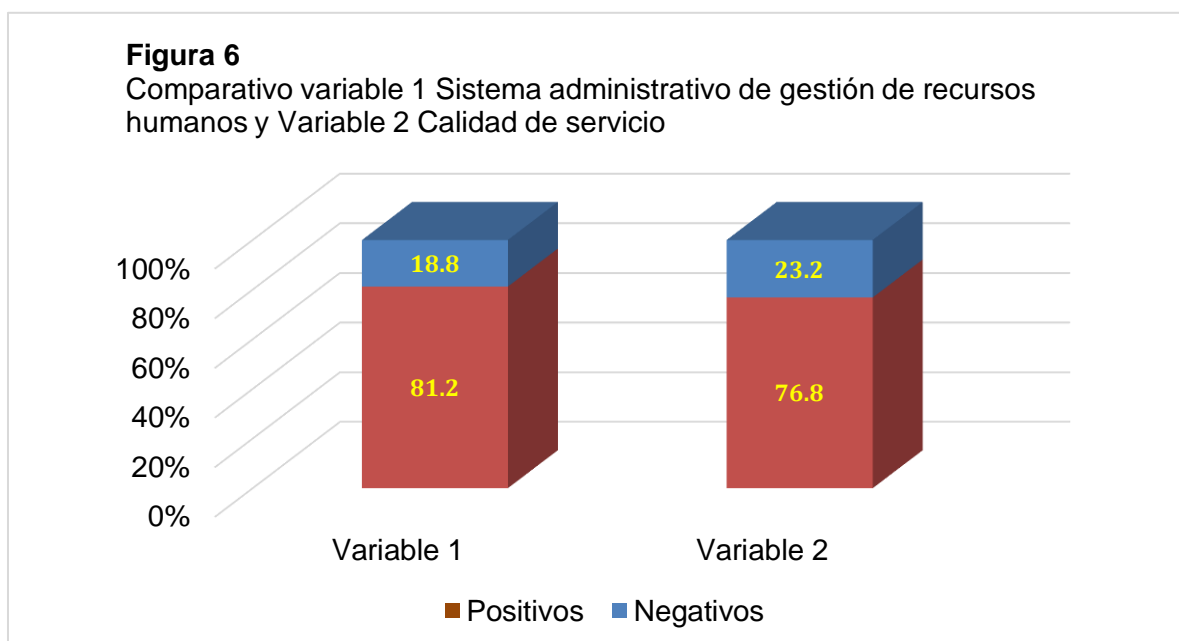
El coeficiente de correlación de Spearman, es el que mide la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables clasificadas.

Significancia estadística, representa la probabilidad de que una relación entre dos o más variables en un análisis no sea pura coincidencia, sino que en realidad sea causada por otro factor.

Tamaño del efecto (p), que se refiere a una forma de cuantificar el tamaño de la diferencia entre dos grupos.

Potencia estadística, que es la probabilidad que tiene la prueba estadística para rechazar una hipótesis nula falsa.

Así tenemos que, en la figura 6 se puede apreciar resultados obtenidos para la variable 1 y la variable 2, de manera global, es decir, se han considerado las 9 premisas de cada variable como un solo bloque de respuestas. Podemos observar que si agrupamos los resultados positivos obtenidos (“siempre” y “casi siempre”) la primera variable alcanza el 81.2% en tanto la variable calidad de servicio 76.8%, resultados muy similares.



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 10, observamos que la Rho de Spearman entre ambas variables es de .730 lo que nos señala una relación positiva alta, es decir, cualquier cambio en la primera variable se verá reflejado en la segunda en la misma intensidad y dirección. La significancia estadística de .001 determina que son significativos por lo tanto no se deben a cuestiones del azar.

Tabla 10
Correlaciones no paramétricas

Correlaciones		Variable 1	Variable 2
Rho de Spearman	coeficiente de correlación de Spearman	1,000	,730 **
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	58	58

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 11, el tamaño del efecto (p), .85 nos indica un efecto de alta magnitud. Y, por último, la Potencia estadística de 1 nos permite rechazar la hipótesis nula.

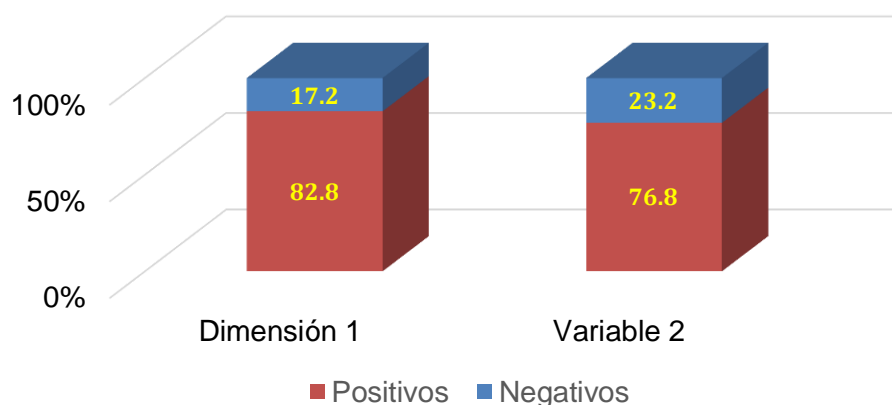
Tabla 11
Potencia estadística y tamaño del efecto

Sistema administrativo de gestión de recursos humanos y Calidad de servicio		
Tamaño del efecto	p	0.85
Potencia estadística	$1-\beta$	1

Por lo expuesto en las tablas 10 y 11 podemos indicar que la magnitud de esta relación es importante y relevante.

La figura 7 presenta los resultados de la dimensión planificación de políticas de recursos humanos que obtiene el 82.8% de valoraciones positivas (“Siempre” y “Casi siempre”), en tanto los nueve indicadores de la variable Calidad de servicio; alcanzan, en promedio 76.8% pudiéndose observar una tendencia similar entre sus resultados.

Figura 7
Comparativo dimensión 1 Planificación de políticas de recursos humanos y variable 2 Calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 12 podemos observar el Rho de Spearman nos indica una correlación de .637, que corresponde a una correlación positiva moderada entre la planificación de políticas de recursos humanos y la calidad de servicio. La significancia estadística de .001 determina que son significativos por lo tanto no se deben a cuestiones del azar.

Tabla 12

Correlaciones no paramétricas dimensión 1 y variable 1

Correlaciones		Variable 1 Dimensión 1	Variable 2
Rho de Spearman	coeficiente de correlación de Spearman	1,000	,637 **
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	58	58

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la Tabla 13, el tamaño del efecto (p), .79 nos indica un efecto de alta magnitud. Y, por último, la potencia estadística de .99 nos permite rechazar la hipótesis nula.

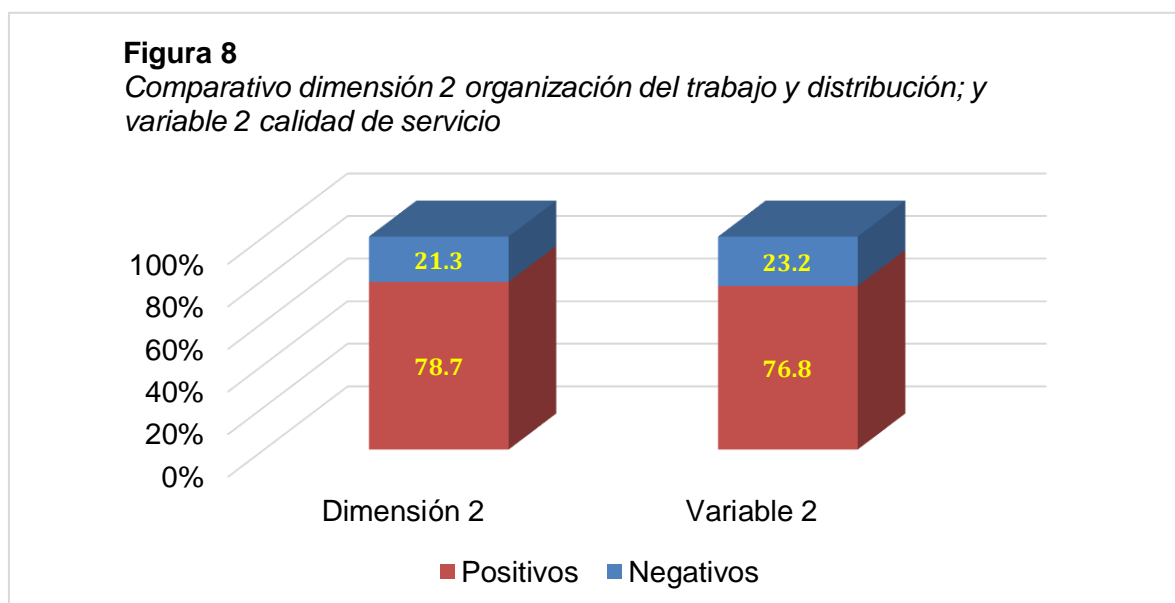
Tabla 13

Potencia estadística y tamaño del efecto

Planificación de políticas de recursos humanos y Calidad de servicio		
Tamaño del efecto	p	.79
Potencia estadística	$1-\beta$.99

Por lo expuesto en las tablas 12 y 13 podemos indicar que la magnitud de esta relación es importante y relevante.

En la figura 8 tenemos la comparación de resultados obtenidos entre la dimensión organización del trabajo y distribución que sumando menciones positivas llega al 78.7% del total de investigados; y, los nueve indicadores de la variable calidad de servicio con 76.8%, nuevamente se puede observar una tendencia similar entre los resultados obtenidos entre ellas.



Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 14 se aprecia el Rho de Spearman señala .513 entre la dimensión organización del trabajo y distribución y la variable calidad de servicio, este resultado nos indica una correlación positiva moderada. La significancia estadística de .001 determina que son significativos por lo tanto no se deben a cuestiones del azar.

Tabla 14*Correlaciones no paramétricas dimensión 2 y variable 1*

Correlaciones		Variable 1 Dimensión 2	Variable 2
Rho de Spearman	coeficiente de correlación de Spearman	1,000	,513 **
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	58	58

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 15, el tamaño del efecto (p), .71 nos indica un efecto de alta magnitud. Y, por último, la potencia estadística de .99 nos permite rechazar la hipótesis nula.

Tabla 15*Potencia estadística y tamaño del efecto dimensión 2 y variable 1*

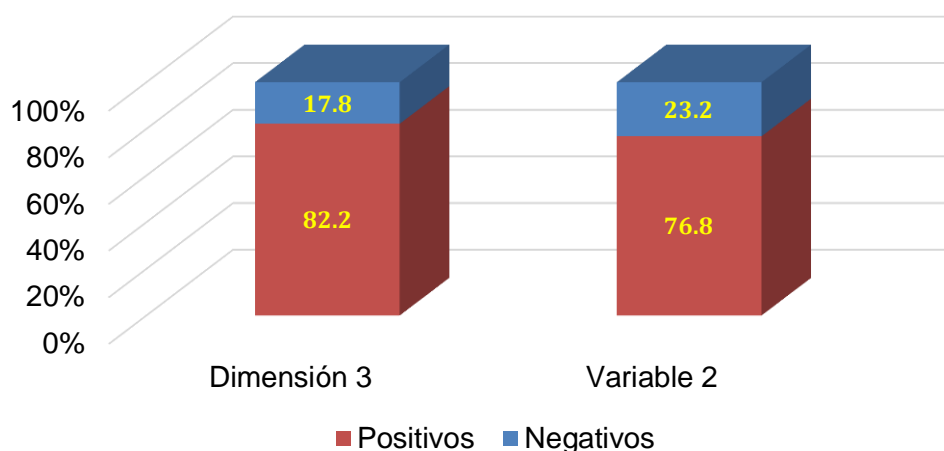
Planificación de políticas de recursos humanos y calidad de servicio		
Tamaño del efecto	p	.71
Potencia estadística	$1-\beta$.99

Por lo expuesto en las tablas 14 y 15 podemos indicar que la magnitud de esta relación es importante y relevante.

En la figura 9 se observa los resultados obtenidos entre la dimensión 3 gestión del empleo que alcanza un 82.2% de valoraciones positivas, con los nueve indicadores de la variable calidad de servicio que logra 76.8% de menciones positivas, resultados muy similares entre ellos.

Figura 9

Comparativo dimensión 3 gestión del empleo y variable 2 calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 16 se aprecia el Rho de Spearman para la comparación entre el indicador gestión del empleo y la variable calidad de servicio .742, nos indica una correlación positiva alta entre las dos, interpretándose como cualquier cambio en la primera variable se verá reflejado en la segunda en la misma intensidad y dirección. La significancia estadística de .001 determina que son significativos por lo tanto no se deben a cuestiones del azar.

Tabla 16

Correlaciones no paramétricas dimensión 3 y variable 1

Correlaciones		Variable 1 Dimensión 3	Variable 2
Rho de Spearman	coeficiente de correlación de Spearman	1,000	,742 **
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	58	58

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la Tabla 17, el tamaño del efecto (p), .86 nos indica un efecto de alta magnitud. Y, por último, la Potencia estadística de 1 nos permite rechazar la hipótesis nula.

Tabla 17*Potencia estadística y tamaño del efecto dimensión 3 y variable 1*

Gestión de empleo y calidad de servicio		
Tamaño del efecto	p	.86
Potencia estadística	$1-\beta$	1

Por lo expuesto en las tablas 16 y 17 podemos indicar que la magnitud de esta relación es importante y relevante.

V. DISCUSIÓN

Según lo señala Gillon et al (2014), la gestión de recursos humanos es vital para el eficiente funcionamiento de una institución, la fuerza y potencial con que cuenta, descansa sobre un personal motivado, comprometido y capaz, el cual contribuye no solo con la labor encomendada, sino también con ideas, aportes y rasgos de su personalidad al desarrollo de la organización y logro de los objetivos. Asimismo, el autor señala que el desarrollo organizacional se ha venido utilizando en las empresas y organismos como una estrategia para mejorar la eficiencia empresarial en función del cumplimiento de las metas; sin embargo, existen diversos factores internos y externos que influyen sobre dicho punto.

En mérito de ello, se tiene que las Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio son trascendentes y tienen una valoración decisiva en el quehacer de cualquier institución, sobre todo cuando se trata de las estatales, sobre las cuales recae un halo de desconfianza por parte de los ciudadanos quienes resultan ser el fin primordial de la gestión pública.

Por ello, la investigación busco establecer la relación existente entre ambas variables, para lo cual se utilizó como soporte diversas bases teóricas sobre las cuales se fundamentan las dimensiones e indicadores de las mismas. Asimismo, el estudio y análisis de dicha información, permitió comprender en mejor medida cada una de las variables, pero también, proponer algunas ideas que conlleven a la mejora institucional.

En tal sentido, en el presente apartado se presentara la discusión a partir del análisis e interpretación de los resultados obtenidos y también considerando los objetivos planteados en esta investigación, desde el objetivo general hasta los específicos.

Es así que, respecto al objetivo general que es determinar la relación que existe entre la variable Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio; siendo que, según la Tabla 10 los resultados obtenidos fueron sometidos a la prueba de correlación de Spearman, lo cual permite interpretar que existe una relación positiva alta entre ambas, de este modo damos respuesta al objetivo principal.

Con relación al primer objetivo específico, este fue describir la relación existe entre la primera dimensión de la primera variable, planificación de políticas

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. Al respecto, según la Tabla 11 tenemos que la Rho de Spearman nos muestra que existe una relación positiva moderada entre esta dimensión y la variable Calidad de Servicio, con lo cual se estaría respondiendo al primer objetivo específico de la investigación.

Con relación al segundo objetivo específico, este fue describir la relación existe entre la segunda dimensión de la primera variable, organización del trabajo y distribución y la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la Subgerencia de Administración de Potencial Humano del Ministerio Público, Lima 2021. Al respecto, según en la Tabla 12 tenemos que la Rho de Spearman nos muestra que existe una correlación positiva moderada entre esta dimensión y la variable Calidad de Servicio, con lo cual se respondiendo el segundo objetivo específico de la investigación.

Con relación al tercer objetivo específico, este fue describir la relación existe entre la tercera dimensión de la primera variable, Gestión del Empleo y la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la Subgerencia de Administración de Potencial Humano del Ministerio Público, Lima 2021. Al respecto, según la Tabla 13 tenemos que la Rho de Spearman nos muestra que existe una correlación positiva alta entre esta dimensión y la variable Calidad de Servicio, con lo cual se estaría dando respuesta al tercer objetivo específico de la investigación.

VI. CONCLUSIONES

Con base a los objetivos planteados y el análisis de interpretación de resultados en la investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones.

Primera: Existe una relación positiva alta, según el Rho de Spearman de .730, entre las variables Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humano y la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la subgerencia de administración de potencial humano del Ministerio Público, Lima 2021, como se puede observar en el Tabla 10.

Segunda: Existe una relación positiva moderada, de acuerdo al Rho de Spearman obtenido .637, entre la planificación de políticas 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, tal como se evidencia el Tabla 11.

Tercera: Existe una relación positiva moderada, de conformidad con el Rho de Spearman equivalente a .513, entre la organización del trabajo y distribución y la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la subgerencia de administración de potencial humano del Ministerio Público, Lima 2021, según el Tabla 12.

Cuarta: Existe una relación positiva alta, según el Rho de Spearman obtenido .742, entre la gestión del empleo y la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la subgerencia de administración de potencial humano del Ministerio Público, Lima 2021, tal como se evidencia en el Tabla 13.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Tomando en cuenta los resultados que evidencian la existencia de una relación positiva alta, según el Rho de Spearman de .730 entre el 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, se recomienda implementar estrategias enfocadas a mantener y mejorar la relación que existen entre ambos elementos. Asimismo, el marco conceptual, la mística y la base normativa de una entidad brindan la confiabilidad que requieren sus procesos, funciones, actividades y tareas que se desarrollan en aras de cumplir el rol principal del servicio civil.

Segunda: En base a los resultados que indican que existe una relación positiva moderada, de acuerdo al Rho de Spearman de .637, entre la Planificación de políticas 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, se recomienda fortalecer elementos tales como políticas y procedimientos internos, plan de gestión de personas; y el reglamento interno de servidores civiles.

Tercera: De acuerdo a los resultados que señalan que existe una relación positiva moderada, según el Rho de Spearman de .513, entre la organización del trabajo y distribución; y la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la Subgerencia de Administración de Potencial Humano del Ministerio Público, Lima 2021, se recomienda fortalecer elementos tales como diseño de puestos, cuadro para asignación de personal provisional; y presupuesto analítico de personal.

Cuarta: Basado en los resultados que indican que existe una relación positiva alta, según el Rho de Spearman de .742, entre la gestión

del empleo y la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la subgerencia de administración de potencial humano del Ministerio Público, Lima 2021, se recomienda fortalecer elementos tales como bases de concursos de selección, contratos y resoluciones; y planes de inducción.

Referencias

- Anastasi, A. y Urbina, S. (1988). Test Psicológicos, Editorial Assistant: Emsal Hasan. ISBN 0-02-303085-2, ciudad de México. <https://books.google.com.py/books?id=FV01zgFuk0cC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*, p. 72 - 83. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3194>
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica. Editorial Episteme, CA, Caracas – República Bolivariana de Venezuela. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Arias+\(2012\)&ots=kYmldqwrnb&sig=1cSPYkltm2XkWwem3ReDjcpbrK0#v=onepage&q=Arias%20\(2012\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Arias+(2012)&ots=kYmldqwrnb&sig=1cSPYkltm2XkWwem3ReDjcpbrK0#v=onepage&q=Arias%20(2012)&f=false)
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Editorial Prentice Hall, Colombia. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.
- Briceño, R. (2020). Gestión de recursos humanos y desarrollo organizacional en la Municipalidad Provincial del Santa, 2020. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública – Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64948>
- Cencia, A. (2018). La implementación del nuevo Régimen del Servicio Civil y la Gestión de Recursos Humanos en el Gobierno Regional de Huancavelica, Perú – 2018. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública – Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31226>
- Chinchayán, A. (2018). Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública – Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19662>
- Díaz, P. (2021). Impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la institución educativa Gastón María, San Juan de

- Miraflores, 2020. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Perú].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/58964>
- Ferrada, A. y Grandón, K. (2018). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Enfermería Global*, Murcia, p. 363 - 372.
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/quality-service-user-satisfaction-nursing/docview/1664929194/se-2>
- García, R. y Gutiérrez, J. (2018). Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Pucallpa, Perú].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/30172>
- García, V. y Maldonado, J. (2020). Percepción de la Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente externo en el Banco Scotiabank Jaén 2019.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7108>
- Gento, S. (2002). Instituciones educativas para la calidad total, configuración de un modelo de referencia. Editorial La Muralla, 3° edición, Madrid - España.
- Gemar, G., Negrón, A. y Lozano, C. (2019). Procedure for the Continuous Improvement of Human Resource Management, p. 53 - 62. DOI: 10.15446/ing.investig.v39n1.72402
- Gillon, A., Braganza, A. y Williams, S. (2014). Organization development in HRM: a longitudinal study contrasting evolutionary trends between the UK and USA. *The International Journal of Human Resource Management*, p. 1002 - 1023. DOI: 10.1080/09585192.2013.815252
- Sarmiento, J. y De Esteban, J. (2021). Increase the influence of the travel video bloggers by using YouTube to sell trips indirectly through relationship marketing and service quality online. *Cuadernos de Gestión*; Bilbao Tomo 21, Nº 1: 75 - 87. DOI:10.5295/cdg.181019je
- Hernández, R., Baptista, P. y Fernández, C. (2014). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0, Ciudad de México.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Ba>

ptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20e
d.pdf

- Humpire, R. (2021). Calidad de servicio percibido por los estudiantes de una carrera profesional de una universidad del Cusco, 2020. [Tesis para optar el grado de Maestro en Comunicación y Marketing - Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10589>
- Khanfar, F. (2020). El impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en el rendimiento de la recuperación del servicio. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, p. 1012 - 1587. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7667372>
- Lebiana, O. y Gand, S. (2018). Beyond "Hero-based" Management: Revisiting HRM Practices for Managing Collective Expertise. *Relations Industrielles; Quebec*, p. 39 - 66. <https://www.proquest.com/docview/2024769142?accountid=37408>
- Malpartida, A (2020). Calidad de servicio y fidelización de los estudiantes en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2018. [Tesis para optar el grado de Doctor en Administración - Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4294>
- Menacho, I., Mallqui, V. e Ibarguen, F. (2019). Calidad de servicio e Imagen corporativa en ESSALUD, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, p. 1190- 1204. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/33198/34857>
- Ministerio Público (2018). Reglamento de organización y Funciones – ROF 2018. https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_verificar.aspx?id_entidad=10044&Titulo=Reglamento%20De%20Organizaci%F3n%20y%20Funciones%20Fiscal%EDa%20de%20la%20Naci%F3n%202018%20R.O.F%20-%202018&Ruta_Web=https://portal.mpfm.gob.pe/descargas/transparencia/2018/ROF-2018.pdf&id_tema=72&Ver=D

- Morales, W. (2021). El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil en la Universidad Nacional del Centro del Perú -2018 - 2019. *Revistas Universidad Nacional del Centro de Perú*. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/769>
- Mory, J. (2018). *Gestión de recursos humanos del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico*, Lima, 2018. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública – Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29049>
- Osorio, J. (2000). Principios Éticos de la Investigación en Seres Humanos y en Animales. *Medicina*, Buenos Aires, p. 255 - 258. <http://www.medicinabuenosaires.com/revistas/vol60-00/2/principioseticos.htm>
- Panduro, R. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta - Chosica*. [Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3245>
- Pedraja, L., Gonzales, G. y Riveros, I. (2019). Percepción de la Calidad de Servicio de Salud en la Ciudad de Arica, Chile: Hacia un Plan de Mejora. *Interciencia*; Caracas, p. 514 - 520. <https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/html/>
- Quiroz, S. (2020). *Gestión de recursos humanos, y eficacia del sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Ayabaca*. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública – Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47565>.
- Quispe, S. (2019). *Gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral del personal administrativo según condición laboral en la municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - 2018*. [Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias: con mención en Gerencia Social y de Recursos Humanos – Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9270>

- Rixe, V. (2020). Análisis institucional y propuesta de mejora del sistema administrativo de gestión de recursos humanos, en la Dirección Regional de Salud Huánuco durante el periodo del 2019 – 2021. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gerencia Pública – Universidad Continental]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8528>
- Rodríguez, M. (2008). Métodos de investigación, ISBN 978-607-7929-17-8 en la Agencia ISBN México. Universidad Autónoma de Sinaloa en el año 2010 en la ciudad de Culiacán, en México. <https://cupdf.com/document/metodos-de-investigacion-marco-antonio-rodriguez-penuelas.html>
- Rodríguez, J. y Delgado, J. (2020). Gestión de recursos humanos y ética en servidores municipales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, p. 1203 - 1225. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.149
- Sarmiento, S. y Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Revista Industrial*, p. 95 – 112. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>
- Segovia, C. (2017). Lex: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas, p. 337 - 364. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7417175>
- Serrano, J. y Barba, M. (2012). “Gestión de Recursos Humanos en Gobiernos Locales”. Cuadernos de gestión. 149–168. <https://www.proquest.com/docview/1081189692?accountid=37408>
- SERVIR (2008). Decreto Legislativo N° 1023 que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fstorage.servir.gob.pe%2F%2Ftransparencia%2Fcreacion%2FDLeg_1023.pdf&clen=86741&chunk=true
- SERVIR (2014). Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, formaliza la aprobación de la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH “Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas”. <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https>

%3A%2F%2Fstorage.servir.gob.pe%2Fnormatividad%2FResoluciones
%2FPE-2014%2FRes238-2014-SERVIR-
PE.pdf&clen=3841277&chunk=true

- Soares, M., Resck, Z. y Camelo, S. (2016). Human resources management and its interface in the systematization of nursing care. *Enfermería Global; Murcia*, 365-375. <https://www.proquest.com/docview/1788568098>
- Soriano, A. (2015). Diseño y validación de instrumentos de medición. Editorial Universidad Don Bosco. *Revista Diálogos*, p. 19 - 40. <http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl/vufind/Record/oai:localhost:11715-482/Description#tabnav>
- Talledo, M. (2017). La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública – Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64948>
- Toribia, P (2015). Development of Human Resources for Managing System and Services in the Primary Health Care. *Revista cubana de medicina general integral*, p. 384 - 390. https://www.researchgate.net/publication/319523474_Development_of_human_resources_for_managing_system_and_services_in_the_primary_health_care
- Valenzo, M., Lázaro, D. y Martínez, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *Dyna; Bogotá*, p. 64 - 74. <https://doi.org/10.15446/dyna.v86n211.78368>
- Valarie A., Parasuraman A. y Berry L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Editorial Díaz de Santos, Madrid – España.
- Vera & Trujillo (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y administración*. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>

Anexo 1 Matriz de Consistencia

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

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	
Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal				
¿Existe relación entre el 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?	Establecer la relación existe entre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y calidad de servicio brindada a los usuarios internos de la Subgerencia de Administración de Potencial Humano del Ministerio Público, Lima 2021.	El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la Subgerencia de Administración de Potencial Humano del Ministerio Público, Lima 2021	Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Planificación de Políticas de recursos humanos	Políticas y procedimientos internos	
					Plan de Gestión de Personas (plan de trabajo)	
				Organización del trabajo y distribución	Reglamento Interno de Servidores Civiles	
					Diseño de Puestos	
Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específica			Cuadro para Asignación de Personal Provisional	
¿Existe relación entre la Planificación de Políticas 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?	Establecer la relación existe entre la Planificación de Políticas 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.	La Planificación de Políticas de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la Subgerencia de Administración de Potencial Humano del Ministerio Público, Lima 2021		Gestión del empleo	Presupuesto Analítico de Personal	
					Bases de concursos de selección	
					Contratos y resoluciones	
¿Existe relación entre la Organización del Trabajo y Distribución y la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la Subgerencia de Administración de Potencial Humano del Ministerio Público, Lima 2021?	Establecer la relación existe entre la Organización del Trabajo y Distribución; y la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la Subgerencia de Administración de Potencial Humano del Ministerio Público, Lima 2021	La Organización del Trabajo y Distribución se relaciona con la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la Subgerencia de Administración de Potencial Humano del Ministerio Público, Lima 2021		Elementos tangibles	Planes de inducción	
					Instalaciones físicas	
					Materiales	
¿Existe relación entre la Gestión del Empleo y la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la Subgerencia de Administración de Potencial Humano del Ministerio Público, Lima 2021?	Establecer la relación existe entre la Gestión del Empleo y la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la Subgerencia de Administración de Potencial Humano del Ministerio Público, Lima 2021	La Gestión del Empleo se relaciona con la Calidad de Servicio brindada a los usuarios internos de la Subgerencia de Administración de Potencial Humano del Ministerio Público, Lima 2021	Calidad de servicio	Confiabilidad	Herramientas web	
						Conocimiento de los servidores
						Atención de los servidores
				Capacidad de respuesta	Credibilidad y confianza	
			Prontitud al tratar las solicitudes			
					Responder preguntas y quejas de los usuarios	
					Solucionar problemas	

Anexo 2

Matriz de operacionalización de variables

Título: 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

Autor: Jorge Martin Ugaz Argote

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	NUMERO DE ITEMS	NIVELES	METODOLOGIA
								TIPO DE INVESTIGACION
Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR señala que el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos: es el sistema que establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del servicio civil, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos. (2014, p.2)	La variable Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, se tomará en cuenta las dimensiones: Planificación de recursos humanos, Organización del trabajo y distribución y; Gestión del empleo.	Planificación de Políticas de recursos humanos	Políticas y procedimientos internos	Ordinal tipo Likert: Siempre = 5 Casi Siempre = 4 Algunas Veces = 3 Casi Nunca = 2 Nunca = 1	1	Alta Meda Baja	La investigación es de tipo correlacional porque busca determinación el grado de relación entre la implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio brindada a los usuarios internos de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio Público, sede Lima
				Plan de Gestión de Personas (plan de trabajo)		2		
				Reglamento Interno de Servidores Civiles		3		
			Organización del trabajo y distribución	Diseño de Puestos		4		
				Cuadro para Asignación de Personal Provisional		5		
				Presupuesto Analítico de Personal		6		
			Gestión del empleo	Bases de concursos de selección		7		
				Contratos y resoluciones		8		
				Planes de inducción		9		
Calidad de servicio	La calidad del servicio es la noción de que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio, por lo tanto, nos dice que las organizaciones, con objeto de satisfacer a sus clientes deben cerrar la brecha entre lo que espera y lo que recibe. (Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry 1993, p.12).	La variable Calidad de servicio, se tomará en cuenta las dimensiones: Fiabilidad, Seguridad y Elementos tangibles.	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	Ordinal tipo Likert: Siempre = 5 Casi Siempre = 4 Algunas Veces = 3 Casi Nunca = 2 Nunca = 1	1	Alta Meda Baja	Conformada por (58) titulares de órganos y unidades orgánicas del Ministerio Público, sede Lima
				Materiales		2		
				Herramientas web		3		
			Confiability	Conocimiento de los servidores		4		
				Atención de los servidores		5		
				Credibilidad y confianza		6		
			Capacidad de respuesta	Prontitud al tratar las solicitudes		7		
				Responder preguntas y quejas de los usuarios		8		
				Solucionar problemas		9		
								ENFOQUE DE LA INVESTIGACION
								Cuantitativo
								POBLACION
								INSTRUMENTO
								El cuestionario de 18 preguntas será aplicado a los titulares de órganos y unidades orgánicas, respecto al impacto del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humano en la Calidad de Servicio, siendo adaptado del método SERVQUAL ya que utiliza únicamente los criterios afines a la entidad.

Anexo 3 Instrumento de recolección de datos

Encuesta para analizar la influencia del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en la Calidad de Servicio que brindada a los usuarios internos de la Subgerencia de Administración de Potencial Humano, Lima 2021

Estimado servidor, el objetivo de la encuesta es conocer cuál es su percepción respecto de la influencia que ejerce el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos de SERVIR en la Calidad de Servicio que brinda la Subgerencia de Administración de Potencial Humano; para lo cual se formulan preguntas y alternativas, siendo que estas últimas deberán ser marcadas con un aspa "X", según estime pertinente.

Instrucciones: a continuación se muestra un cuestionario y premisas, con alternativas estructuradas con una escala del 1 al 5, que representan los siguientes criterios.

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

CUESTIONARIO

Variable: Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Planificación de Políticas de recursos humanos	Políticas y procedimientos internos					
	1	Desde su punto de vista, la aplicación de Políticas y Procedimientos internos, permite brindar servicios de calidad.				
	Plan de Gestión de Personas (plan de trabajo)					
	2	Considera que el Plan de Gestión de Personas, coadyuva al logro de los objetivos institucionales.				
Organización del trabajo y distribución	Reglamento Interno de Servidores Civiles					
	3	Para usted, el Reglamento Interno de Servidores Civiles, representa un instrumento que facilita la gestión de las personas.				
	Diseño de Puestos					
	4	Estima que el Diseño de Puestos (perfiles de puestos), repercute en el desempeño del órgano y/o unidad orgánica que representa.				
Gestión del empleo	Cuadro para Asignación de Personal Provisional					
	5	Representa para usted, el Cuadro para Asignación de Personal Provisional (CAP P) es un documento de gestión necesario para la administración del personal de la entidad.				
	Presupuesto Analítico de Personal					
6	Cree usted que el Presupuesto Analítico de Personal (PAP) permite ejecutar de manera adecuada el presupuesto asignado para la contratación de personal.					
Elementos tangibles	Bases de concursos de selección					
	7	Simbolizan para usted, las Bases de concursos de selección, elementos que transparentan los procesos de selección de personal.				
	Contratos y Resoluciones					
	8	Desde su percepción, la suscripción y emisión de Contratos y Resoluciones, respectivamente; establecen de manera formal los deberes, derechos y características generales de todo servidor.				
Confiabilidad	Planes de Inducción					
	9	Considera que la formulación de Planes de Inducción, facilita el proceso de incorporación e incrementa el sentimiento de pertenencia de los servidores.				
	Variable: Calidad de Servicio					
Capacidad de respuesta	Instalaciones físicas					
	10	Para usted, las instalaciones físicas brindan condiciones adecuadas.				
	Materiales					
11	Considera que, el material informativo (comunicados, banners, pop up, boletines, publicaciones, entre otras) que se difunden logra el objetivo de transmitir información de manera asertiva.					
Confiabilidad	Herramientas web					
	12	Dentro del contexto de emergencia sanitaria y tomando como referencia su experiencia, considera usted que el uso de herramientas web coadyuva en el normal desarrollo de las actividades.				
	Conocimiento de los servidores					
	13	Cree usted que el conocimiento mostrado por los servidores, cubre sus expectativas.				
Capacidad de respuesta	Atención de los servidores					
	14	Desde su experiencia, considera que la atención brindada por los servidores, supero sus expectativas.				
	Credibilidad y confianza					
15	Estima usted que, los servicios brindados generan credibilidad y confianza.					
Capacidad de respuesta	Prontitud al tratar las solicitudes					
	16	Para usted, las solicitudes formuladas son atendidas con prontitud.				
	Responder preguntas y quejas de los usuarios					
	17	Estima usted que la respuesta a las preguntas y quejas formuladas han sido atendidas de manera oportuna.				
Capacidad de respuesta	Solucionar problemas					
	18	Considera que, se ha brindado solución a los problemas manifestados.				

Anexo 4 Juicio de Expertos

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ta): Luis Miguel Romero Echevarría

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad, en la sede Lima Norte, sección Lima – A9, y dentro del marco del proceso de elaboración del trabajo de investigación, se requiere validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: 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; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado por conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre : Jorge Martín Ugaz Argote
Número de D.N.I : 40000232

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR señala que el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos: es el sistema que establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del servicio civil, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos. (SERVIR, 2014, p.2)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Planificación de Políticas de recursos humanos

Permite organizar la gestión interna de los recursos humanos, en congruencia con los objetivos estratégicos de la entidad. Asimismo, permite definir las políticas, directivas y lineamientos propios de la entidad con una visión integral, en temas relacionados con recursos humanos. Asimismo, considera procesos tales como: i) estrategia, políticas y procedimientos y ii) planificación de recursos humanos; teniendo como productos esperados los siguientes: i) Políticas y procedimientos internos, Plan de Gestión de Personas (plan de trabajo), Reglamento Interno de Servidores Civiles, Presupuesto Anual de Recursos Humanos, Cuadro de Indicadores de Gestión de la Oficina de Recursos Humanos, entre otros. y ii) Informe de análisis de necesidad de personal, el mapeo de puestos, la dotación y la formulación del Cuadro de Puestos de la Entidad, respectivamente. (SERVIR, 2014, p.5)

Dimensión 2: Organización del trabajo y distribución

Definen las características y condiciones del ejercicio de las funciones, así como los requisitos de idoneidad de las personas llamadas a desempeñarlas. Asimismo, considera procesos tales como: i) Diseño de Puestos y ii) Administración de Puestos; teniendo como productos esperados los siguientes: i) El Manual de Perfiles de Puestos (MPP) y perfiles de puesto y ii) Matriz de valoración de puestos y la administración del Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE), respectivamente. (SERVIR, 2014, p.5)

Dimensión 3: Gestión del empleo

Incorpora el conjunto de políticas y prácticas de personal destinadas a gestionar los flujos de los servidores civiles en el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos desde la incorporación hasta la desvinculación. Asimismo, considera procesos tales como: i) Gestión de la incorporación y ii) Administración de Personas; teniendo como productos esperados los siguientes: i) Bases de concursos de selección, avisos de convocatoria, relaciones de candidatos según etapa de selección hasta la conformación de los candidatos que llegan a la entrevista final, actas finales de comité de selección, ii) Contratos y resoluciones, iii) Planes de inducción y registro de inducciones, iv) Formatos y reportes de evaluación de periodo de prueba y actas de retroalimentación, v) Legajos de servidores civiles (digital o físico), vi) Reportes de asistencia, Rol de vacaciones, registro de licencias y permisos, entre otros, vii) Registro de desplazamiento de servidores (rotación, destaque, designación, encargo de funciones y comisión de servicios), entre otros, viii) Informes y resoluciones y ix) Formato y registro de entregas de cargo, resoluciones de desvinculación, encuestas de salida. (SERVIR, 2014, p.6)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos



Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Planificación de Políticas de recursos humanos	Políticas y procedimientos internos	1	Inicio Proceso Logrado
	Plan de Gestión de Personas (plan de trabajo)	2	
	Reglamento Interno de Servidores Civiles	3	
Organización del trabajo y distribución	Diseño de Puestos	4	
	Cuadro para Asignación de Personal Provisional	5	
	Presupuesto Analítico de Personal	6	
Gestión del empleo	Bases de concursos de selección	7	
	Contratos y resoluciones	8	
	Planes de inducción	9	

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Planificación de Políticas de recursos humanos								
1	Desde su punto de vista, la aplicación de Políticas y Procedimientos Internos, permite brindar servicios de calidad.	X		X		X		
2	Considera que el Plan de Gestión de Personas, contribuye al logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
3	Para usted, el Reglamento Interno de Servidores Civiles, representa un instrumento que facilita la gestión de las personas.	X		X		X		
Organización del trabajo y distribución								
4	Estima que el Diseño de Puestos (perfiles de puestos), repercute en el desempeño del órgano y/o unidad orgánica que representa.	X		X		X		
6	Representa para usted, el Cuadro para Asignación de Personal Provisional (CAP P) es un documento de gestión necesario para la administración del personal de la entidad.	X		X		X		
8	Creo usted que el Presupuesto Analítico de Personal (PAP) permite ejecutar de manera adecuada el presupuesto asignado para la contratación de personal.	X		X		X		
Gestión del empleo								
7	Simbolizan para usted, las Bases de concursos de selección, elementos que transparentan los procesos de selección de personal.	X		X		X		
8	Desde su percepción, la suscripción y emisión de Contratos y Resoluciones, respectivamente; establecen de manera formal los deberes, derechos y características generales de todo servidor.	X		X		X		
9	Considera que la formulación de Planes de Inducción, facilita el proceso de incorporación e incrementa el sentimiento de pertenencia de los servidores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Luis Miguel Romero Echevarría DNI: 08633338

Especialidad del validador: METODOLOGO _____

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto/tema formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar a componente o dimensión específica del constructo
*Claridad: Se entendió sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, claro y directo
Nota: Suficiencia, se dio sujeción cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 28 de octubre del 2021


 Dr. Luis Miguel Romero Echevarría
 DNI: 08633338

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Calidad de Servicio

La calidad del servicio es la noción de que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio, por lo tanto, nos dice que las organizaciones, con objeto de satisfacer a sus clientes deben cerrar la brecha entre lo que espera y lo que recibe. (Parasuraman et ál., 1993, p.12).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Elementos tangibles

Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (Parasuraman et ál., 1985, p.26)

Dimensión 2: Confiabilidad

Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza. (Parasuraman et ál., 1985, p.26)

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito.



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Instalaciones físicas	1	Inicio Proceso Logrado
	Materiales	2	
	Herramientas web	3	
Confiabilidad	Conocimiento de los servidores	4	
	Atención de los servidores	5	
	Credibilidad y confianza	6	
Capacidad de respuesta	Prontitud al tratar las solicitudes	7	
	Responder preguntas y quejas de los usuarios	8	
	Solucionar problemas	9	

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO



N°	DIMENSIONE 1 / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Elementos tangibles								
1	Para usted, las instalaciones físicas brindan condiciones adecuadas.	X		X		X		
2	Considere que, el material informativo (comunicados, banners, pop up, boletines, publicaciones, entre otros) que se difunden logra el objetivo de transmitir información de manera asertiva.	X		X		X		
3	Dentro del contexto de emergencia sanitaria y tomando como referencia su experiencia, considere usted que el uso de herramientas web coadyuva en el normal desarrollo de las actividades.	X		X		X		
Confiables								
4	Cree usted que el comportamiento mostrado por los servidores, cumple sus expectativas.	X		X		X		
6	Desde su experiencia, considere que la atención brindada por los servidores, supera sus expectativas.	X		X		X		
6	Estima usted que, los servicios brindados generan credibilidad y confianza.	X		X		X		
Capacidad de respuesta								
7	Para usted, las solicitudes formuladas son atendidas con prontitud.	X		X		X		
8	Estima usted que la respuesta a las preguntas y quejas formuladas han sido atendidas de manera oportuna.	X		X		X		
9	Considere que, se ha brindado solución a los problemas manifestados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Luis Miguel Romero Echevarría DNI: 08633338

Especialidad del validador: _METODOLOGO_____

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto o tema formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin ambigüedad alguna el enunciado del ítem, es concreto, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 28 de octubre del 2021


 Dr. Luis Miguel Romero Echevarría
 DNI: 08633338

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): Christian Jean Paul León Porras

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad, en la sede Lima Norte, sección Lima – A9, y dentro del marco del proceso de elaboración del trabajo de investigación, se requiere validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

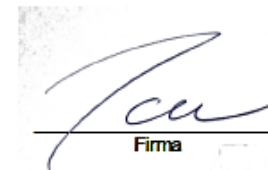
El título de investigación es: Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio brindada a los usuarios internos de la Subgerencia de Administración de Potencial Humano del Ministerio Público, Lima 2021; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado por conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre : Jorge Martín Ugaz Argote
Numero de D.N.I : 40000232

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR señala que el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos; es el sistema que establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del servicio civil, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos. (SERVIR, 2014, p.2)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Planificación de Políticas de recursos humanos

Permite organizar la gestión interna de los recursos humanos, en congruencia con los objetivos estratégicos de la entidad. Asimismo, permite definir las políticas, directivas y lineamientos propios de la entidad con una visión integral, en temas relacionados con recursos humanos. Asimismo, considera procesos tales como: i) estrategia, políticas y procedimientos y ii) planificación de recursos humanos; teniendo como productos esperados los siguientes: i) Políticas y procedimientos internos, Plan de Gestión de Personas (plan de trabajo), Reglamento Interno de Servidores Civiles, Presupuesto Anual de Recursos Humanos, Cuadro de Indicadores de Gestión de la Oficina de Recursos Humanos, entre otros. y ii) Informe de análisis de necesidad de personal, el mapeo de puestos, la dotación y la formulación del Cuadro de Puestos de la Entidad, respectivamente. (SERVIR, 2014, p.5)

Dimensión 2: Organización del trabajo y distribución

Definen las características y condiciones del ejercicio de las funciones, así como los requisitos de idoneidad de las personas llamadas a desempeñarlas. Asimismo, considera procesos tales como: i) Diseño de Puestos y ii) Administración de Puestos; teniendo como productos esperados los siguientes: i) El Manual de Perfiles de Puestos (MPP) y perfiles de puesto y ii) Matriz de valorización de puestos y la administración del Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE), respectivamente. (SERVIR, 2014, p.5)

Dimensión 3: Gestión del empleo

Incorpora el conjunto de políticas y prácticas de personal destinadas a gestionar los flujos de los servidores civiles en el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos desde la incorporación hasta la desvinculación. Asimismo, considera procesos tales como: i) Gestión de la incorporación y ii) Administración de Personas; teniendo como productos esperados los siguientes: i) Bases de concursos de selección, avisos de convocatoria, relaciones de candidatos según etapa de selección hasta la conformación de los candidatos que llegan a la entrevista final, actas finales de comité de selección, ii) Contratos y resoluciones, iii) Planes de inducción y registro de inducciones, iv) Formatos y reportes de evaluación de período de prueba y actas de retroalimentación, v) Legajos de servidores civiles (digital o físico), vi) Reportes de asistencia, Rol de vacaciones, registro de licencias y permisos, entre otros, vii) Registro de desplazamiento de servidores (rotación, destaque, designación, encargo de funciones y comisión de servicios), entre otros, viii) Informes y resoluciones y ix) Formato y registro de entregas de cargo, resoluciones de desvinculación, encuestas de salida. (SERVIR, 2014, p.8)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Planificación de Políticas de recursos humanos	Políticas y procedimientos internos	1	Inicio Proceso Logrado
	Plan de Gestión de Personas (plan de trabajo)	2	
	Reglamento Interno de Servidores Civiles	3	
Organización del trabajo y distribución	Diseño de Puestos	4	
	Cuadro para Asignación de Personal Provisional	5	
	Presupuesto Analítico de Personal	6	
Gestión del empleo	Bases de concursos de selección	7	
	Contratos y resoluciones	8	
	Planes de inducción	9	

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Supernotas
		Si	No	Si	No	Si	No	
Planificación de Políticas de recursos humanos		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Desde su punto de vista, la aplicación de Políticas y Procedimientos internos, permite brindar servicios de calidad.	X		X		X		
2	Considera que el Plan de Gestión de Personas, coadyuva al logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
3	Para usted, el Reglamento Interno de Servidores CMIES, representa un Instrumento que facilita la gestión de las personas.	X		X		X		
Organización del trabajo y distribución		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Estima que el Diseño de Puestos (perfiles de puestos), repercute en el desempeño del órgano y/o unidad orgánica que representa.	X		X		X		
5	Representa para usted, el Cuadro para Asignación de Personal Provisional (CAP P) es un documento de gestión necesario para la administración del personal de la entidad.	X		X		X		
6	Cree usted que el Presupuesto Analítico de Personal (IPAP) permite ejecutar de manera adecuada el presupuesto asignado para la contratación de personal.	X		X		X		
Gestión del empleo		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Simbolizan para usted, las Bases de concursos de selección, elementos que transparentan los procesos de selección de personal.	X		X		X		
8	Desde su percepción, la suscripción y emisión de Contratos y Resoluciones, respectivamente; establecen de manera formal los deberes, derechos y características generales de todo servidor.	X		X		X		
9	Considera que la formulación de Planes de Inducción, facilita el proceso de incorporación e incrementa el sentimiento de pertenencia de los servidores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del Juez validador. Mg: CHRISTIAN JEAN PAUL LEON PORRAS DNI: 06790380

Especialidad del validador: Desarrollo Organizacional

Lima, 29 de diciembre de 2021

Firma del Experto Informante.

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.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Calidad de Servicio

La calidad del servicio es la noción de que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio, por lo tanto, nos dice que las organizaciones, con objeto de satisfacer a sus clientes deben cerrar la brecha entre lo que espera y lo que recibe. (Parasuraman et ál., 1993, p.12).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Elementos tangibles

Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (Parasuraman et ál., 1985, p.26)

Dimensión 2: Confiabilidad

Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza. (Parasuraman et ál., 1985, p.26)

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito.



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Instalaciones físicas	1	Inicio Proceso Logrado
	Materiales	2	
	Herramientas web	3	
Confiabilidad	Conocimiento de los servidores	4	
	Atención de los servidores	5	
	Credibilidad y confianza	6	
Capacidad de respuesta	Prontitud al tratar las solicitudes	7	
	Responder preguntas y quejas de los usuarios	8	
	Solucionar problemas	9	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Elementos tangibles								
1	Para usted, las instalaciones físicas brindan condiciones adecuadas.	X		X		X		
2	Considera que, el material informativo (comunicados, banners, pop up, boletines, publicaciones, entre otras) que se difunden logra el objetivo de transmitir información de manera asertiva.	X		X		X		
3	Dentro del contexto de emergencia sanitaria y tomando como referencia su experiencia, considera usted que el uso de herramientas web coadyuva en el normal desarrollo de las actividades.	X		X		X		
Confiabilidad								
4	Cree usted que el conocimiento mostrado por los servidores, cubre sus expectativas.	X		X		X		
5	Desde su experiencia, considera que la atención brindada por los servidores, supero sus expectativas.	X		X		X		
6	Estima usted que, los servicios brindados generan credibilidad y confianza.	X		X		X		
Capacidad de respuesta								
7	Para usted, las solicitudes formuladas son atendidas con prontitud.	X		X		X		
8	Estima usted que la respuesta a las preguntas y quejas formuladas han sido atendidas de manera oportuna.	X		X		X		
9	Considera que, se ha brindado solución a los problemas manifestados.	X		X		X		

Observaciones (preclear si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CHRISTIAN JEAN PAUL LEON PORRAS DNI 06790380

Especialidad del validador: Desarrollo Organizacional

Lima, 29 de diciembre de 2021



Firma del Experto Informante.

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.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): Argelio Orlando Ramírez del Carpio

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad, en la sede Lima Norte, sección Lima – A9, y dentro del marco del proceso de elaboración del trabajo de investigación, se requiere validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: 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; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado por conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre : Jorge Martín Ugaz Argote
Numero de D.N.I : 40000232

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR señala que el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos: es el sistema que establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del servicio civil, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos. (SERVIR, 2014, p.2)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Planificación de Políticas de recursos humanos

Permite organizar la gestión interna de los recursos humanos, en congruencia con los objetivos estratégicos de la entidad. Asimismo, permite definir las políticas, directivas y lineamientos propios de la entidad con una visión integral, en temas relacionados con recursos humanos. Asimismo, considera procesos tales como: i) estrategia, políticas y procedimientos y ii) planificación de recursos humanos; teniendo como productos esperados los siguientes: i) Políticas y procedimientos internos, Plan de Gestión de Personas (plan de trabajo), Reglamento Interno de Servidores Civiles, Presupuesto Anual de Recursos Humanos, Cuadro de Indicadores de Gestión de la Oficina de Recursos Humanos, entre otros. y ii) Informe de análisis de necesidad de personal, el mapeo de puestos, la dotación y la formulación del Cuadro de Puestos de la Entidad, respectivamente. (SERVIR, 2014, p.5)

Dimensión 2: Organización del trabajo y distribución

Definen las características y condiciones del ejercicio de las funciones, así como los requisitos de idoneidad de las personas llamadas a desempeñarlas. Asimismo, considera procesos tales como: i) Diseño de Puestos y ii) Administración de Puestos; teniendo como productos esperados los siguientes: i) El Manual de Perfiles de Puestos (MPP) y perfiles de puesto y ii) Matriz de valorización de puestos y la administración del Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE), respectivamente. (SERVIR, 2014, p.5)

Dimensión 3: Gestión del empleo

Incorpora el conjunto de políticas y prácticas de personal destinadas a gestionar los flujos de los servidores civiles en el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos desde la incorporación hasta la desvinculación. Asimismo, considera procesos tales como: i) Gestión de la incorporación y ii) Administración de Personas; teniendo como productos esperados los siguientes: i) Bases de concursos de selección, avisos de convocatoria, relaciones de candidatos según etapa de selección hasta la conformación de los candidatos que llegan a la entrevista final, actas finales de comité de selección, ii) Contratos y resoluciones, iii) Planes de inducción y registro de inducciones, iv) Formatos y reportes de evaluación de periodo de prueba y actas de retroalimentación, v) Legajos de servidores civiles (digital o físico), vi) Reportes de asistencia, Rol de vacaciones, registro de licencias y permisos, entre otros, vii) Registro de desplazamiento de servidores (rotación, destaque, designación, encargo de funciones y comisión de servicios), entre otros, viii) Informes y resoluciones y ix) Formato y registro de entregas de cargo, resoluciones de desvinculación, encuestas de salida. (SERVIR, 2014, p.6)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Planificación de Políticas de recursos humanos	Políticas y procedimientos internos	1	Inicio Proceso Logrado
	Plan de Gestión de Personas (plan de trabajo)	2	
	Reglamento Interno de Servidores Civiles	3	
Organización del trabajo y distribución	Diseño de Puestos	4	
	Cuadro para Asignación de Personal Provisional	5	
	Presupuesto Analítico de Personal	6	
Gestión del empleo	Bases de concursos de selección	7	
	Contratos y resoluciones	8	
	Planes de inducción	9	

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Superadas
		SI	No	SI	No	SI	No	
Planificación de Políticas de recursos humanos		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Desde su punto de vista, la aplicación de Políticas y Procedimientos Internos, permite brindar servicios de calidad.	X		X		X		
2	Considera que el Plan de Gestión de Personas, coadyuva al logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
3	Para usted, el Reglamento Interno de Servidores Civiles, representa un instrumento que facilita la gestión de las personas.	X		X		X		
Organización del trabajo y distribución		SI	No	SI	No	SI	No	
4	Estima que el Diseño de Puestos (perfiles de puestos), repercute en el desempeño del órgano y/o unidad orgánica que representa.	X		X		X		
6	Representa para usted, el Cuadro para Asignación de Personal Provisional (CAP P) es un documento de gestión necesario para la administración del personal de la entidad.	X		X		X		
8	Cree usted que el Presupuesto Analítico de Personal (PAP) permite ejecutar de manera adecuada el presupuesto asignado para la contratación de personal.	X		X		X		
Gestión del empleo		SI	No	SI	No	SI	No	
7	Simbolizan para usted, las Bases de concursos de selección, elementos que transparentan los procesos de selección de personal.	X		X		X		
8	Desde su percepción, la suscripción y emisión de Contratos y Resoluciones, respectivamente, establecen de manera formal los deberes, derechos y características generales de todo servidor.	X		X		X		
8	Considera que la formulación de Planes de Inducción, facilita el proceso de incorporación e incrementa el sentimiento de pertenencia de los servidores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Argelio Orlando Ramírez del Carpio DNI: 29371959

Especialidad del validador: Recursos Humanos

04 de Noviembre del 2021

Firma del Experto Informante.

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.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Calidad de Servicio

La calidad del servicio es la noción de que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio, por lo tanto, nos dice que las organizaciones, con objeto de satisfacer a sus clientes deben cerrar la brecha entre lo que espera y lo que recibe. (Parasuraman et ál., 1993, p.12).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Elementos tangibles

Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (Parasuraman et ál., 1985, p.28)

Dimensión 2: Confiabilidad

Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza. (Parasuraman et ál., 1985, p.28)

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito.



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Instalaciones físicas	1	Inicio Proceso Logrado
	Materiales	2	
	Herramientas web	3	
Confiabilidad	Conocimiento de los servidores	4	
	Atención de los servidores	5	
	Credibilidad y confianza	6	
Capacidad de respuesta	Prontitud al tratar las solicitudes	7	
	Responder preguntas y quejas de los usuarios	8	
	Solucionar problemas	9	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Elementos tangibles		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Para usted, las instalaciones físicas brindan condiciones adecuadas.	X		X		X		
2	Considera que, el material informativo (comunicados, banners, pop up, boletines, publicaciones, entre otras) que se difunden logra el objetivo de transmitir información de manera asertiva.	X		X		X		
3	Dentro del contexto de emergencia sanitaria y tomando como referencia su experiencia, considera usted que el uso de herramientas web coadyuva en el normal desarrollo de las actividades.	X		X		X		
Confiable		SI	No	SI	No	SI	No	
4	Cree usted que el conocimiento mostrado por los servidores, cubre sus expectativas.	X		X		X		
6	Desde su experiencia, considera que la atención brindada por los servidores, supera sus expectativas.	X		X		X		
8	Estima usted que, los servicios brindados generan credibilidad y confianza.	X		X		X		
Capacidad de respuesta		SI	No	SI	No	SI	No	
7	Para usted, las solicitudes formuladas son atendidas con prontitud.	X		X		X		
8	Estima usted que la respuesta a las preguntas y quejas formuladas han sido atendidas de manera oportuna.	X		X		X		
9	Considera que, se ha brindado solución a los problemas manifestados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Argelio Orlando Ramírez del Carpio DNI: 26371859

Especialidad del validador: Recursos Humanos

04 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

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.

Anexo 5
Carta de presentación

Lima, 26 de agosto de 2021

Señor.-
Gerente General
Ministerio Público

Asunto : Carta de presentación del estudiante Jorge Martin Ugaz Argote

De nuestra consideración:

Me es grato dirigirme a usted, y ante usted me presento respetuosamente; yo Jorge Martin Ugaz Argote, identificado con DNI N° 40000232 y código de estudiante N° 6000153373, en mi calidad de estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación (Tesis) denominada:

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.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a la institución que usted representa, a fin que pueda aplicar las entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria, para el referido trabajo de investigación.

Con ese motivo, le saluda atentamente,



Jorge Martin Ugaz Argote
DNI N° 40000232

Anexo 6 Alfa de Cronbach de la Prueba Piloto del Cuestionario

Base de datos

N° ENCUESTAS	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
	Des	Con	Par	Esti	Rep	Cre	Sim	Des	Con	Par	Con	Den	Cre	Des	Esti	Par	Esti	Con
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
E1	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4
E2	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
E3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	5	5	3	4	2	3
E4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	2	1	4
E5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4
E6	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4
E7	4	5	3	5	3	5	5	4	5	3	2	4	4	3	3	4	4	4
E8	5	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
E9	5	3	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5
E10	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	4	3	4
E11	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
E12	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4
E13	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5
E14	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
E15	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4
E16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	2	3
E17	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3
E18	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4
E19	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
E20	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5
E21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	2
E22	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
E23	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
E24	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1
E25	4	3	4	5	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	2

Alfa de Cronbach

RELIABILITY

```

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

```

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N		%	
	23		100,0		
	Excluido ^a	0			,0
	Total				

a. La eliminación de todos los ítems resulta en un procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	18

Anexo 7 Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
p1	,289	58	,000	,789	58	,000
p2	,258	58	,000	,825	58	,000
p3	,281	58	,000	,774	58	,000
p4	,285	58	,000	,748	58	,000
p5	,213	58	,000	,854	58	,000
p6	,318	58	,000	,782	58	,000
p7	,266	58	,000	,848	58	,000
p8	,319	58	,000	,785	58	,000
p9	,308	58	,000	,742	58	,000
p10	,283	58	,000	,836	58	,000
p11	,294	58	,000	,811	58	,000
p12	,244	58	,000	,780	58	,000
p13	,252	58	,000	,800	58	,000
p14	,296	58	,000	,840	58	,000
p15	,247	58	,000	,813	58	,000
p16	,299	58	,000	,806	58	,000
p17	,294	58	,000	,823	58	,000
p18	,272	58	,000	,825	58	,000

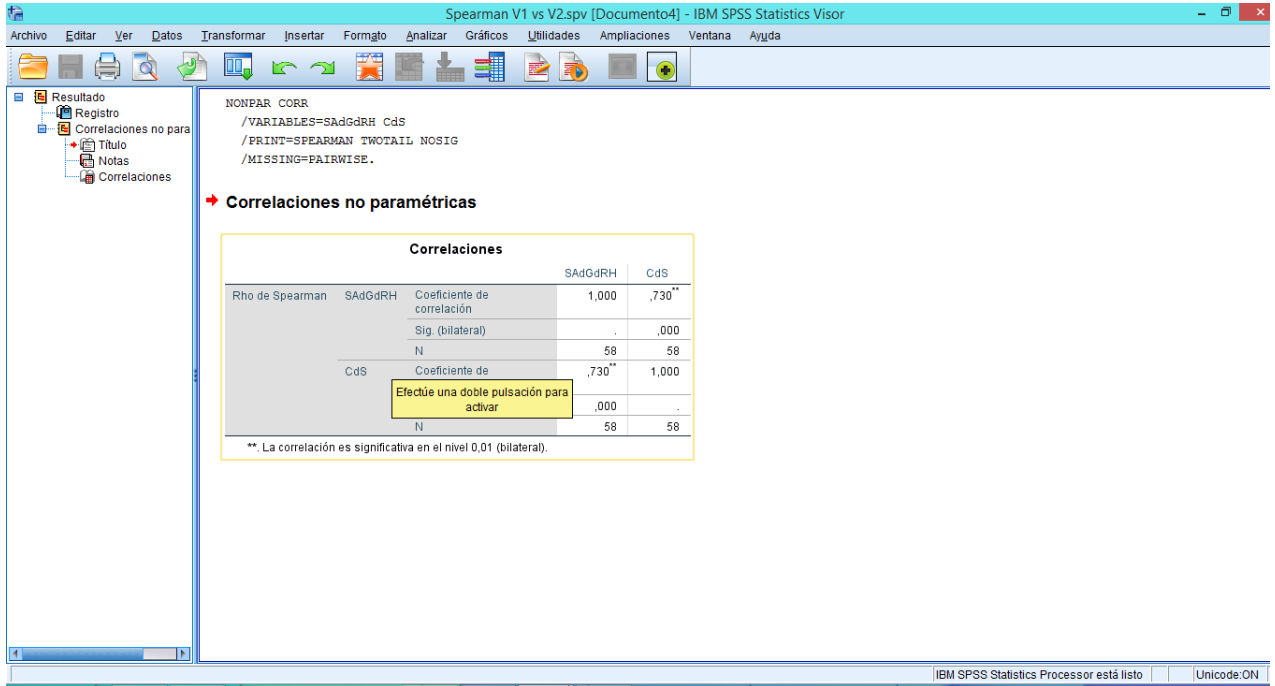
a. Corrección de significación de Lilliefors

p1

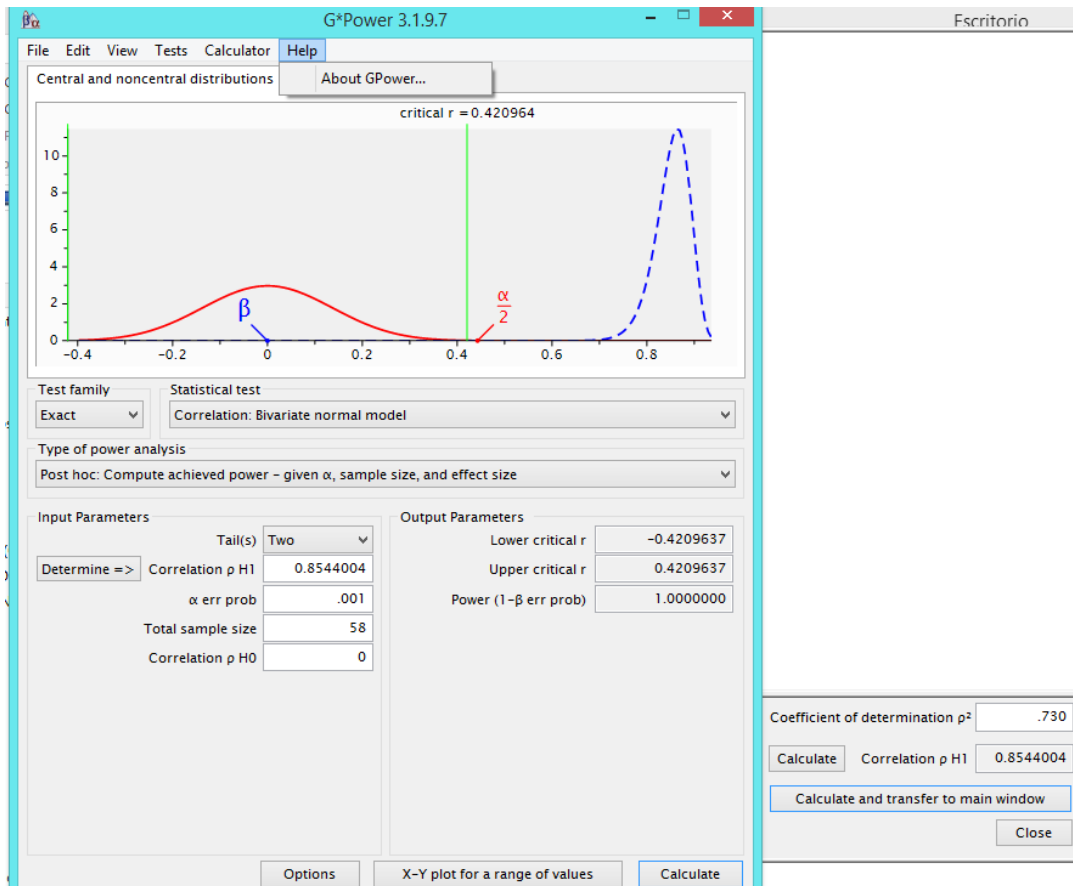
Anexo 8

Variable 1 Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y Variable 2 Calidad de Servicio

Coeficiente de Correlación de Spearman

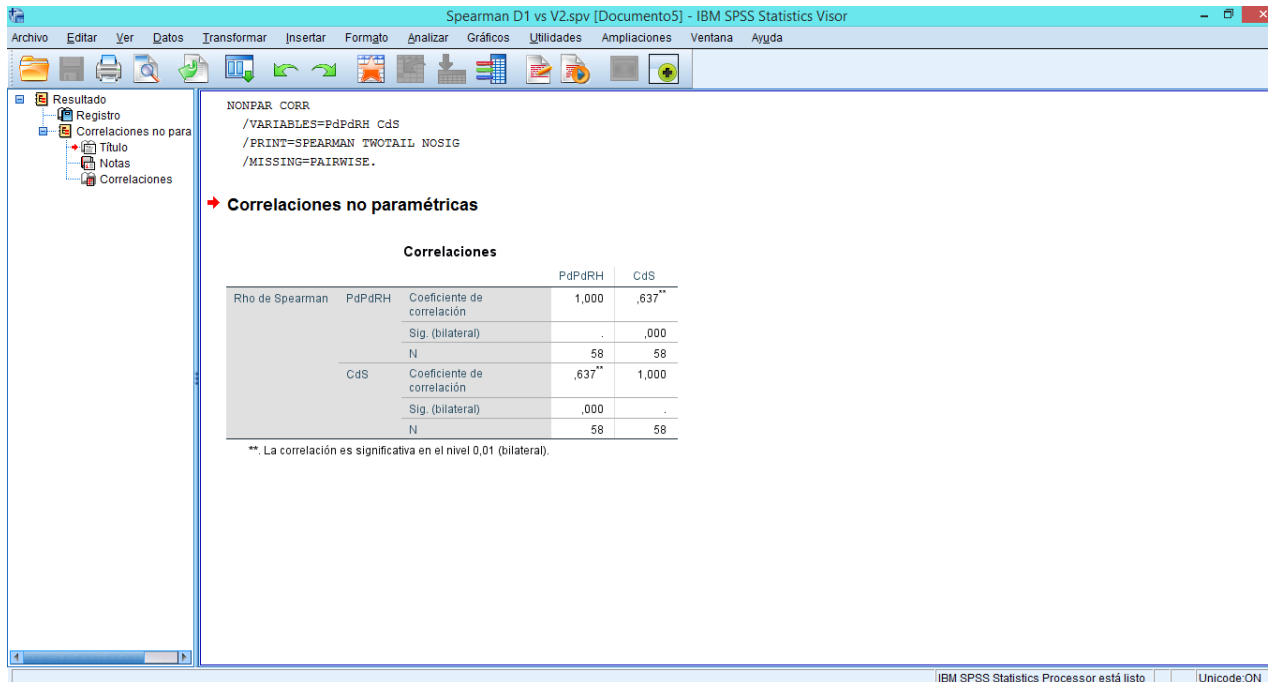


Potencia Estadística y Tamaño del Efecto

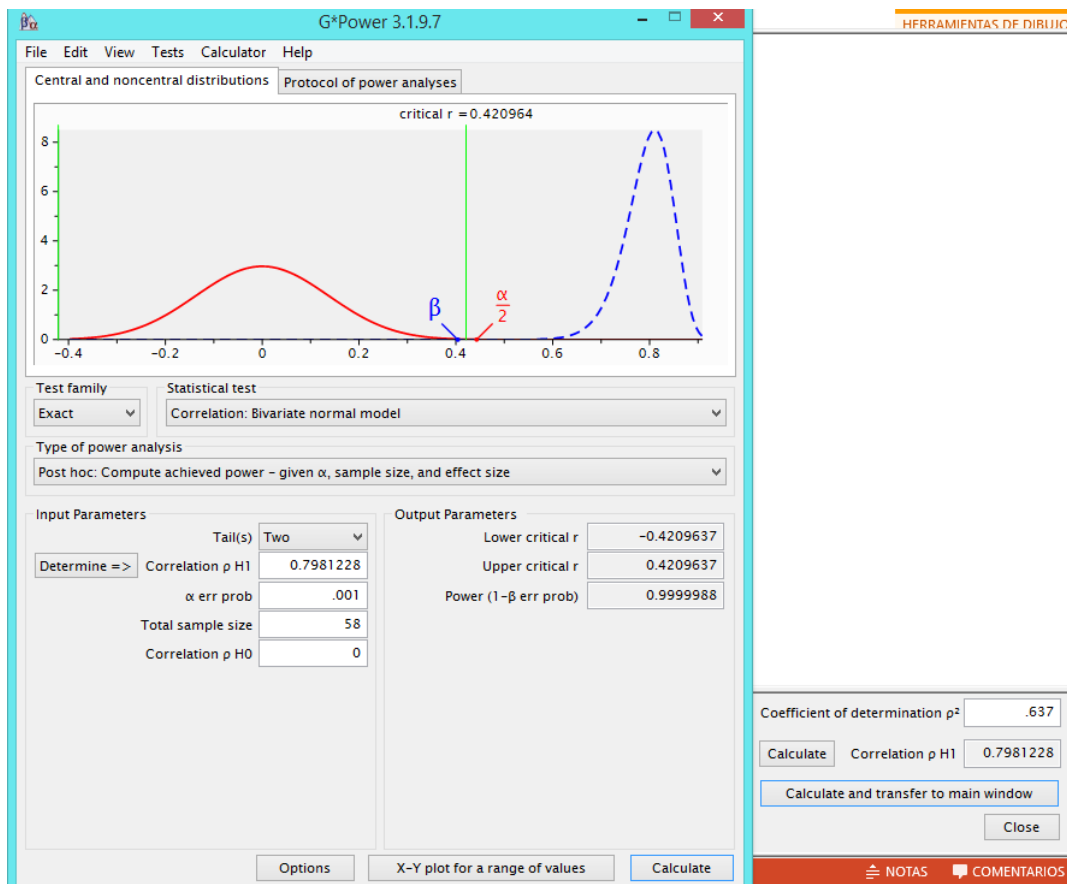


Anexo 9 Dimensión 1 Planificación de Recursos Humanos y Variable 2 Calidad de Servicio

Coefficiente de Correlación de Spearman



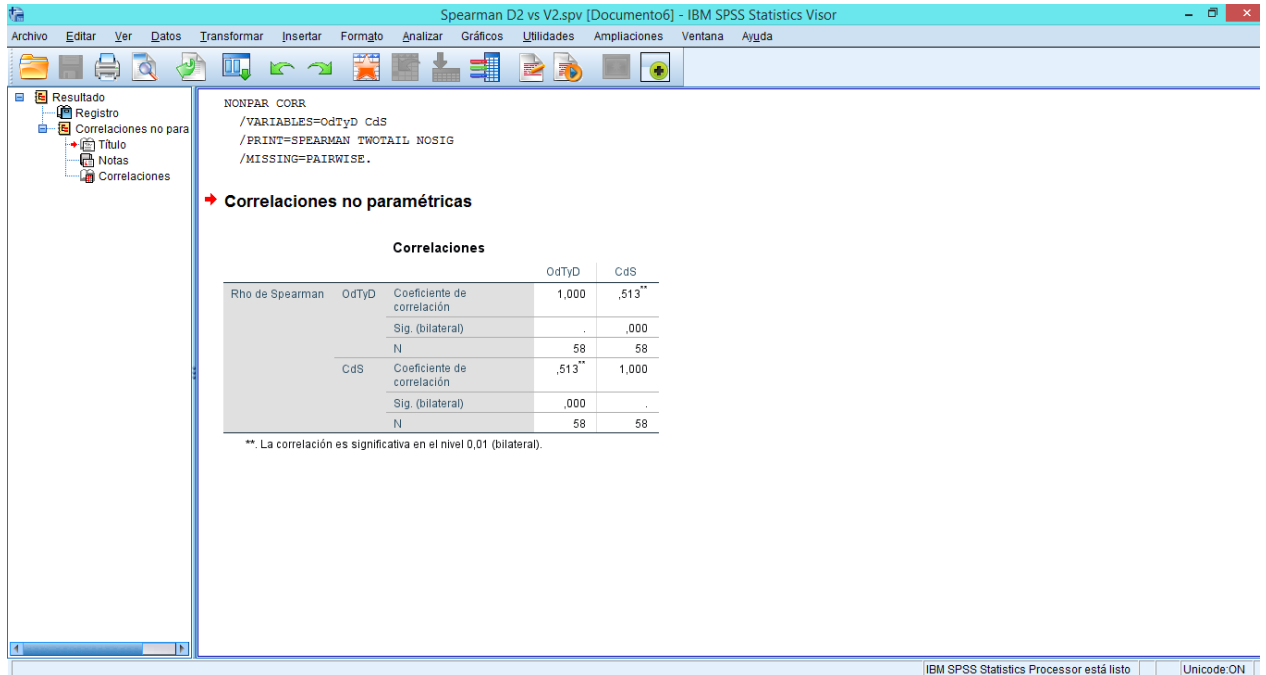
Potencia Estadística y Tamaño del Efecto



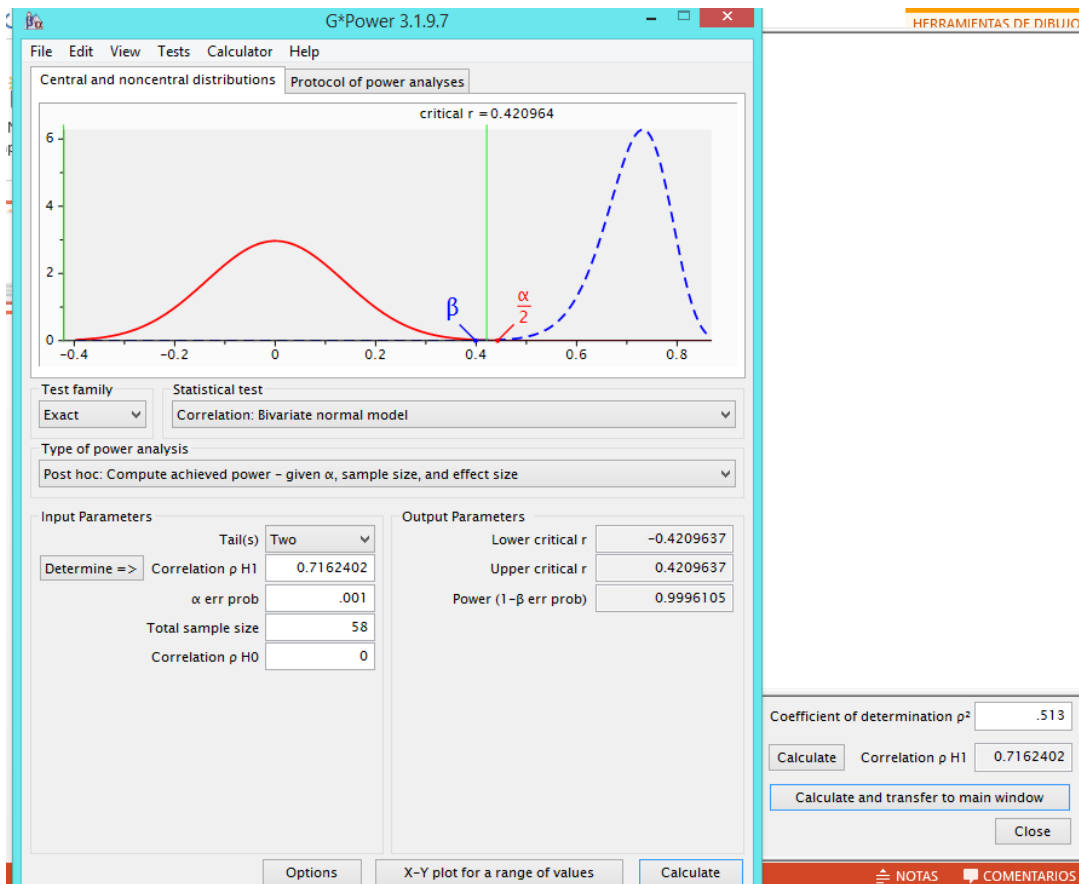
Anexo 10

Dimensión 2 Organización del Trabajo y Distribución y Variable 2 Calidad de Servicio

Coefficiente de Correlación de Spearman



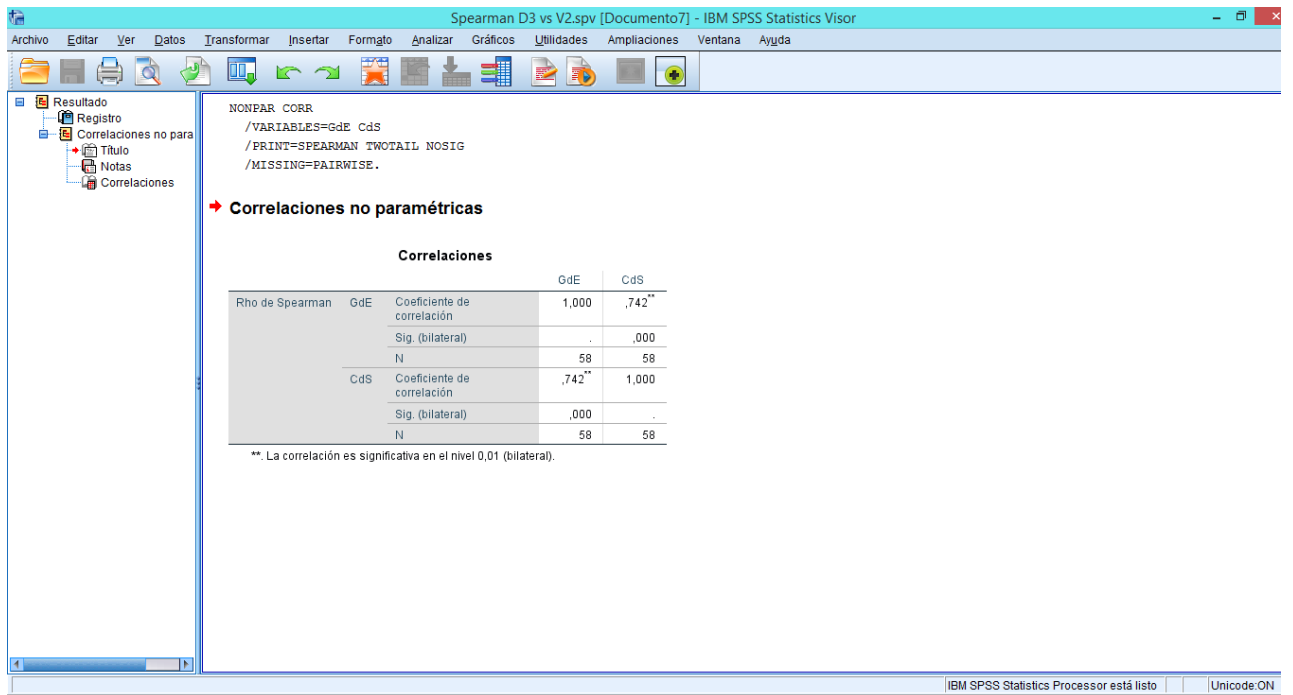
Potencia Estadística y Tamaño del Efecto



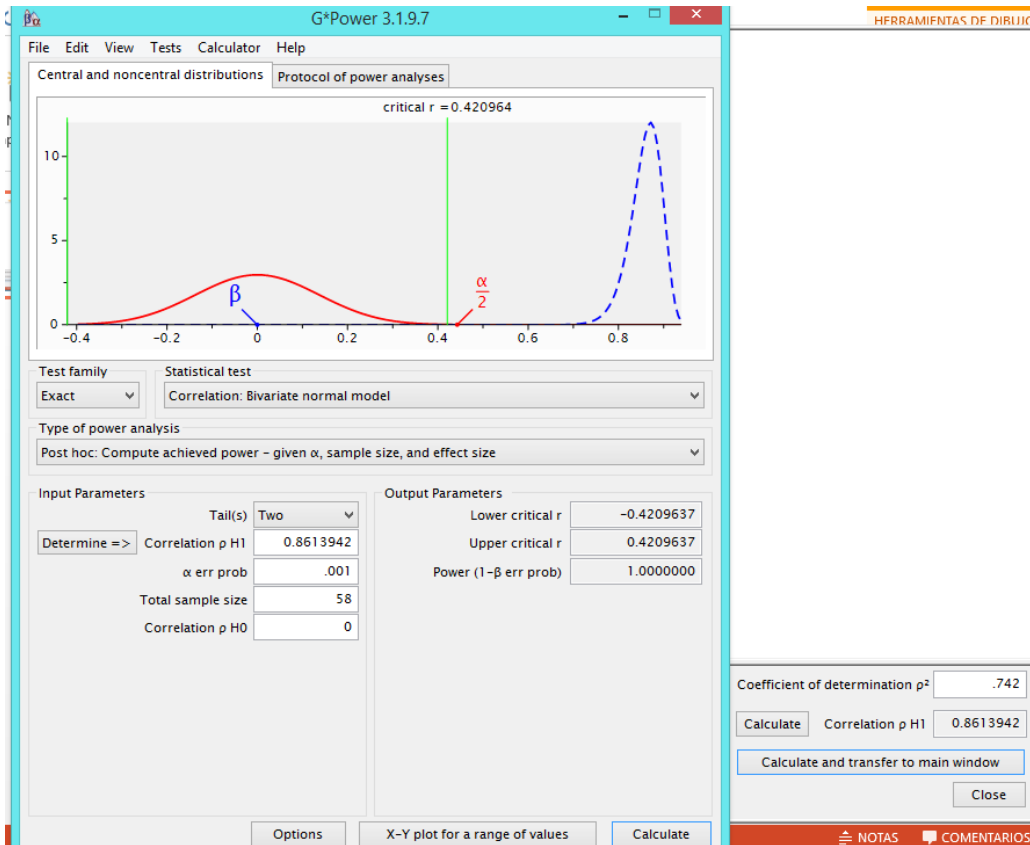
Anexo 11

Dimensión 3 Gestión del Empleo y Variable 2 Calidad de Servicio

Coefficiente de Correlación de Spearman



Potencia Estadística y Tamaño del Efecto



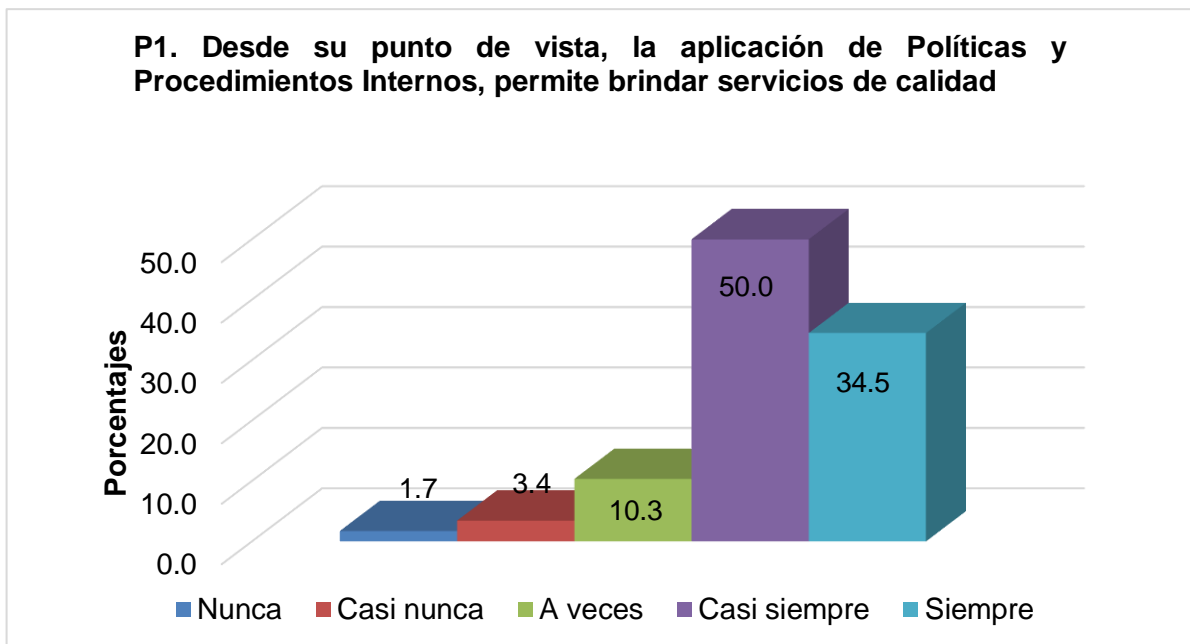
Anexo 12
Tablas y Figuras por preguntas

Pregunta 1

Desde su punto de vista, la aplicación de Políticas y Procedimientos Internos, permite brindar servicios de calidad

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	1	1.7
Casi nunca	2	3.4
A veces	6	10.3
Casi siempre	29	50.0
Siempre	20	34.5
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

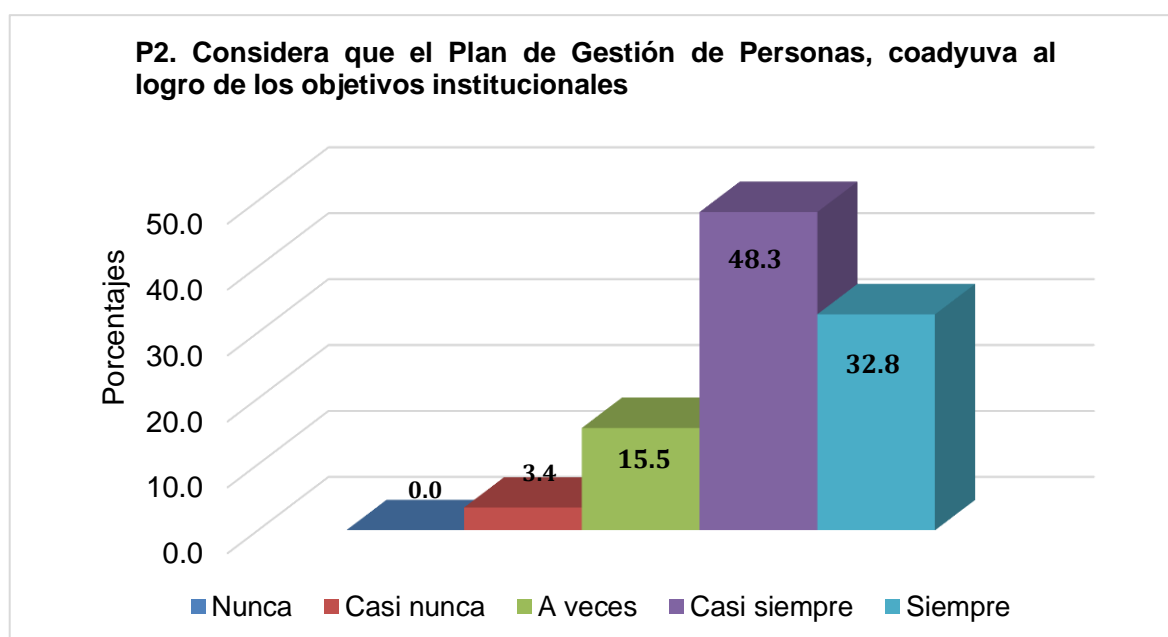


Pregunta 2

Considera que el Plan de Gestión de Personas, coadyuva al logro de los objetivos institucionales

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	0	0.0
Casi nunca	2	3.4
A veces	9	15.5
Casi siempre	28	48.3
Siempre	19	32.8
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

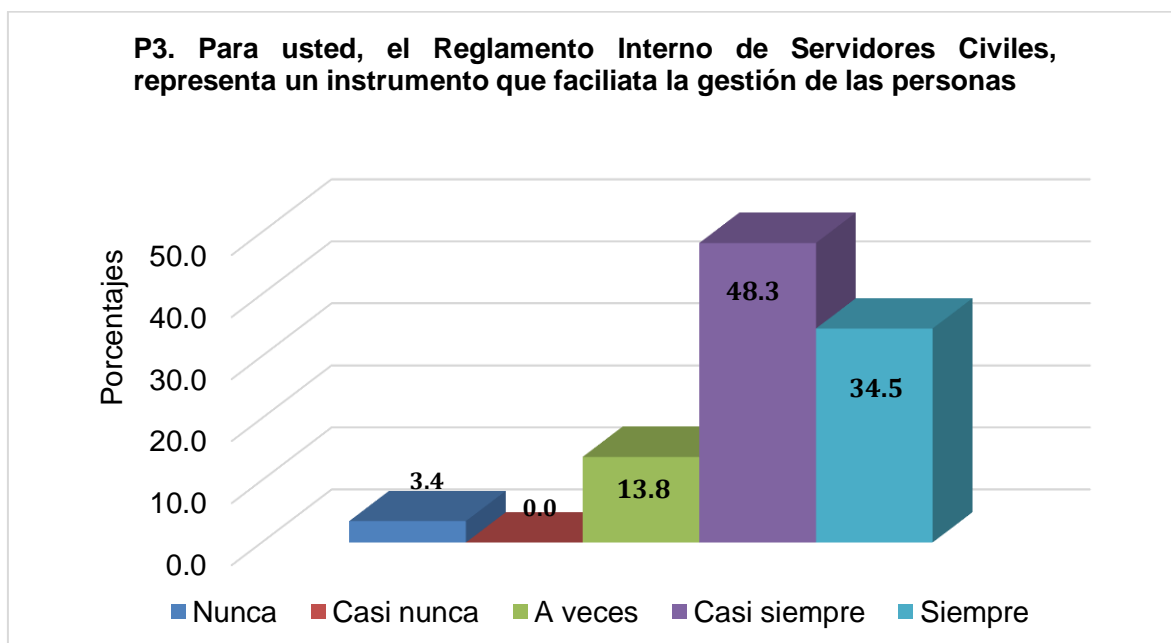


Pregunta 3

Para usted, el Reglamento Interno de Servidores Civiles, representa un instrumento que facilita la gestión de las personas

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	2	3.4
Casi nunca	0	0.0
A veces	8	13.8
Casi siempre	28	48.3
Siempre	20	34.5
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

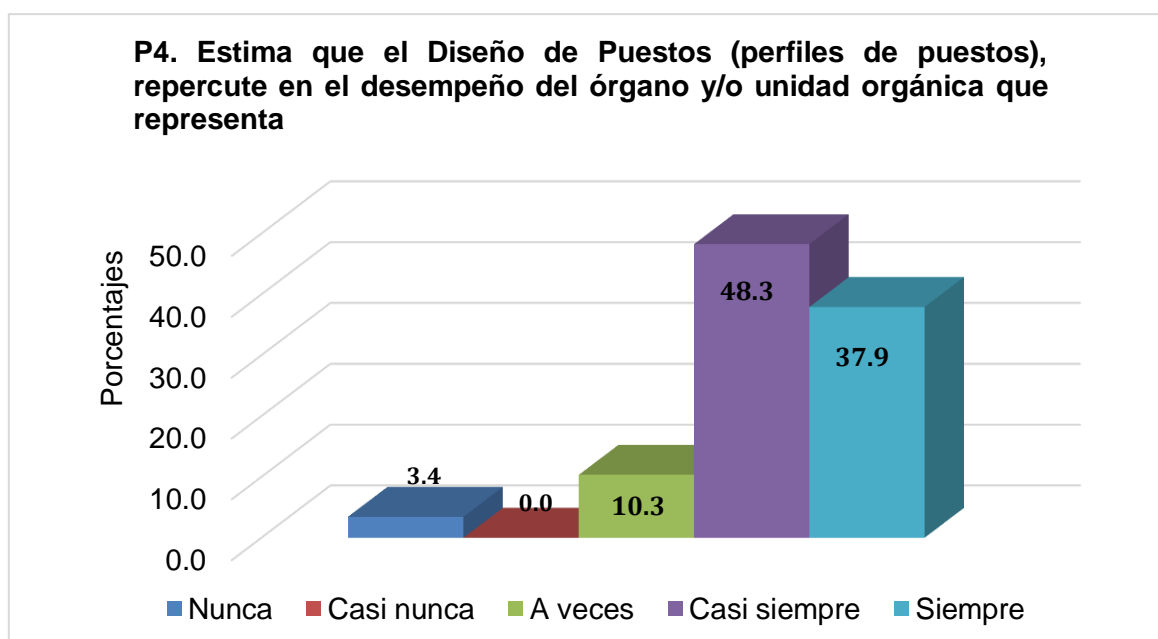


Pregunta 4

Estima que el Diseño de Puestos (perfiles de puestos), repercute en el desempeño del órgano y/o unidad orgánica que representa

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	2	3.4
Casi nunca	0	0.0
A veces	6	10.3
Casi siempre	28	48.3
Siempre	22	37.9
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

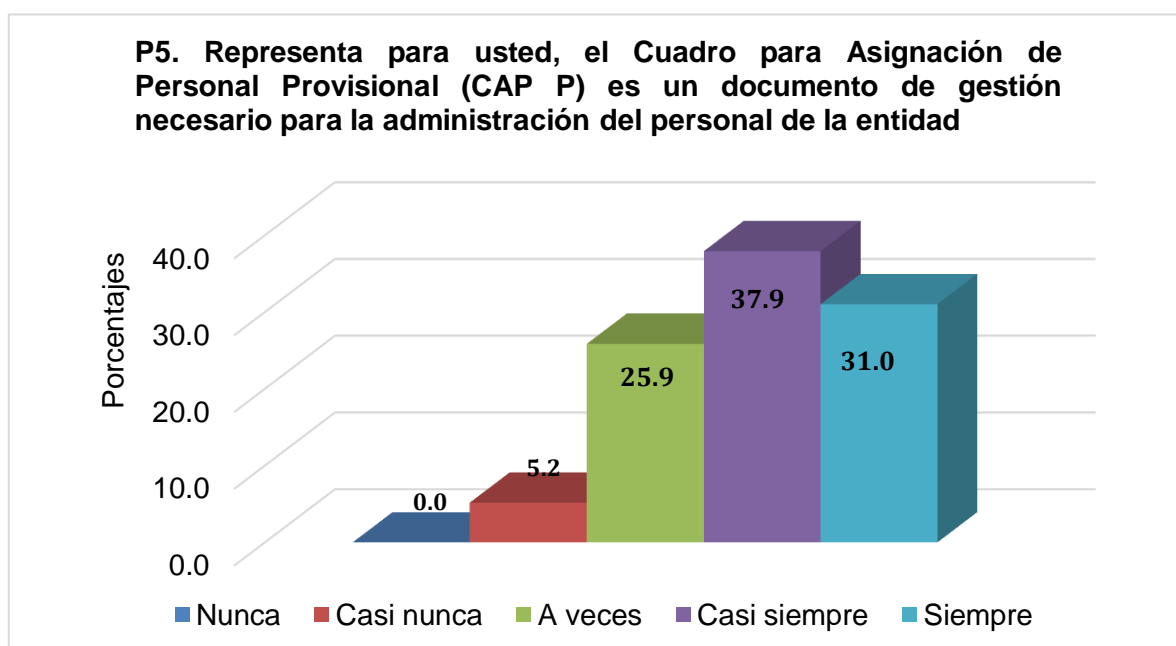


Pregunta 5

Representa para usted, el Cuadro para Asignación de Personal Provisional (CAP P) es un documento de gestión necesario para la administración del personal de la entidad

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	0	0.0
Casi nunca	3	5.2
A veces	15	25.9
Casi siempre	22	37.9
Siempre	18	31.0
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

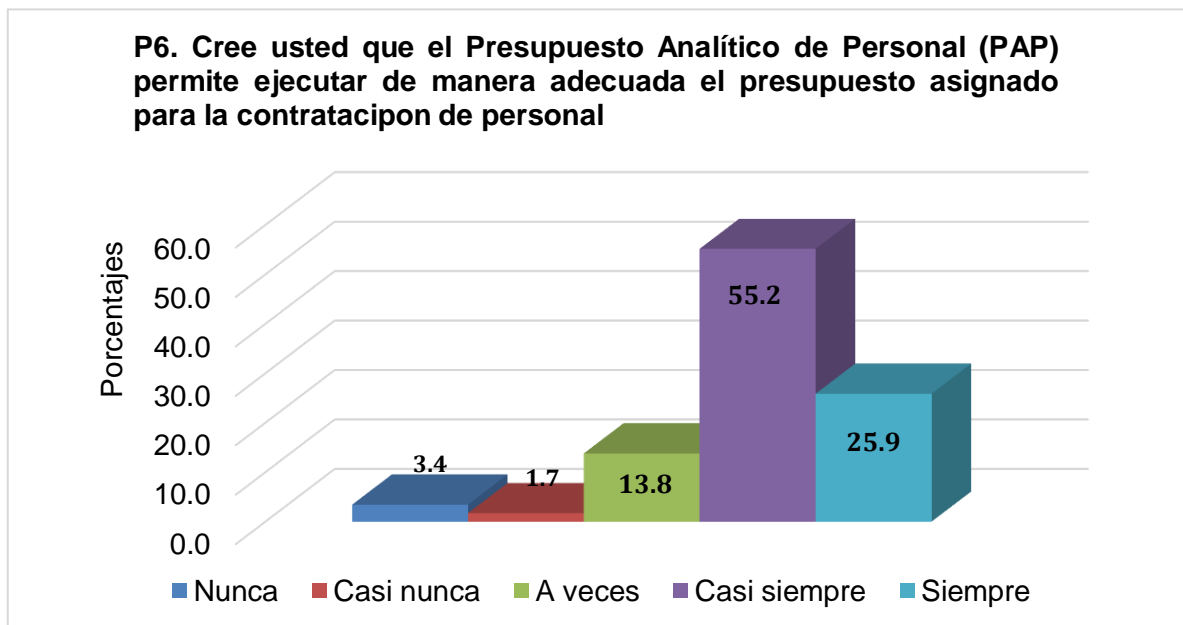


Pregunta 6

Cree usted que el Presupuesto Analítico de Personal (PAP) permite ejecutar de manera adecuada el presupuesto asignado para la contratación de personal

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	2	3.4
Casi nunca	1	1.7
A veces	8	13.8
Casi siempre	32	55.2
Siempre	15	25.9
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

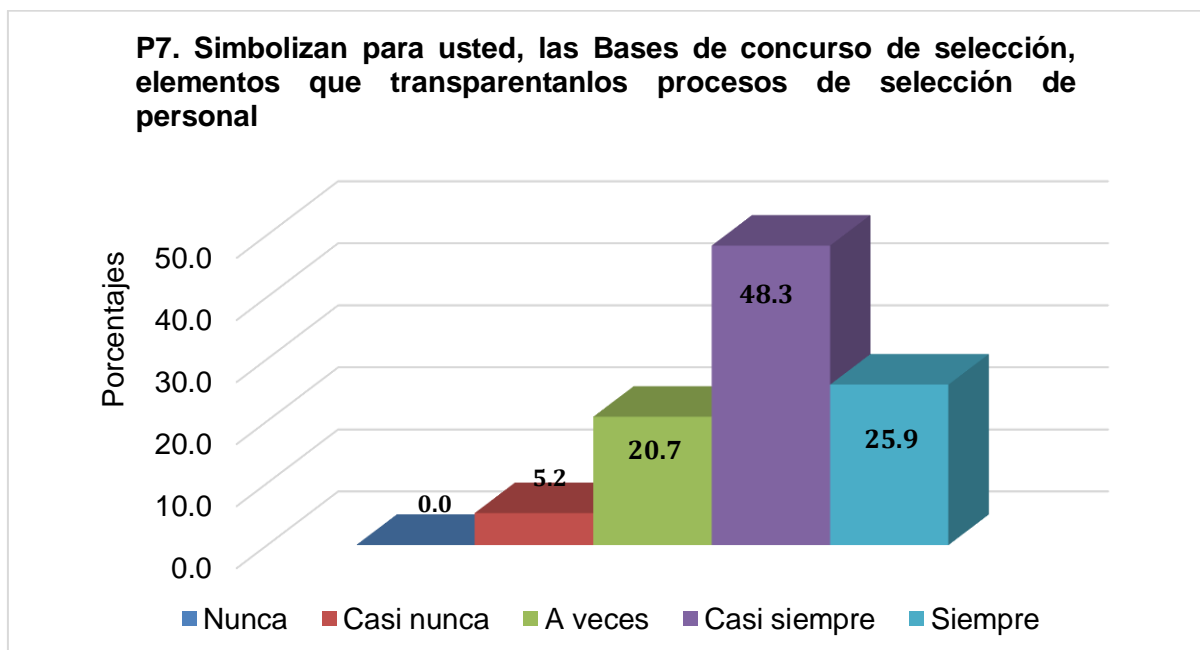


Pregunta 7

Simbolizan para usted, las Bases de concurso de selección, elementos que transparentan los procesos de selección de personal

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	0	0.0
Casi nunca	3	5.2
A veces	12	20.7
Casi siempre	28	48.3
Siempre	15	25.9
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

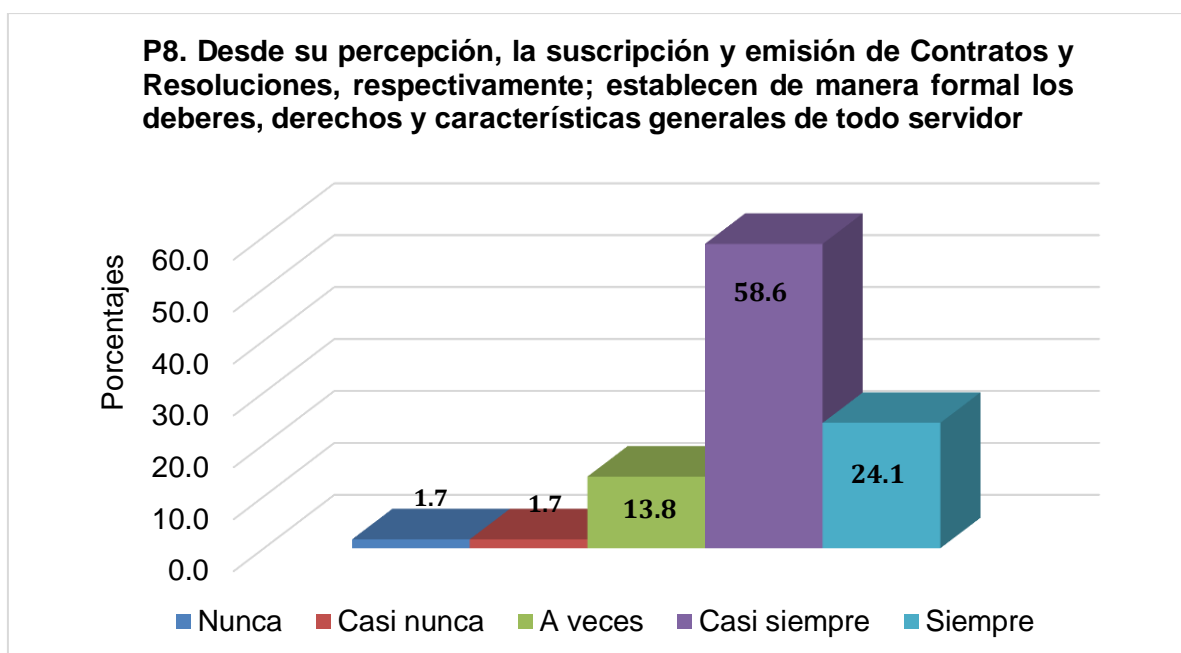


Pregunta 8

Desde su percepción, la suscripción y emisión de Contratos y Resoluciones, respectivamente; establecen de manera formal los deberes, derechos y características generales de todo servidor

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	1	1.7
Casi nunca	1	1.7
A veces	8	13.8
Casi siempre	34	58.6
Siempre	14	24.1
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

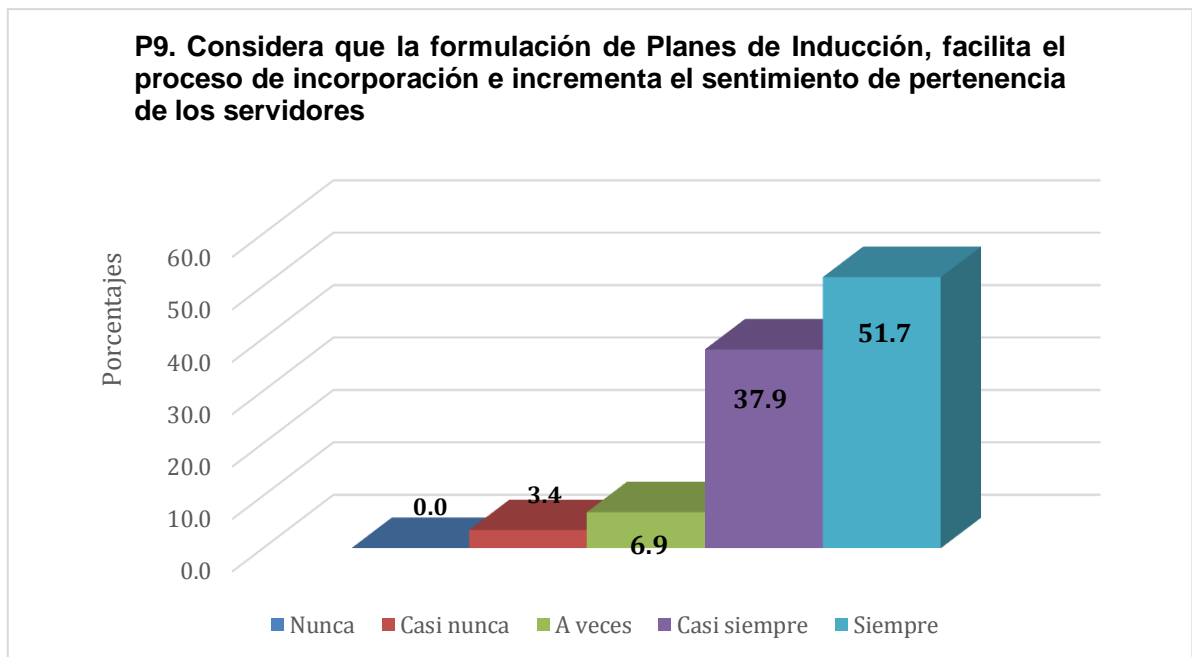


Pregunta 9

Considera que la formulación de Planes de Inducción, facilita el proceso de incorporación e incrementa el sentimiento de pertenencia de los servidores

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	0	0.0
Casi nunca	2	3.4
A veces	4	6.9
Casi siempre	22	37.9
Siempre	30	51.7
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

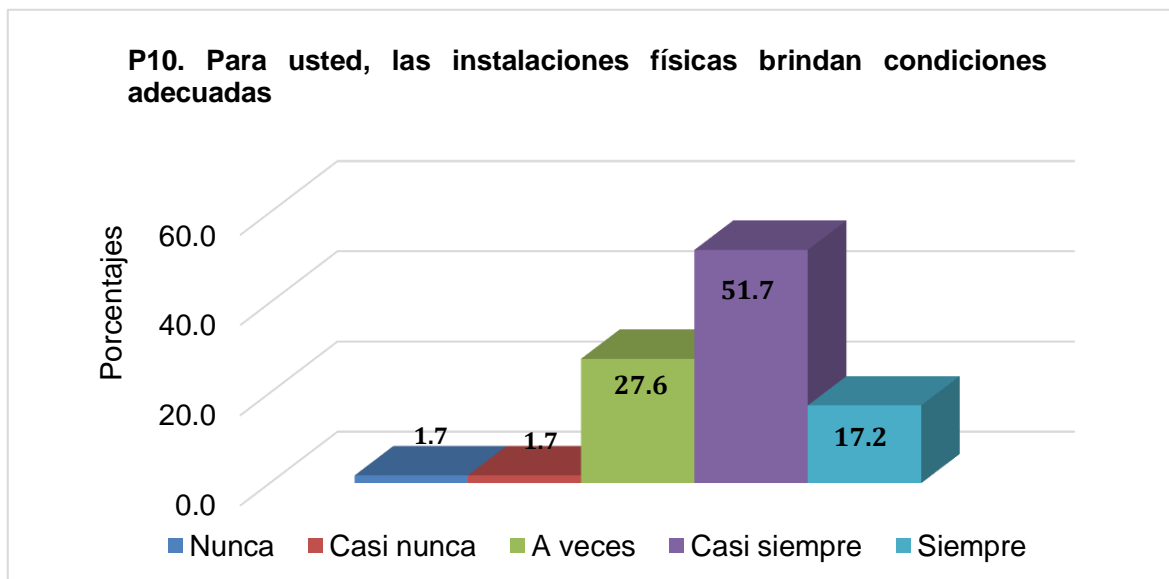


Pregunta 10

Para usted, las instalaciones físicas brindan condiciones adecuadas

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	1	1.7
Casi nunca	1	1.7
A veces	16	27.6
Casi siempre	30	51.7
Siempre	10	17.2
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

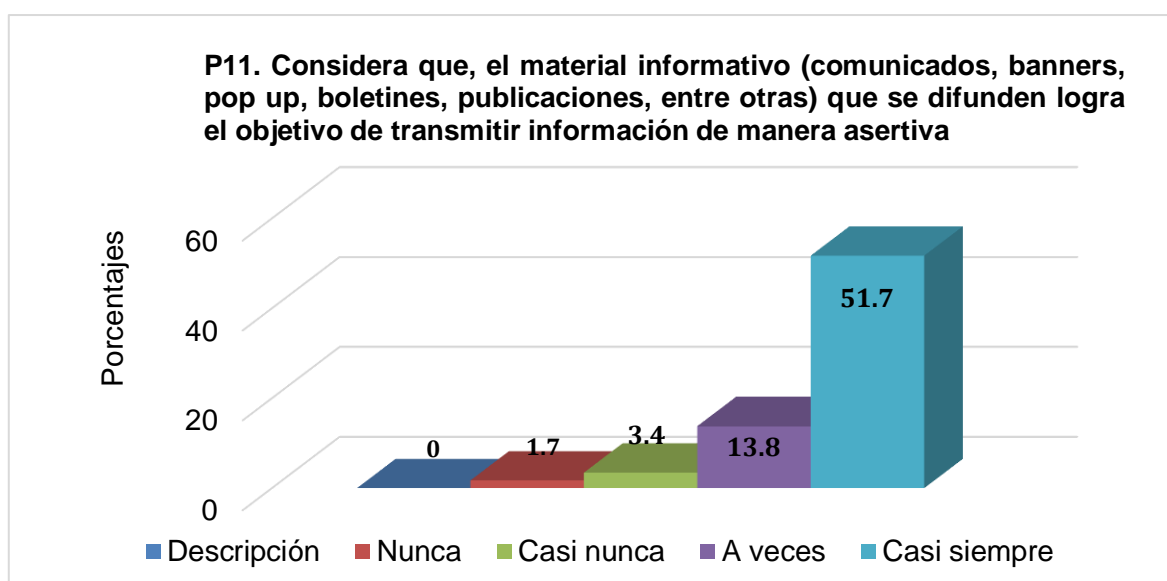


Pregunta 11

Considera que, el material informativo (comunicados, banners, pop up, boletines, publicaciones, entre otras) que se difunden logra el objetivo de transmitir información de manera asertiva

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	1	1.7
Casi nunca	2	3.4
A veces	8	13.8
Casi siempre	30	51.7
Siempre	17	29.3
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

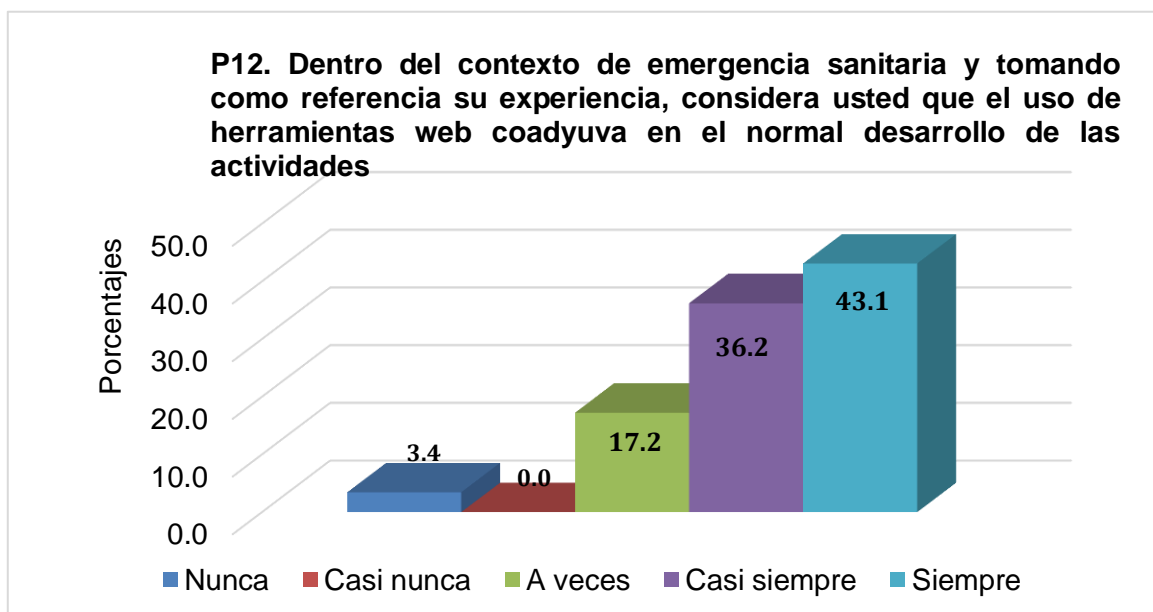


Pregunta 12

Dentro del contexto de emergencia sanitaria y tomando como referencia su experiencia, considera usted que el uso de herramientas web coadyuva en el normal desarrollo de las actividades

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	2	3.4
Casi nunca	0	0.0
A veces	10	17.2
Casi siempre	21	36.2
Siempre	25	43.1
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

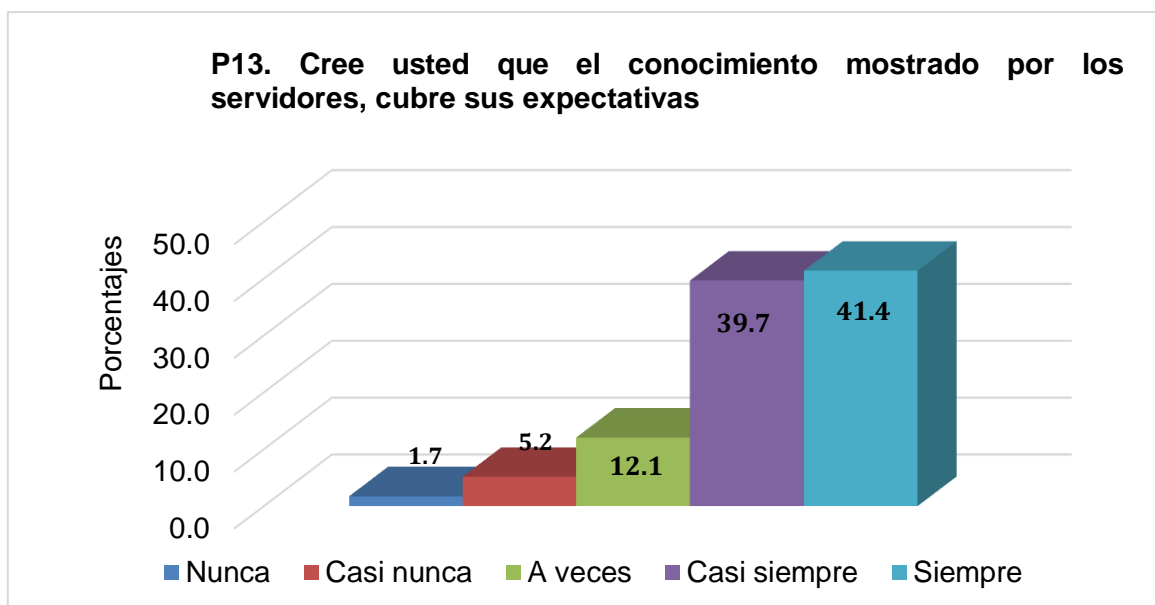


Pregunta 13

Cree usted que el conocimiento mostrado por los servidores, cubre sus expectativas

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	1	1.7
Casi nunca	3	5.2
A veces	7	12.1
Casi siempre	23	39.7
Siempre	24	41.4
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

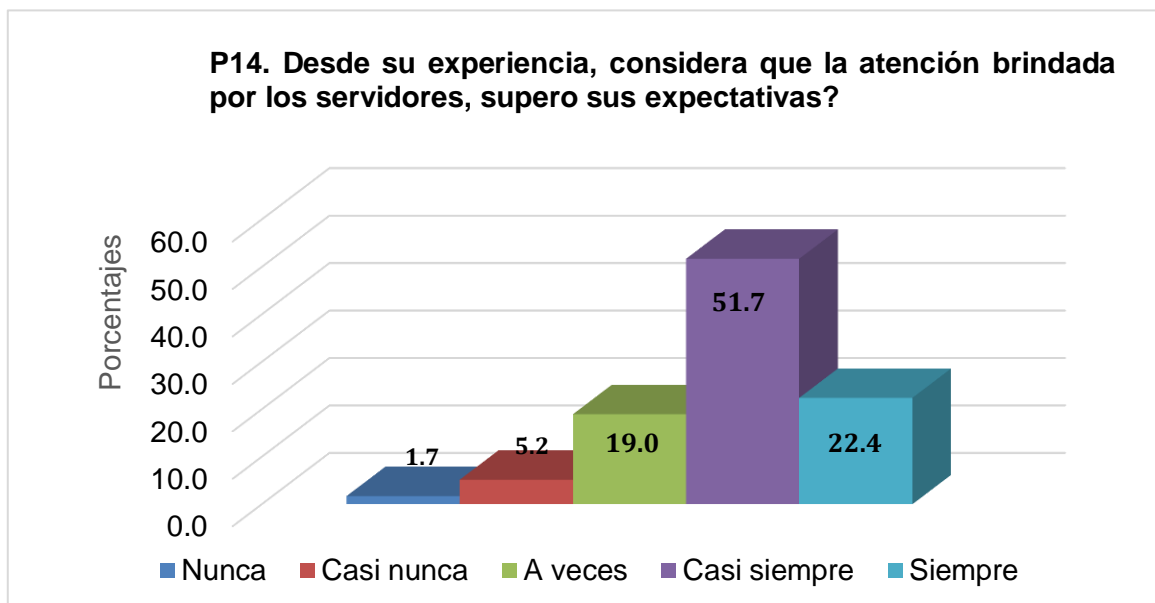


Pregunta 14

Desde su experiencia, considera que la atención brindada por los servidores, supero sus expectativas

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	1	1.7
Casi nunca	3	5.2
A veces	11	19.0
Casi siempre	30	51.7
Siempre	13	22.4
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

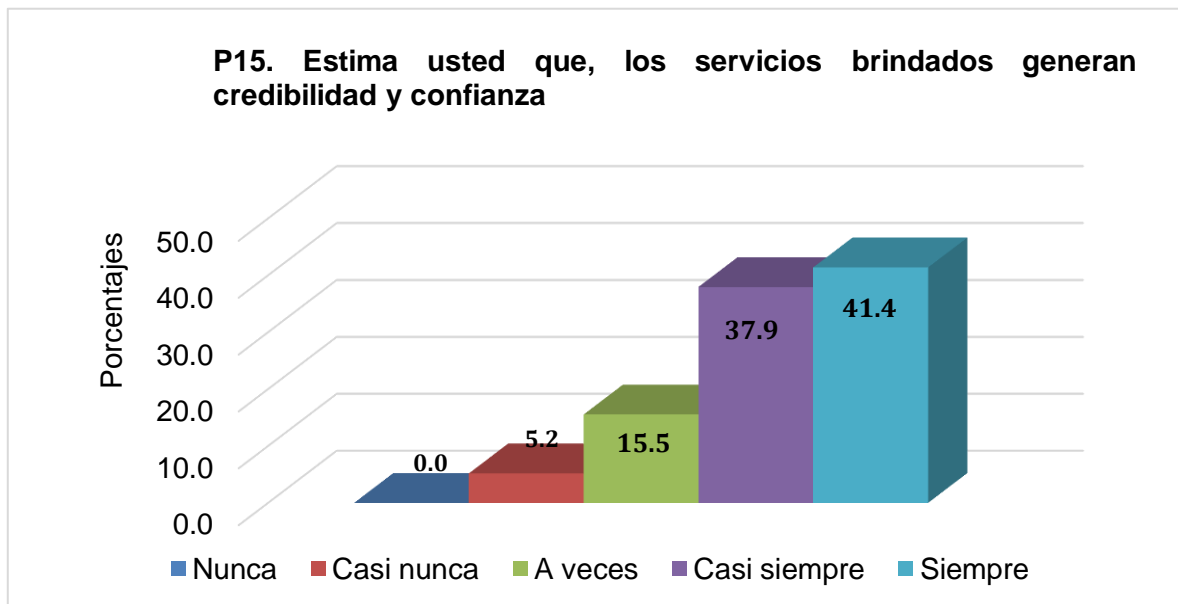


Pregunta 15

Estima usted que, los servicios brindados generan credibilidad y confianza.

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	0	0.0
Casi nunca	3	5.2
A veces	9	15.5
Casi siempre	22	37.9
Siempre	24	41.4
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

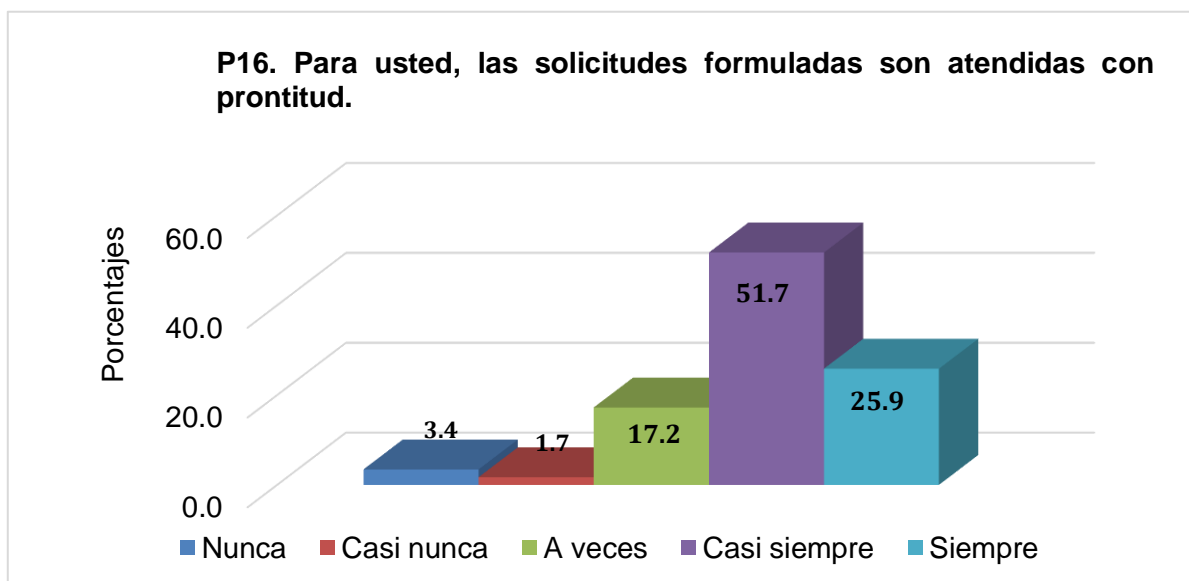


Pregunta 16

Para usted, las solicitudes formuladas son atendidas con prontitud.

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	2	3.4
Casi nunca	1	1.7
A veces	10	17.2
Casi siempre	30	51.7
Siempre	15	25.9
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

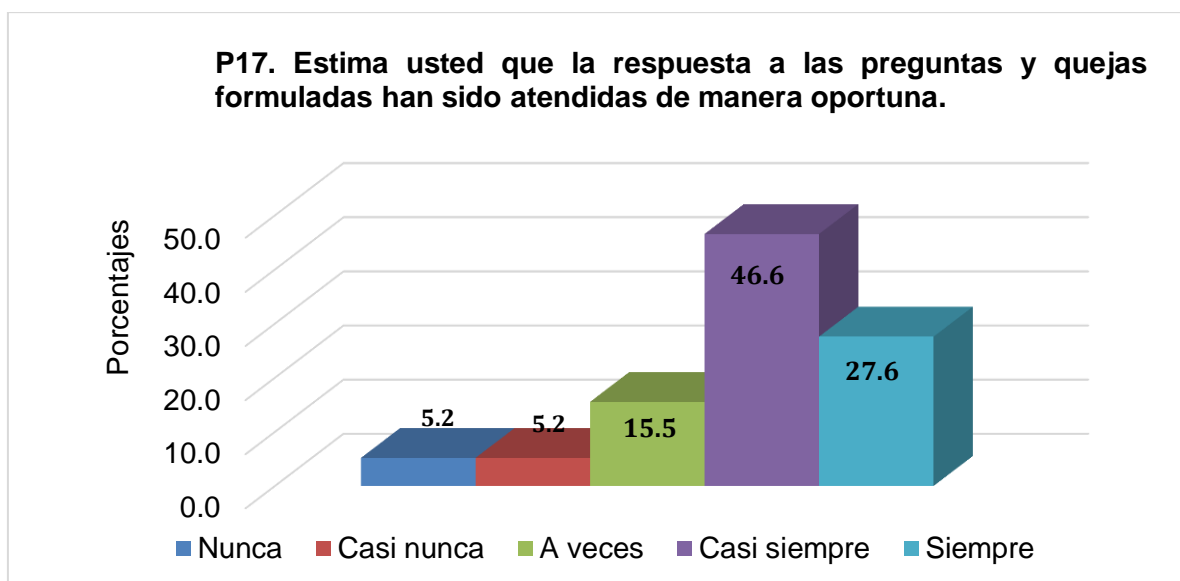


Pregunta 17

Estima usted que la respuesta a las preguntas y quejas formuladas han sido atendidas de manera oportuna.

Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	3	5.2
Casi nunca	3	5.2
A veces	9	15.5
Casi siempre	27	46.6
Siempre	16	27.6
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

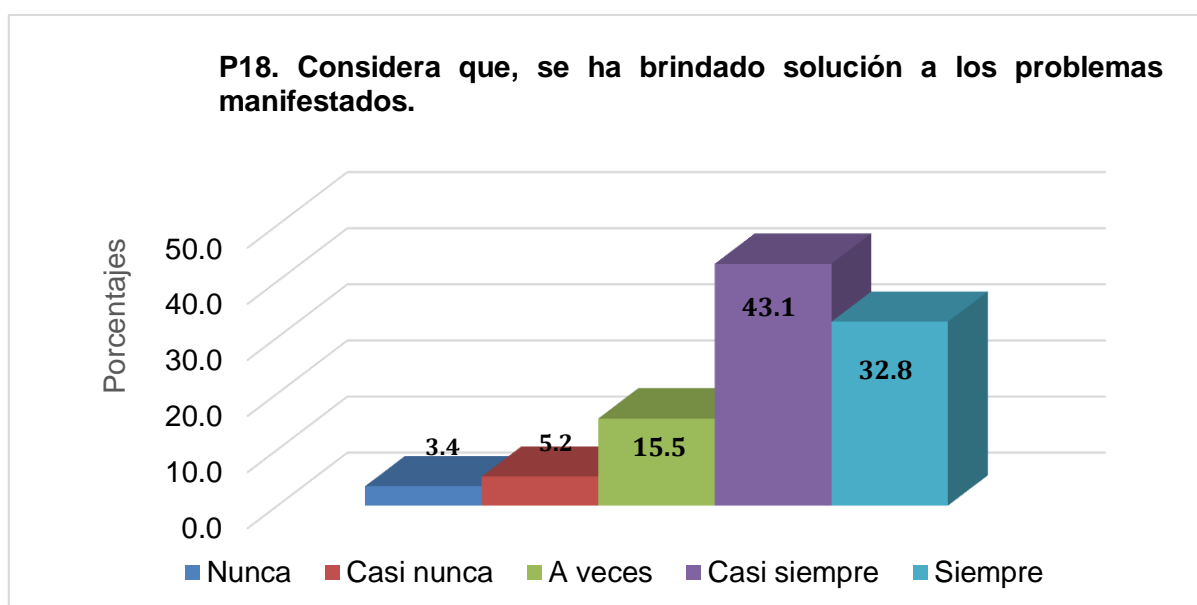


Pregunta 18

Considera que, se ha brindado solución a los problemas manifestados.

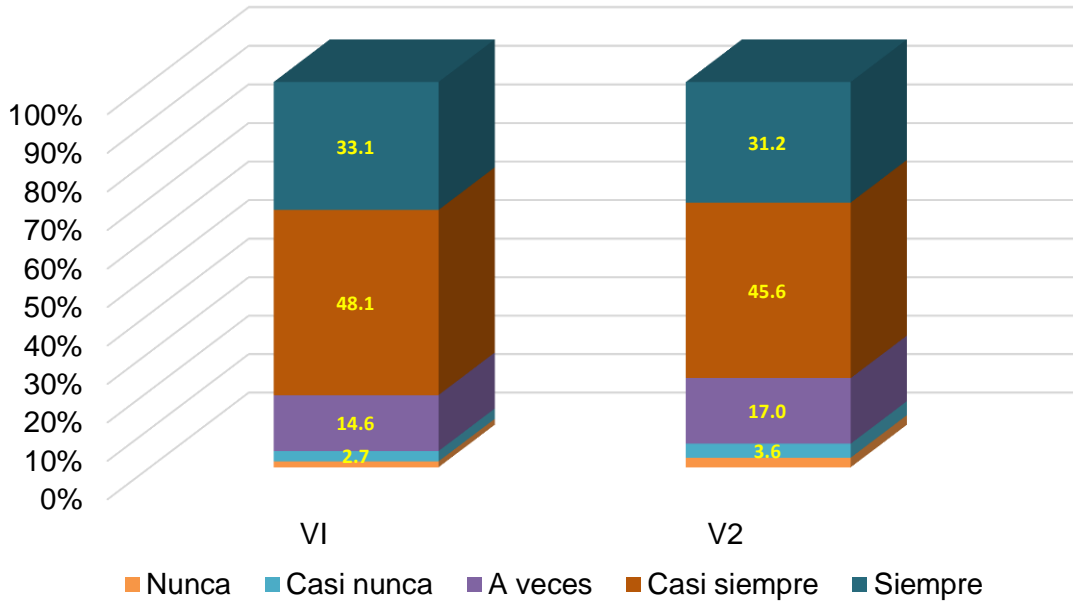
Descripción	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
Nunca	2	3.4
Casi nunca	3	5.2
A veces	9	15.5
Casi siempre	25	43.1
Siempre	19	32.8
Total	58	100.0

Fuente: Elaboración propia

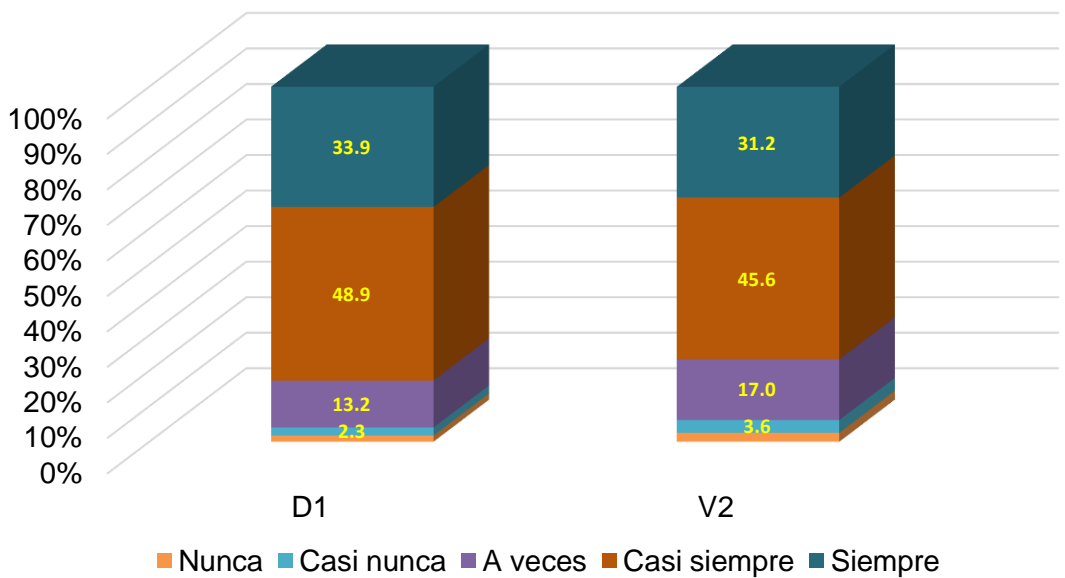


Anexo 14 Figuras comparativas

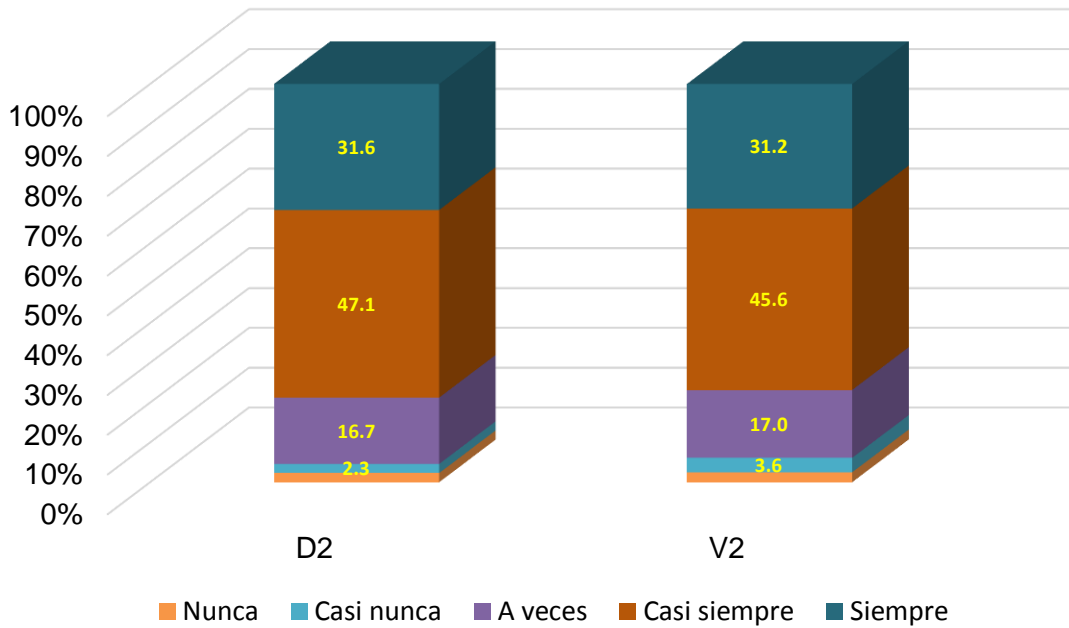
Comparativo Variable 1. Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos versus Variable 2 Calidad de Servicio



Comparativo Planificación de Políticas de Recursos Humanos versus Calidad de Servicio



Comparativo Organización del Trabajo y Distribución versus Calidad de Servicio



Comparativo Gestión de Empleo versus Calidad de Servicio

