



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022

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

**AUTORA:**

Mostajo Lindo, Cynthia Vanessa ([orcid.org/0000-0003-0448-7701](https://orcid.org/0000-0003-0448-7701))

**ASESOR:**

Dr. Vasquez Mondragon, Walter Manuel ([orcid.org/0000-0003-3210-9433](https://orcid.org/0000-0003-3210-9433))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo, a mis padres, por ser los pilares más importantes que tengo en mi vida y por demostrarme siempre su apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

Quiero expresar mi gratitud a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

Asimismo, expreso mi agradecimiento a todas las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, con especial gratitud al doctor Walter Manuel Vásquez Mondragón por su orientación, dedicación y consejos pertinentes en cada una de las etapas de la investigación.

## Índice de Contenidos

|   |      |
|---|------|
| Carátula  | i    |
| Dedicatoria   | ii   |
| Agradecimiento  | iii  |
| Índice de contenidos                                  | iv   |
| Índice de tablas                                      | v    |
| Índice de gráficos y figuras                          | vi   |
| Resumen   | vii  |
| Abstract  | viii |
| I. INTRODUCCIÓN                                       | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                     | 4    |
| III. METODOLOGÍA                                      | 13   |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación                    | 13   |
| 3.2 Variables y operacionalización                    | 14   |
| 3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis | 15   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos   | 16   |
| 3.5 Procedimientos                                    | 17   |
| 3.6 Método de análisis de datos                       | 17   |
| 3.7 Aspectos éticos                                   | 18   |
| IV. RESULTADOS  | 19   |
| V. DISCUSIÓN  | 26   |
| VI. CONCLUSIONES                                      | 35   |
| VII. RECOMENDACIONES                                  | 36   |
| REFERENCIAS   | 37   |
| ANEXOS  | 45   |

## Índice de Tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Análisis inferencial de la hipótesis general            | 22 |
| Tabla 2 Análisis inferencial de la primera hipótesis específica | 23 |
| Tabla 3 Análisis inferencial de la segunda hipótesis específica | 24 |
| Tabla 4 Análisis inferencial de la tercera hipótesis específica | 25 |

## Índice de Gráficos y Figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Niveles de la gestión de recursos humanos                    | 19 |
| Figura 2 Niveles de las dimensiones de la gestión de recursos humanos | 19 |
| Figura 3 Niveles del desempeño laboral                                | 20 |
| Figura 4 Niveles de las dimensiones del desempeño laboral             | 21 |

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo demostrar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022, para lo cual se desarrolló dentro del enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental, transaccional, descriptivo correlacional, se escogió como muestra a 146 fiscales de Lima noroeste, quienes midieron el desempeño del personal administrativo del Distrito Fiscal de dicha división, teniendo como instrumento de recolección de datos al cuestionario en cada una de las dimensiones. A su vez se estableció la confiabilidad de Alfa de Cronbach, siendo en la gestión de recursos humanos 0.993 y en el desempeño laboral 0.994 alcanzando una confiabilidad fuerte, asimismo, los instrumentos fueron por juicio de 3 expertos. En cuanto a los resultados se encontró que la gestión de recursos humanos alcanzó el nivel regular en un 45.9% y el desempeño laboral obtuvo el 45.2% en el nivel regular. Se concluyó que la correlación entre las variables fue 0.905, por lo que representa una correlación fuerte, asimismo, la significancia fue ( $p=0,000 < 0,05$ ), estableciendo que existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

**Palabras clave:** calidad, eficacia, evaluación, eficiencia, organización.

## **Abstract**

The objective of this research was to demonstrate the relationship between human resources management and the work performance of administrative personnel. For this purpose, it was developed within the quantitative approach, basic type, non-experimental, transactional, descriptive correlational design, 146 prosecutors of northwest Lima were chosen as a sample, who measured the performance of the administrative staff of the Prosecutor District of that division, having the questionnaire as a data collection instrument in each of the dimensions. The reliability of Cronbach's Alpha was established, being 0.993 for human resources management and 0.994 for work performance, reaching a strong reliability, and the instruments were judged by three experts. As for the results, it was found that 45.9% of the human resources management reached the regular level and 45.2% of the work performance reached the regular level. It was concluded that the correlation between the variables was 0.905, so it represents a strong correlation, likewise, the significance was ( $p=0.000 < 0.05$ ), establishing that there is a relationship between human resources management and work performance of administrative personnel. Lima Northwestern Tax District 2022.

**Keywords:** quality, effectiveness, evaluation, efficiency, organization.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión de recursos humanos cumple un papel fundamental basado en la coordinación y selección de personal, asignación de funciones de cargo y medición de desempeño laboral, para garantizar el funcionamiento óptimo de la organización, en favor de alcanzar las metas propuestas. Para ello, debe enfrentar retos internos y externos que demandan un alto compromiso por parte de los líderes y personal a cargo de dicha área administrativa, en esa línea, Rivero (2019) señaló que los procedimientos de evaluación de desempeño han quedado obsoletos, a medida que la sociedad avanza, siendo actualmente inadecuados.

En el contexto internacional, específicamente en España, se identificaron conductas contraproducentes por parte del personal, que afectan seriamente el flujo laboral en el sector de gestión pública, tales como actividades ilícitas, robos y destrucción de la propiedad, falsificación de información y documentación, revelar información confidencial, uso inadecuado del tiempo y los recursos, incumplimiento de las normas de seguridad, negligencia, falta de atención, bajo rendimiento y calidad del trabajo; obteniendo 28% en calidad laboral dentro del sector público (López et al, 2021). De allí la importancia de obtener el mayor rendimiento posible del capital humano, descartando vacíos improductivos (Ramos y Pieró, 2014).

En cuando a América Latina, el BID y la OCDE, indicaron que el 42% de países latinoamericanos tienen índices bajos en el desempeño del sector público, evidenciando falta de procesos necesarios para introducir en el sistema público valores y elementos propicios para mejorar su función de mantener el interés y bienestar general, siendo la base de estos males, la corrupción, el clientelismo, la confusión entre modelos de gestión, entre otros, de igual manera, se emplean actualmente, modelos organizativos muy fragmentados que impiden el diálogo y el trabajo colaborativo, además, es ineludible la falta de renovación organizativa junto a la renovación tecnológica (Ramíó, 2020).

Asimismo, Hernández et al (2007), señalaron que la gestión de RRHH en Colombia, se relaciona de manera frecuente con el reclutamiento a través de entrevistas y certificaciones, dejando de lado en muchas ocasiones las pruebas técnicas y psicotécnicas. De igual forma, se indicó el 41% de las compañías no planteaba la capacitación de su capital humano y no cuentan con procedimientos para reconocer los resultados del desempeño laboral. De acuerdo con Tamay (2017), lo antes mencionado afecta significativamente el desempeño laboral, evidenciando una “desprofesionalización” del personal, ya que los trabajadores seleccionados no son eficientes, esto causa baja productividad, fallas en la

comunicación interna y externa, competencia desleal entre el personal y resistencia al cambio, así como también, carencias en cuanto al trabajo colaborativo y desviaciones en la gestión de evaluación de competencias e incumplimiento de procesos internos, haciendo improductiva la jornada de trabajo.

Esta situación está presente en el Perú, siendo evidente en sus procesos de gestión de personal de administración pública, la presencia del “clientelaje político” al momento de asumir cargos en la gestión pública. Por otra parte, las remuneraciones de los empleados varían de acuerdo con una escala de beneficios desigual, donde el sueldo es insignificante para algunos, mientras que, para otros, está por encima de las escalas salariales. De igual forma, se mantiene un programa especial denominado CAS, considerado como una violación a los derechos laborales (Valeriano, 2019).

Tal es la situación que presenta el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, donde se identificó que el personal ingresa a laborar al Ministerio Público bajo el concurso CAS, siguiendo las políticas de reclutamiento del Decreto legislativo N° 1057, lo cual comprende una contratación basada en “ayudas y favores” sustentado bajo una hoja de vida y una entrevista personal simple, omitiendo deliberadamente, evaluaciones de conocimiento técnico y profesional (modalidad 728). Esto trae como consecuencia serias deficiencias en el desempeño de todo el personal, ya que el nivel académico no corresponde con el perfil, ni con las funciones de cargo mínimas requeridas (Gamarra, 2016). En función de la evaluación de desempeño de los asistentes administrativos, se evidenció la poca exigencia de dicha modalidad CAS, ya que no se establece supervisión efectiva que inste al cese de actividades o despidos justificados. Contrario a ello, el fiscal provincial como jefe de despacho evalúa a los trabajadores y renueva sus contratos basados en sus propios criterios, conllevando a una desviación de los procedimientos de gestión de RRHH (Ñopo, 2021).

Tomando en cuenta lo antes señalado este estudio planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo del distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022?; y como problemas específicos se estableció: ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la eficacia, la eficiencia y la calidad del personal administrativo del distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022?

Asimismo, este estudio se justificó teóricamente porque se requiere ampliar las bases teóricas sobre la problemática para que así sirvan de fundamentos para plantear

propuestas que permitan mejorar de manera acertada la problemática de estudio, sirviendo como referencia para futuros estudios vinculados con el tema propuesto. La justificación práctica se sustentó en función de la problemática resultante de la selección de personal y los bajos niveles de desempeño, de manera que será útil para que se puedan aplicar estrategias que permita contar con un personal calificado, siendo necesario para maximizar el rendimiento del personal administrativo del Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022. La justificación metodológica, se realizará la distribución de variables y dimensiones, las cuales, permitirán el diseño del cuestionario, que será validado y analizado para reconocer el grado de confiabilidad que obtener información calificada.

Por otro lado, el objetivo general fue; Demostrar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022. Y como objetivos específicos se estableció Comprobar la relación entre la gestión de recursos humanos y la eficacia, la eficiencia y la calidad del personal administrativo del distrito Fiscal de Lima.

Mientras que como Hipótesis general se estableció que, Existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022. Y como hipótesis específicas se estableció Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la eficacia, la eficiencia y la calidad del personal administrativo del distrito Fiscal de Lima.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta sección, se detallaron los antecedentes, los que fueron el apoyo teórico para elaborar la investigación, además, de servir como elemento comparativo para los resultados en la discusión.

Dentro del marco investigativo nacional, Espinoza y Montalvo (2021), tuvieron como objetivo realizar el análisis de la administración de talento humano y el rendimiento laboral en el área de administración de la Zona Registral. Su enfoque metodológico fue cuantitativo, tipo básica y diseño no-experimental-descriptivo–correlacional, contó con 24 trabajadores como muestra, a quienes se aplicó el cuestionario. Sus resultados revelaron que existe un nivel de significancia mayor a 0.05 que relacionan las variables gestión de RRHH y rendimiento laboral. Se concluyó que existe influencia de la gestión de talento humano sobre la variable desempeño laboral de manera positiva.

Asimismo, Rojas y Vílchez (2018), plantearon como objetivo hallar el vínculo entre la gestión de talento humano y el rendimiento laboral del centro de salud. El enfoque metodológico fue cuantitativo, tipo aplicada, contó con una muestra de 50 empleados, los instrumentos aplicados fueron la entrevista, la observación y la encuesta. Los resultados indicaron que existen un nivel de correlación estadística basado en  $p=0.007$  correspondiente a la gestión humana y el rendimiento laboral. Se concluyó que los factores asociados a la organización, evaluación, comunicación y dirección del área de RRHH, impacta directamente sobre el rendimiento de los trabajadores.

De igual forma, Adrianzén y Castillo (2018), propusieron determinar el grado de relación entre la administración de RRHH con el rendimiento laboral del personal administrativo de un Banco. El enfoque metodológico fue cuantitativo, descriptivo-no-experimental, en la muestra se consideraron 49 personas entre personal administrativo y autoridades del banco, a quienes se aplicó un cuestionario. El resultado comprobó que existen deficiencias en el proceso organizacional del área de recursos humanos, debido a que se basa en generar incertidumbre entre los trabajadores, disminuyendo su motivación y compromiso con la organización. Concluyeron que hay una correlación entre la gestión de talento humano y el rendimiento laboral de dicha agencia bancaria.

En ese orden Chávez (2018), planteó en su estudio el objetivo de hallar el vínculo entre la gestión de RRHH y el rendimiento laboral de los trabajadores de enfermería del Hospital Rebagliati. El enfoque metódico fue cuantitativo, tipo básica, correlacional. En la muestra se consideraron 110 enfermeros del área de emergencia, la encuesta se empleó como técnica de obtención de datos. Resultando que, se reconoce un nivel intermedio de la gestión de recursos humanos por parte de los trabajadores, de manera que existen vacíos correspondientes a dudas que puedan presentar o en retroalimentación sobre sus labores. Se concluyó con la relación positiva con un Rho de Spearman de 0.719 entre la gestión humana y el rendimiento laboral de los trabajadores de enfermería.

De igual forma, Salsavilca (2017) realizó su investigación con el fin de identificar si la administración de personal se relaciona con el rendimiento de los trabajadores administrativos de los institutos superiores de Lima. El enfoque metodológico fue cuantitativo, no-experimental, aplicada, descriptiva-correlacional, en la muestra fueron 117 empleados del área administrativa de los institutos, se empleó el cuestionario. El resultado confirmó que hay una relación significativa entre la gestión humana y el desempeño profesional con un coeficiente de Spearman de 0.975. Se concluyó que la administración de personal muestra una relación significativa con el rendimiento laboral del personal administrativo de los institutos superiores.

En el ámbito internacional, Quiroga (2021), tuvo como objetivo identificar el impacto de la falta de planificación de la gestión administrativa en el rendimiento del empleado de la cantera Rigot SA. La metodología empleada fue mixta (cuantitativo y cualitativo), descriptiva, no-experimental, contando con 23 personas como muestra, los instrumentos aplicados fueron la encuesta y el cuestionario. Los resultados indicaron que los trabajadores han presentado un desempeño disminuido inicial debido a que la falta de capacitaciones, bajo bienes psicosocial, reducción de expectativas y motivación, el cual ha ido incrementándose conforme al ajuste de los factores mencionados previamente. Se concluye que el cumplimiento de despachos de pedidos se encuentra en 80% con una tendencia creciente, asimismo el plan de mantenimiento por equipo crítico de plantas se encuentra en nivel aceptable, además, el nivel de bienestar se ha mantenido en 90%.

Por su parte, Santamaria (2020), tuvo como objetivo identificar si el ambiente laboral repercute en el rendimiento de los trabajadores de Datapro S.A. La metodología fue de tipo mixto, es decir presenta matices cualitativos y cuantitativos, diseño no-experimental, transaccional y correlacional, la muestra fue de 45 personas, los instrumentos fueron la encuesta y la entrevista. Los resultados indicaron que la variable ambiente laboral influye en el rendimiento laboral y resultados de la empresa Datapro SA, con un valor de significancia de 0.000. Se concluye que el ambiente laboral influye en el rendimiento laboral, al no haberse alcanzado las metas propuestas debido a problemáticas como la falta de una arquitectura organizacional, falta de identificación de figuras jerárquicas, falta de motivación, compromiso, entre otros.

Mientras que Zeballos (2019) propuso realizar su investigación basada en modelo de gestión de talento humano para optimizar el rendimiento laboral de los empleados de INCEMARZ SRL. La metodología fue de enfoque mixto, la muestra fue de 37 empleados de áreas operativas y administrativas de la planta, los instrumentos fueron el cuestionario y entrevistas. Se obtuvo de ello, que existen deficiencias en el proceso de reclutamiento, lo cual, no permite la motivación y el reconocimiento de los colaboradores con la empresa, observándose que 54% de trabajadores se encuentran de manera permanente y 46% en rotación, concluyendo que hay ausencia de un equipo de gestión de talento humano, lo cual, impacta negativamente el accionar de los ejecutivos y organización, dado que no existe una estructura organizacional y lineamientos que deban cumplirse adecuadamente, asimismo, se relacionan la gestión de RRHH y el nivel de rendimiento profesional.

Del mismo modo Clark (2018), en su estudio elaborado en México tuvo como objetivo analizar la probabilidad de influencia de la satisfacción laboral, condiciones de trabajo, estabilidad económica, ambiente laboral y resolución de problemas con el desempeño laboral. La metodología empleada fue cuantitativa, explicativa, correlacional y de corte transversal, en la muestra fueron 95 empleados de hoteles, el instrumento fue el cuestionario. Se obtuvo que existe la probabilidad que la satisfacción laboral impacte negativamente en el desempeño laboral, asimismo, el desempeño aumenta cuando el trabajador percibe un aumento de sueldo y un buen ambiente laboral. Se concluye que la administración de la compañía debe

garantizar el control de los factores que interactúan con los trabajadores para no impactar negativamente en su desempeño laboral.

Finalmente, Mestra y Avilés (2018), realizaron su investigación para proponer una estrategia de selección de personal enfocado en las competencias que permitan mejorar el desempeño laboral del área administrativa del Instituto Tierra alta. La metodología aplicada fue proyectiva, cuantitativa y descriptivo, contó con una muestra de 50 empleados, el instrumento aplicado fue el cuestionario. Se obtuvo que existe complejidad en la identificación exacta de las competencias del trabajador, que cumplan de manera idónea con los requerimientos del puesto requerido. Se concluyó que el enfoque de competencias no se cumple siempre en el proceso de reclutamiento, asimismo, que se consideran como principal guía para el reconocimiento de competencias a las actitudes, conocimientos y habilidades que deben encontrarse a fines al puesto solicitado, además se genera un nivel mínimo esperado de productividad y calidad para medir al postulante.

Adicional a lo antes descrito, es importante considerar que cada una de las variables presentan teorías, enfoques o modelos relevantes para este estudio. Entre estas se encuentra la teoría de los recursos y capacidades. Para Sánchez y Herrera (2016) esta teoría se encuentra dentro del ámbito estratégico, centrada en los recursos de la organización, indicando que las organizaciones regularmente cuentan con cantidades excesivas de recursos que pueden ser diversificados, convirtiéndose en una actividad clave para las empresas.

Asimismo, Lujan (2017) explicó que la teoría de los recursos y capacidades se enfoca en el estudio de los factores organizacionales internos de desempeño superior dentro de una compañía, generando un vínculo entre las capacidades de la empresa y la eficiencia de la competencia. Además, Ferreira y Fernández (2017) explicó que la teoría se fundamenta en que las compañías son heterogéneas en base a sus activos y capacidades internas, de donde puede surgir la ventaja competitiva.

En este contexto, el enfoque contractual, según Nassar (2021) se basa en un acuerdo de mutuo beneficio de las partes, donde se genera una relación entre el contratante y el agente, quien debe realizar una actividad determinada, mediante la cual recibe incentivos de parte del contratante. Por otro lado, Rosita et al., (2020) indicaron que la relación contractual puede generarse de diferentes tipos, explícitos

o implícitos, de largo o corto plazo, de control, completos e incompletos multilaterales o bilaterales. Asimismo, Chaubey et al., (2016) mencionaron que dentro del desarrollo del vínculo ambas partes deben comprometerse a responsabilidades, donde el contratante brinda una retribución por el servicio y brinda las condiciones adecuadas para el trabajador, ya que ellos se encargan de cumplir con las políticas organizaciones y desempeñar sus actividades adecuadamente.

Respecto al enfoque de la competitividad y gestión de calidad, Elshaer y Augustyn (2016) mencionaron que mediante la aplicación de los recursos humanos, se gestionan los recursos de la organización de manera que se obtenga eficiencia en los procesos sin alterar la calidad de los resultados, por otro lado, Montoya y Boyero (2016), indicaron que mediante la generación de la identificación de las fortalezas de la compañía se puede identificar la ventaja competitiva, que permita una mejora sostenible en la organización. Adicionalmente, Taouab y Outellou (2020) señalaron que la competitividad de la organización es resultado del desenvolvimiento de los trabajadores con los recursos de la organización, los cuales, a través de su interacción, permiten optimizar las actividades y garantizar la calidad de los productos.

De las teorías expuestas relacionadas a la gestión de recursos humanos se consideró a la teoría de los recursos y capacidades ya que se vincula con la problemática y el contexto en que se desarrolló la investigación.

Por otro lado, se debe tomar en cuenta que, en el desarrollo de la investigación, el fenómeno de estudio consta de dos variables, las cuales son desarrolladas para brindar una comprensión más amplia de la investigación. La primera variable es gestión de recursos humanos. Según Oliveros (2017) la gestión de recursos humanos define como el conjunto de tareas direccionadas a hacer más eficientes los procesos administrativos, además, de mejorar la coordinación y trabajo en equipo de los colaboradores de una compañía, fortaleciendo su motivación, habilidades, conducta y capacidades, adicionalmente, se busca optimizar los procesos elementales como la provisión, organización, retención, desarrollo y evaluación (p.81).

Por su parte, Atyeh (2020) indicó que el término recursos humanos surgió por primera vez en 1960, haciendo referencia inicialmente a la fuerza laboral en

conjunto, posteriormente se reconoció como la actividad de contratar, desplegar, reclutar y gestionar a los trabajadores de una empresa, esta también se reconoce por su abreviatura GTH. Por otro lado, para Sorares et al (2016) el departamento de RR.HH. de una empresa es el responsable de generar, aplicar y controlar las políticas laborales y la relación de la compañía con sus trabajadores, asimismo, organizar las tareas que cada área y trabajador debe desempeñar, y administrar los activos.

Asimismo, dentro de esta variable se han identificado cinco dimensiones, entre las cuales se identifica como primera dimensión, provisión, para Oliveros (2017) esta se define como los recursos que ha captado la empresa para cubrir necesidades, la cual, se fundamenta en el proceso de reclutamiento y en la selección, asimismo, la segunda dimensión, es organización, la cual, se entiende como la asignación de actividades, respaldada por la descripción de los cargos y la evaluación de desempeño (Oliveros, 2017).

Por otro lado, la tercera dimensión es retención, la cual, consta del proceso en el que el trabajador permanece por largos periodos en la organización, este puede encontrarse sujeto a la remuneración e higiene y seguridad (Oliveros, 2017), adicionalmente, la cuarta dimensión es desarrollo, el cual, se entiende como el proceso de crecimiento, el cual se encuentra relacionado a la formación, capacitación, profesionalización y nivel de especialización (Oliveros, 2017), finalmente, la quinta dimensión es evaluación, el cual consiste en el proceso de monitoreo, control, que permite reconocer el panorama para la toma de decisiones (Oliveros, 2017).

En cuanto a los fundamentos teóricos de la segunda variable; desempeño laboral se han identificado teorías, enfoques y modelos que permiten comprender de manera más precisa el contexto de la misma, entre estas se identifican la teoría de la motivación, para Al-Omari y Okasheh (2017) esta teoría plantea que el rendimiento del trabajador depende de cuan motivado se encuentre dentro en la realización de sus actividades, dado que si este no se encuentra cómodo dentro de la misma, las actividades que tiene a cargo no serán realizadas de manera óptima.

Asimismo, Ramos et al (2019) explicaron que esta teoría se fundamenta en dos factores motivacionales, los cuales son la satisfacción la cual se encuentra relacionada a los alcances, reconocimiento, autonomía y compromiso, por otro

lado, dentro del factor higiene o insatisfacción se encuentran los beneficios, sueldo, políticas organizacionales, ambiente laboral, espacio físico, seguridad laboral. Adicionalmente, Madero (2019) mencionó que el planteamiento teórico indica que los trabajadores muestran dos necesidades, sentirse satisfechas y evitar sentirse insatisfechas.

Otra de las teorías identificadas, es la teoría X y Y, para Sreeramana y Kumar (2016) esta teoría plantea como se debe establecer como se debe generar el control de los trabajadores dentro del centro laboral, planteándose actitudes que permitan influir sobre los mismos para de esta manera mejorar su desempeño. Por otro lado, Lawter, Kopelman y Prottas (2015) indicaron que la teoría plantea dos visiones, la X y la Y, las cuales hacen referencia a como el gerente percibe a los trabajadores, de manera que modelará sus actitudes de acuerdo con ello.

Asimismo, Touma (2021), mencionó que en la visión X, el jefe tiene una percepción negativa de los empleados, considerándolos elementos pasivos que regularmente buscan oportunidades para evadir sus responsabilidades, por lo cual, deben aplicarse castigos o indicarle a la fuerza sus funciones, empero, la visión Y, genera una visión positiva hacia los trabajadores, donde estos pasan a ser vistos como un activos, quienes requieren autorrealizarse, asumiendo responsabilidades que les permitan demostrar sus capacidades.

La teoría de McClelland, la cual, según Rybnicek, bergner y Gutschelhofer (2019) hace referencia a 3 necesidades innatas en el ser humano, entre las que se distinguen la necesidad de logro, poder y afiliación, asimismo, se observa que entre estas pueden generarse de manera inconsciente en el individuo en la realización de sus tareas cotidianas, por otro lado, Boyatzis (2016) mencionó que, cuando las necesidades se desarrollan dentro del ambiente laboral suelen generarse complicaciones debido a se encuentran dentro de un ambiente de competitividad que puede llevar a conflictos por intereses.

En adición, Aarum (2018) indicó que las necesidades dentro del ámbito laboral suelen desenvolverse de la siguiente manera, los trabajadores enfocados en el logro suelen cumplir eficientemente sus actividades para asumir más responsabilidades, los enfocados en el poder, pretenden imponer sus criterios e imponer control sobre los demás, por otro lado, los que tienen necesidad de afiliación, buscan relaciones interpersonales sanas.

De las teorías expuestas relacionadas al desempeño laboral se consideró a la teoría X y Y ya que se vincula con la problemática y el contexto en que se desarrolló la investigación.

Seguidamente se conceptualizó la segunda variable desempeño laboral, la cual se define como “el nivel de eficiencia y eficacia que un empleado muestra al momento de realizar sus actividades asignadas en el trabajo, considerando también la calidad que en sus actividades” (Jara et al, 2018, p.746).

Asimismo, Fogaca et al (2018) mencionaron que el desempeño laboral se entiende como el nivel de calidad observada en las actividades y el producto final generado por un trabajador en un periodo determinado, de manera que se pueda tener una percepción de su desenvolvimiento, con la finalidad de generar feedback y posteriormente evaluar su permanencia dentro de la organización.

Por otra parte, Davidescu et al (2020) indicaron que este se considera como una terminología compleja, relacionada al acto de realizar una actividad laboral, que se comprende como el medio para alcanzar una meta o un conjunto de objetivos dentro de un rol, trabajo u organización, asimismo, el desempeño en un trabajo es estrictamente un comportamiento separado de los resultados de un trabajo en particular, relacionado con el éxito y la productividad.

Igualmente, se distinguen tres dimensiones, la primera es eficiencia, para Jara et al (2018), se conceptúa como la capacidad de realizar una actividad o función reduciendo al máximo los recursos, considerando, factores como el nivel de planificación y organización. Por otro lado, esta analiza lo que se está produciendo actualmente y lo compara con lo que podría lograrse con el consumo de recursos existente, es decir, mano de obra, tiempo, dinero, maquinaria, etc. Es uno de los factores principales para determinar la productividad; sin embargo, la productividad se enfoca en cantidad, mientras que la eficiencia tiene que ver con la calidad y la eliminación del despilfarro (Ganga et al, 2016).

En suma, esta hace referencia al proceso donde se hace posible que, con el menor procesamiento de recursos, se logran obtener mayor cantidad de productos, es decir, lograr más con menos, esto se basa en la simplificación de recursos para producir la misma cantidad de productos sin ver afectada considerablemente la calidad de estos (Rojas et al, 2017).

Por otro lado, la dimensión dos, es eficacia, la cual, se enfoca en realizar una tarea específica garantizando la obtención del resultado esperado, considerando el cumplimiento de normativas y procesos estipulados, la rapidez y agilidad, el ahorro de recursos y la contribución con diferentes áreas (Jara et al, 2018). Para Calvo et al (2018) comprende el nivel de alcance de los objetivos, por lo tanto, el enfoque de la eficacia no está en el costo, sino en enfocarse en las tareas correctas y completarlas de manera oportuna, de manera que una organización altamente eficaz presta atención a su estrategia y objetivos, para garantizar que se persigan los objetivos tácticos y a largo plazo de la empresa.

Por otro lado, se considera que la eficacia es "hacer lo correcto", siendo un elemento esencial del éxito empresarial, el cual, se basa específicamente en el cumplimiento de los objetivos, utilizando todos los recursos disponibles para obtener los resultados esperados de manera óptima (Rojas et al., 2018).

Finalmente, la tercera dimensión es calidad, esta se define como el conjunto de propiedades inherentes a un producto que permiten que sea valorizado a través del cumplimiento de necesidades implícitas o explícitas dentro de parámetros establecidos, los cuales en el ámbito laboral están sujetos al grado de cumplimiento de capacidades, eficiencia en el servicio, quejas y actitudes (Jara et al, 2018).

Por su parte, Dal Bosco y Luiz,(2021) indicaron que la calidad se refiere a qué tan bueno es algo en comparación con otras cosas similares, en otras palabras, su grado de excelencia, describiendo cual es el valor agregado del producto o si este cumple con la funcionalidad para el que fue diseñado. Mientras que Pulido et al, (2020), explicaron que la calidad se fundamenta en la optimización de cada uno de sus procesos, donde se pueda lograr la mejora de sus sistemas, productos, personal, etc., de manera que se genere una gestión encaminada a la excelencia de manera constante, logrando así, destacar en su entorno.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo básica, dado que su intención fue descubrir el origen de los acontecimientos concernientes a los sujetos del estudio, logrando un acercamiento máximo a la verdad y contribuyendo a través de las ciencias, a la transformación del fenómeno observado, todo ello sustentado en el enfoque cuantitativo, ya que sus conclusiones se obtuvieron como resultado de las mediciones realizadas sobre las variables de estudio (Esteban, 2018).

##### **Diseño de investigación**

El diseño corresponde al no experimental, transaccional, descriptivo correlacional, ya que se orientó en detallar las características más distintivas o diferenciadoras de la problemática de investigación, dentro de un orden temporal y geográfico determinado, a la vez que buscó comprobar las hipótesis y descubrir la relación entre las variables de estudio (Hernández et al, 2017).

##### **No experimental**

Se estableció un diseño no experimental tomando en consideración que no se manipularon las variables, sino que solo fueron observadas en su forma natural por parte del investigador, empleando instrumentos como el cuestionario en un solo espacio de medición (Zamora, 2019).

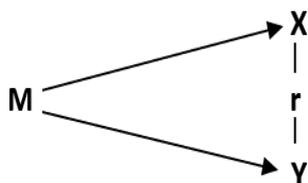
##### **Transaccional**

De igual forma este estudio fue de diseño transaccional o transversal, tomando en cuenta que el investigador se enfocó en conocer la incidencia entre las variables en un solo momento o etapa de investigación, así establecer su interrelación (Zamora, 2019).

##### **Descriptivo-Correlacional**

Este estudio comprendió un diseño descriptivo correlacional, ya que se orientó en detallar las características más distintivas o diferenciadoras de la problemática de investigación, dentro de un orden temporal y geográfico determinado, a la vez que buscó comprobar las hipótesis y descubrir la relación entre las variables de estudio (Hernández et al, 2017).

Al respecto se estableció la siguiente relación:



Dónde:

**M:** Fiscales de Lima noroeste, quienes van a medir el desempeño del personal administrativo del Distrito Fiscal.

**X** = Gestión de Recursos Humanos

**Y** = Desempeño laboral

**r** = Relación entre variables

### 3.2 Variables y operacionalización

#### Variable X: Gestión de Recursos Humanos

Definición conceptual: Según Oliveros (2017):

La gestión de recursos humanos es el conjunto de tareas direccionadas a hacer más eficientes los procesos administrativos, además, de mejorar la coordinación y trabajo en equipo de los colaboradores de una compañía, fortaleciendo su motivación, habilidades, conducta y capacidades, adicionalmente, se busca optimizar los procesos elementales como la provisión, organización, retención, desarrollo y evaluación (p.81).

Definición operacional: direccionar al trabajador potenciado sus capacidades con provisiones que le motivan al desarrollo y trabajo en equipo. Según Oliveros (2017), sus dimensiones son, provisión: recursos que ha captado la empresa para cubrir necesidades en la selección y desempeño del personal, organización: es la distribución y/o asignación de actividades, respaldada por la descripción de cargos y la evaluación de desempeño, retención: proceso en el que el trabajador permanece por largos periodos en la organización, este puede encontrarse sujeto a la remuneración e higiene y seguridad, desarrollo: está relacionado a la formación, capacitación, profesionalización y nivel de especialización y, la

evaluación: consiste en el proceso de monitoreo, control, que permite reconocer el panorama para la toma de decisiones.

### **Variable Y: Desempeño laboral**

Definición conceptual: Se define como “el nivel de eficiencia y eficacia que un empleado muestra al momento de realizar sus actividades asignadas en el trabajo, considerando también la calidad que en sus actividades” (Jara et al, 2018, p.746).

Definición operacional: Resultado observable de las tareas que realiza un trabajador dentro de un tiempo y parámetro específico, alcanzando determinado nivel de calidad. Sus dimensiones según Jara et al (2018), son eficiencia: capacidad de realizar una actividad o función reduciendo al máximo los recursos, considerando, factores como el nivel de planificación y organización, eficacia; cumplimiento de normativas y procesos estipulados, la rapidez y agilidad, simplificación de recursos, la retribución con diferentes áreas y calidad, y finalmente, el cumplimiento de necesidades implícitas o explícitas dentro de parámetros establecidos.

## **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

### **Población**

La investigación contó con una población de 234 fiscales de Lima noroeste, quienes midieron el desempeño del personal administrativo del distrito Fiscal de dicha división. La población comprende según Ventura (2017), el universo dentro del cual se presentan: objetos, situaciones o fenómeno que poseen caracteres comunes entre sí, las cuales serán objeto de estudio y donde se validaron las conclusiones logradas al final de la investigación.

Las características de la población se han centrado en el tipo de género de los fiscales y los cargos que poseen, teniendo del total a 106 fiscales de género masculino y 128 femenino. Respecto a sus cargos, 4 son fiscales superiores, 10 fiscales adjuntos superiores, 70 fiscales provinciales y 150 fiscales adjuntos provinciales.

### **Muestra**

De igual forma, se determinó la muestra en 146 fiscales de Lima noroeste, quienes van a medir el desempeño del personal administrativo del Distrito Fiscal de dicha

división. De acuerdo con Mendoza y Ramírez (2020), la muestra es la parte de la población de la cual el investigador ha determinado medir ciertos aspectos.

La muestra final correspondió a 146 fiscales del Distrito Fiscal de Lima noroeste, quienes van a evaluar el desempeño del personal administrativo de dicha división.

### **Muestreo**

Para el presente estudio se empleó el muestreo aleatorio probabilístico, debido a cada elemento presenta igualdad en la posibilidad de ser seleccionado, garantizando a través de una fórmula estadística, que la fracción seleccionada (muestra), contenga las características que representen a la totalidad de la población (Mendoza y Ramírez, 2020).

### **Criterios de inclusión**

Personal fiscal que labora de forma presencial

Personal fiscal que tienen a su cargo a asistentes administrativos

### **Criterios de exclusión**

Personal fiscal que labora de forma virtual o remota.

Personal fiscal que no tienen a su cargo a asistentes administrativos.

### **Unidad de Análisis**

Se estableció como unidad al personal administrativo del distrito Fiscal de Lima Noroeste el cual será medido y evaluado por los fiscales correspondientes a este Distrito Fiscal.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

La técnica fue la encuesta, se conceptúa como un mecanismo indispensable al investigador para obtener datos e información relevante a través de varias personas, empleando un listado de preguntas relacionadas con el tema de investigación, las cuales pueden ser abiertas o cerradas, permitiendo efectuar análisis precisos y confiables (Reyes, 2022).

### **Instrumento**

El instrumento fue el cuestionario, definido como un formulario de carácter impersonal, diseñado por el investigador en el cual reúne una serie de preguntas para ser respondidas por escrito por parte de los sujetos en estudio, las mismas

están orientadas a obtener datos y opiniones clave para el estudio de investigación (Reyes, 2022).

En cada uno de los instrumentos se tuvieron 20 preguntas e ítems que responda a las variables y dimensiones. Las alternativas se presentan como politómicas, tipo escala de Likert, donde: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre.

### **3.5 Procedimientos**

El desarrollo del presente estudio siguió una secuencia empírica cumpliendo en primera instancia con la identificación de la realidad problemática vinculada a la gestión humana y el desempeño laboral, posterior a ello se definieron los problemas, objetivos e hipótesis de estudio, conjuntamente a ello se perfiló el diseño y la metodología científica. Posteriormente se desarrollaron las bases teóricas relacionadas con las variables de investigación y de igual forma, se establecieron la población y muestra, así como los instrumentos de obtención de información, recayendo en el cuestionario como elemento principal para obtener la opinión de la muestra, contando previamente con los permisos de rigor para realizar las encuestas. De igual forma se analizaron los resultados bajo criterios estadísticos y se emitieron las propuestas finales. En cuanto a las encuestas, se realizó en la prespecialidad, habiendo accedido a los fiscales en su centro de labores, de esa forma contestar los dos cuestionarios.

### **3.6 Método de análisis de datos**

La data obtenida a través de los instrumentos fue analizada por medio de recursos y programas como Excel y SPSS (versión 27). Se partió por recoger las respuestas de la muestra seleccionada de los instrumentos, el conjunto de respuestas se vació en una matriz de Excel, que posteriormente se llevó al programa Spss, en el mismo, se generó la prueba de confiabilidad, la recodificación de variables para obtener los resultados por niveles, teniendo como resultado final los resultados descriptivos, presentado en tablas y figuras porcentuales. Al finalizar se desarrolló el análisis inferencial a través del estadístico Rho Spearman prueba de hipótesis, y con ello validar si las hipótesis propuestas se aceptan o rechazan. Respecto a ello Akoglu (2018), expuso que la relación entre las dos variables se denota con la letra  $r$  y se cuantifica con un número, que varía entre  $-1$  y  $+1$ , donde cero significa que no hay

correlación y 1 significa una correlación completa o perfecta, asimismo, una  $r$  negativa significa que las variables están inversamente relacionadas. Sus niveles son: perfecto:  $\pm 1$ , fuerte:  $\pm 0,9$   $\pm 0,8$   $\pm 0,7$ , moderado:  $\pm 0,6$   $\pm 0,5$   $\pm 0,4$  y, débil:  $\pm 0,3$   $\pm 0,2$   $\pm 0,1$ , siendo importante que al dar los resultados, se usen las palabras: perfecto, fuerte, bueno o débil para nombrar la fuerza de la relación entre las variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

Este estudio se desarrolló cumpliendo los estándares éticos establecidos por las normas APA 7ma edición, respetando en ese sentido la autoría y la propiedad intelectual. De igual forma se cumplió con las pautas establecidas por la metodología científica lo cual aporta calidad y confiabilidad a la investigación. Considerando que no hubo daño moral como parte de la investigación en los participantes, la participación de los encuestados no afectó su dinámica laboral (despidos), así como se promovió la Beneficencia, autonomía, justicia y equidad respecto a que las respuestas fueron valoradas en su integridad, todo ello, alineado con las políticas de investigación de trabajo de grado, establecidos por la casa de estudios César Vallejo.

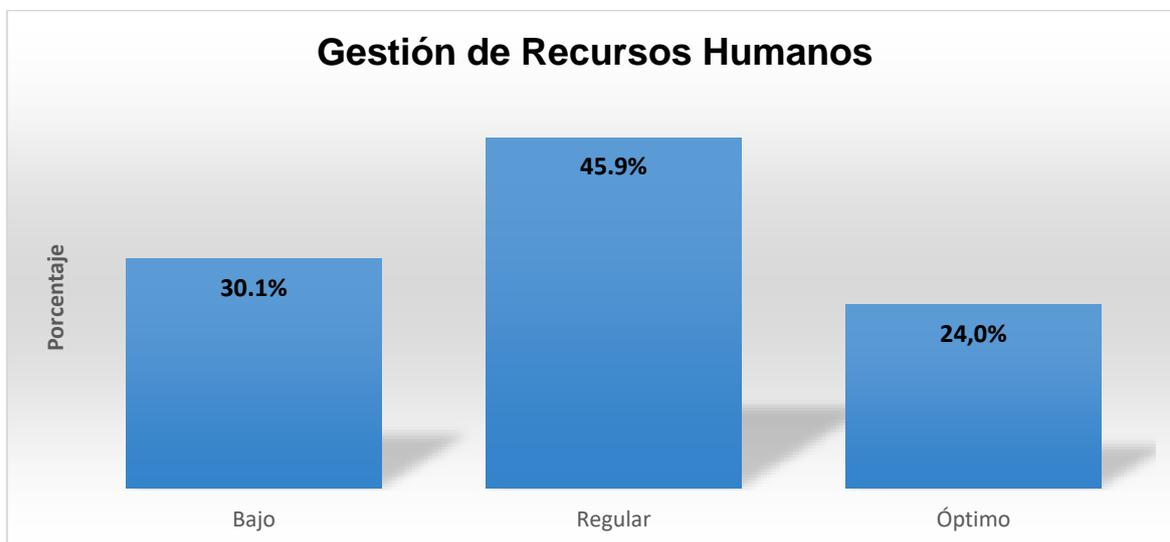
Respecto a la importancia de los aspectos éticos en una investigación Palencia y Ben (2013), señalaron que todo investigador tiene como responsabilidad promover el respeto, individualidad y el derecho humano de los participantes, sin transgredir las leyes, buscando siempre la veracidad de los hechos.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

**Figura 1**

*Niveles de la gestión de recursos humanos*

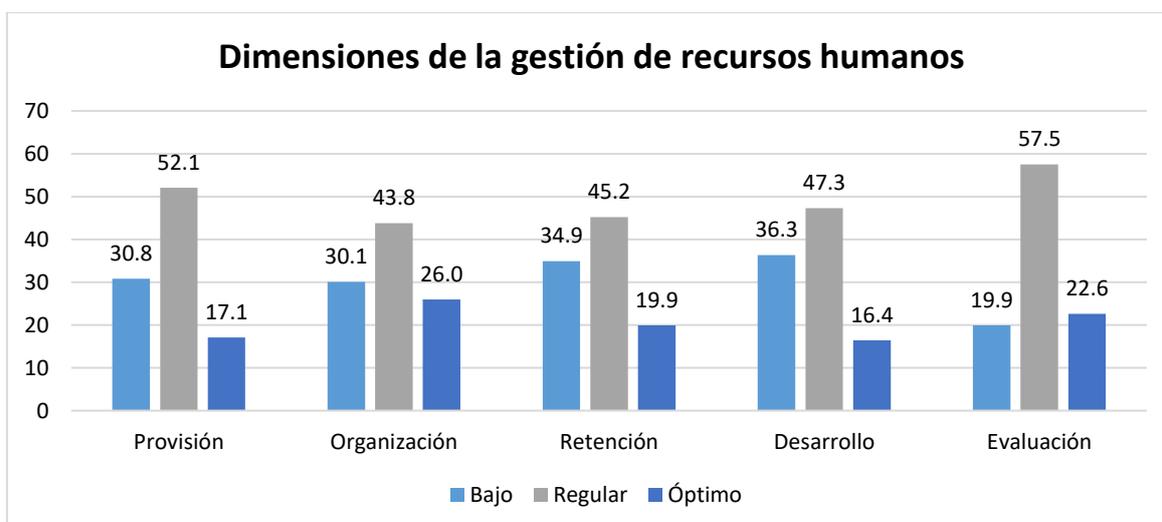


Fuente: Base de datos

En la figura 1, se observó que el 30.1% de consultados refieren que la gestión de recursos humanos se encuentra en un nivel bajo, en cambio para el 45.9% se encuentra en un nivel regular, por su parte el 24.0% de encuestados lo perciben dentro del nivel óptimo.

**Figura 2**

*Niveles de las dimensiones de la gestión de recursos humanos*

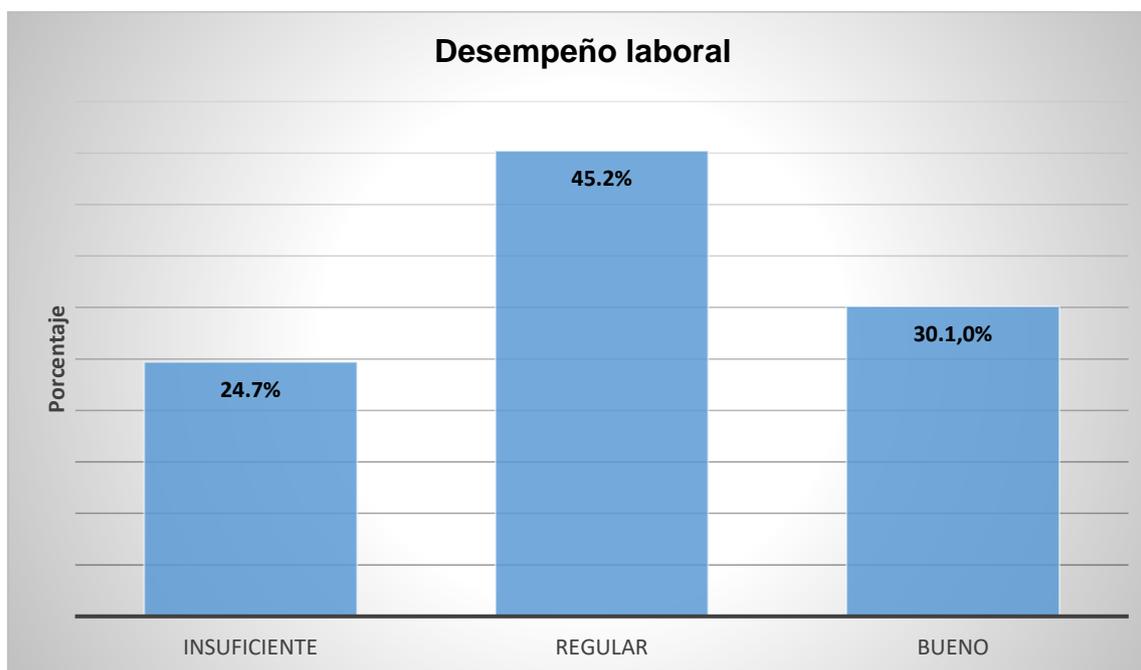


Fuente: Base de datos

En la figura 2 se observó que las dimensiones de la gestión de recursos humanos se ubican prevalentemente en el nivel regular, alcanzando la dimensión provisión un 52.1%, la dimensión organización alcanzó el 43.8%, por su parte la dimensión retención llegó al 52.2%, la dimensión desarrollo obtuvo un 47.3% y la dimensión evaluación alcanzó el 57.5% de la suma global. En cuanto al nivel bajo la dimensión provisión obtuvo un 30.8%, la dimensión organización alcanzó el 30.1%, la dimensión retención se valoró en 34.9%, la dimensión desarrollo tuvo un 36.3 y la dimensión evaluación obtuvo un 19.9%. Los porcentajes más bajo recayeron en el nivel óptimo, donde la dimensión provisión alcanzó el 17.1%, la dimensión organización obtuvo el 26.0%, la dimensión retención llegó al 19.9%, la dimensión desarrollo obtuvo un 16.4% y finalmente la dimensión evaluación alcanzó el 22.6%.

### Figura 3

*Niveles del desempeño laboral*

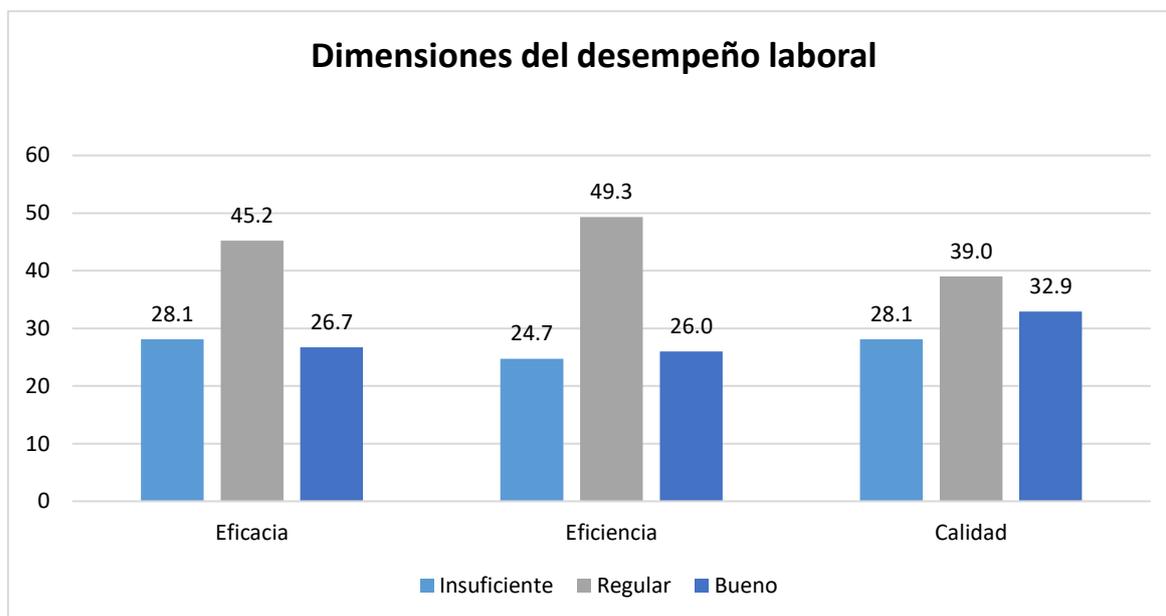


Fuente: Base de datos

En la figura 3, se observó que el 24.7% de encuestados refieren que el desempeño laboral se encuentra en un nivel insuficiente, en cambio para el 45.2% se encuentra en un nivel regular, por su parte el 30.1% de encuestados lo perciben dentro del nivel bueno.

**Figura 4**

*Niveles de las dimensiones del desempeño laboral*



Fuente: Base de datos

En la figura 4 se observa que las dimensiones del desempeño laboral se ubican prevalentemente en el nivel regular, alcanzando la dimensión eficacia un 45.2%, la dimensión eficiencia alcanzó el 49.3%, y la dimensión calidad alcanzó el 39.0% de la suma global. En cuanto al nivel insuficiente la dimensión eficacia obtuvo un 28.1%, la dimensión eficiencia alcanzó el 24.7 y la dimensión calidad obtuvo un 28.1%. Los porcentajes más bajos recayeron en el nivel bueno, donde la eficacia alcanzó el 26.7%, la dimensión eficiencia obtuvo el 26.0% y finalmente la dimensión calidad alcanzó el 32.9%.

### **Resultados inferenciales**

#### **Prueba de la hipótesis general**

Ho: No existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

Ha: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

**Tabla 1***Análisis inferencial de la hipótesis general*

|                 |                             |                            | Gestión de recursos humanos | Desempeño laboral |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de Recursos humanos | Coeficiente de correlación | 1,000                       | ,905**            |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | .                           | ,000              |
|                 |                             | N                          | 146                         | 146               |
|                 | Desempeño laboral           | Coeficiente de correlación | ,905**                      | 1,000             |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | ,000                        | .                 |
|                 |                             | N                          | 146                         | 146               |

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

Fuente: Base de datos

Se visualiza en la tabla 1 que el coeficiente de correlación entre las variables fue de 0.905, por lo que representa una correlación fuerte, asimismo, la significancia o nivel de error alcanzando fue ( $p=0,000 < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

**Prueba de la primera hipótesis específica**

Ho: No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la eficacia del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

Ha: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la eficacia del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

**Tabla 2***Análisis inferencial de la primera hipótesis específica*

|                 |                             | Gestión de recursos humanos |        | Eficacia |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|--------|----------|
| Rho de Spearman | Gestión de recursos humanos | Coeficiente de correlación  | 1,000  | ,958**   |
|                 |                             | Sig. (bilateral)            | .      | ,000     |
|                 |                             | N                           | 146    | 146      |
|                 | Eficacia                    | Coeficiente de correlación  | ,958** | 1,000    |
|                 |                             | Sig. (bilateral)            | ,000   | .        |
|                 |                             | N                           | 146    | 146      |

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

Fuente: Base de datos

Se visualiza en la tabla 2 que el coeficiente de correlación entre la variable y dimensión fue de 0.958, por lo que representa una correlación fuerte, asimismo, la significancia o nivel de error alcanzando fue ( $p=0,000 < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la eficacia del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

**Prueba de la segunda hipótesis específica**

Ho: No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

Ha: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

**Tabla 3***Análisis inferencial de la segunda hipótesis específica*

|                  |                             | Gestión de Recursos humanos |        | Eficiencia |
|------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------|------------|
| Rho de Spearman  | Gestión de recursos humanos | Coeficiente de correlación  | 1,000  | ,933**     |
|                  |                             | Sig. (bilateral)            | .      | ,000       |
|                  | N                           |                             | 146    | 146        |
|                  | Eficiencia                  | Coeficiente de correlación  | ,933** | 1,000      |
| Sig. (bilateral) |                             | ,000                        | .      |            |
| N                |                             | 146                         | 146    |            |

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

Fuente: Base de datos

Se visualiza en la tabla 3 que el coeficiente de correlación entre la variable y dimensión fue de 0.933, por lo que representa una correlación fuerte, asimismo, la significancia o nivel de error alcanzando fue ( $p=0,000 < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

### **Prueba de la tercera hipótesis específica**

Ho: No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

Ha: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

**Tabla 4***Análisis inferencial de la tercera hipótesis específica*

|                 |                             |                            | Gestión de recursos humanos | Calidad |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|---------|
| Rho de Spearman | Gestión de recursos humanos | Coeficiente de correlación | 1,000                       | ,917**  |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | .                           | ,000    |
|                 |                             | N                          | 146                         | 146     |
|                 | Calidad                     | Coeficiente de correlación | ,917**                      | 1,000   |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | ,000                        | .       |
|                 |                             | N                          | 146                         | 146     |

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

Fuente: Base de datos

Se visualiza en la tabla 4 que el coeficiente de correlación entre la variable y dimensión fue de 0.917, por lo que representa una correlación fuerte, asimismo, la significancia o nivel de error alcanzando fue ( $p=0,000 < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

## V. DISCUSIÓN

Una vez realizado el trabajo de investigación, correspondió desarrollar la discusión de resultados, integrando así diversos elementos descritos en los capítulos anteriores, resaltando las principales ideas de las bases teóricas, antecedentes de la investigación y los resultados. A partir de allí se analizaron los objetivos de estudio vinculados a las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022, demostrando de esa manera, el logro y alcance de los mismos.

Comenzando por los resultados relacionados al objetivo e hipótesis general se estableció una correlación de 0.905 entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, asimismo, el nivel de error alcanzando fue ( $p=0,000 < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe correlación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022. Basado en ello se logró demostrar que sí existe correlación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo dando cumplimiento al objetivo general de este estudio.

En línea con ello, la variable Gestión de recursos humanos, quedó establecida según la perspectiva de Oliveros (2017) como las actividades referidas por las jefaturas, para hacer más eficiente los procesos administrativos, mejorando además, la coordinación y trabajo en equipo de los colaboradores de una compañía, fortaleciendo su motivación, habilidades, conducta y capacidades, adicionalmente, se busca influir en los trabajadores y así optimizar los procesos elementales como la provisión, organización, retención, desarrollo y evaluación.

Adicionalmente, Atyeh (2020) indicó que el término Recursos Humanos se relacionó inicialmente a fuerza laboral en conjunto, sin embargo, se reconoció posteriormente como la actividad multifuncional e integradora que abarca las funciones de contratar, desplegar, reclutar y gestionar al personal de una empresa, por ende, se hace notorio su impacto sobre el rendimiento profesional. De igual forma, la Teoría de los recursos y capacidades, postulada por Sánchez y Herrera (2016) se vinculó con estos resultados ya que se encuentra dentro del ámbito estratégico, centrada en el capital humano, mejorando su forma de trabajar,

demostrando que las organizaciones regularmente cuentan con recursos que pueden ser diversificados, convirtiéndose la gestión humana en una actividad clave para las decisiones estratégicas.

Respecto a los antecedentes, el estudio de Rojas y Vílchez (2018), presentó similitudes con los resultados alcanzados en la presente investigación ya que su objetivo también se orientó en hallar el vínculo entre la gestión de RRHH y el rendimiento laboral, empleando igualmente un enfoque cuantitativo. Asimismo, sus resultados indicaron que existen un nivel de correlación estadística basado en  $p=0.007$  correspondiente a la gestión humana y el rendimiento de los trabajadores. Adicionalmente concluyó que los factores asociados al área de recursos humanos impactan directamente sobre el rendimiento de los trabajadores.

Por su parte, Adrianzen y Castillo (2018), se enfocaron en determinar el grado de relación entre la administración de RRHH con el rendimiento del personal administrativo de una institución bancaria, igual al presente estudio también emplearon un enfoque cuantitativo. Si bien sus resultados demostraron la influencia de la gestión de RRHH sobre el desempeño del personal, la misma fue ejercida de forma negativa ya que se observaron deficiencias en el proceso organizacional del departamento de recursos humanos, generando incertidumbre entre los trabajadores, disminuyendo su desempeño, motivación y compromiso con la organización.

En ese orden, los resultados de Quiroga (2021), reflejaron similares resultados y conclusiones con respecto a los obtenidos en este estudio, según los cuales la gestión de recursos humanos sí influye en el rendimiento laboral, el cual se ve disminuido, según la calidad o nivel de servicio que este departamento brinde al personal, de manera que, ante la falta de capacitaciones y poca retribución económica, se evidenció una reducción de expectativas y motivación en los trabajadores.

Según los resultados analizados, se hizo evidente la similitud de los mismos al contrastarlos con esta investigación, asimismo sus conclusiones y argumentos finales permitieron comprender el impacto de la gestión humana en el ejercicio laboral, y más allá de ello, esto origina resultados perjudiciales en la eficiencia de diversas entidades, tal como ocurre con el personal administrativo del Distrito Fiscal. A partir de lo mencionado, se infiere, que es necesario revisar las políticas

de RRHH y de administración de personal desde el enfoque de planificación, liderazgo y toma de decisiones, para revertir las situaciones de mal desempeño laboral planteadas en la realidad problemática de este estudio.

Continuando con los resultados relacionados al primer objetivo e hipótesis específica se estableció una correlación de 0.958 entre la gestión de recursos humanos y la dimensión eficacia, asimismo, la significancia o nivel de error alcanzando fue ( $p=0,000 < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que se relacionan gestión de RRHH con la eficacia de los trabajadores del área administrativa. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022. Tomando en cuenta estos resultados se logró comprobar que sí hay correlación entre la gestión humana y la eficacia del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022, alcanzando en ese sentido, cumplir con el primer objetivo específico establecido para este estudio.

Asimismo, como parte del marco teórico se determinó que es importante promover entre el personal administrativo del Distrito Fiscal de Lima, la eficacia la cual fue establecida entre las dimensiones de estudio y está orientada a la realización de tareas específicas garantizando la obtención del resultado esperado, considerando el cumplimiento de normativas y procesos estipulados, la rapidez y agilidad, el ahorro de recursos y la contribución con diferentes áreas (Jara et al, 2018). Alineado con ello, Calvo et al., (2018) describió a la eficacia como el indicador de alcance de los objetivos, sabiendo que, la eficacia no está en el costo, sino en enfocarse en las tareas correctas y completarlas oportunamente, de manera que una organización altamente eficaz debe sustentarse en el diseño de estrategias y objetivos claros para garantizar que se logren dichas metas, en el plazo establecido.

Relacionado con lo antes señalado, la teoría de McClelland, apoyada por Rybnicek et (2019) hizo referencia a 3 necesidades innatas en el ser humano, entre las que se distinguieron la necesidad de ser reconocidos por sus logros, asimismo, se observó que a partir de estas puede generarse de manera inconsciente en el individuo el deseo por la realización de sus tareas cotidianas, obteniendo remuneraciones basado en resultados eficaces, para cubrir así sus necesidades. En adición, Aarum (2018) indicó que las necesidades dentro del ámbito laboral suelen desenvolverse de la siguiente manera, los trabajadores enfocados en el

logro suelen cumplir eficientemente sus actividades para asumir más responsabilidades, los enfocados en el poder, pretenden imponer sus criterios e imponer control sobre los demás. Por otro lado, los que tienen necesidad de afiliación, buscan relaciones interpersonales sanas.

De igual forma, al realizar la contrastación de los antecedentes, se tomó como referencia la investigación de Salsavilca (2017) ya que, de forma similar, se enfocó en identificar si la gestión de recursos humanos se relacionó con el rendimiento laboral del personal administrativo de los institutos, por lo que guardó mucha paridad con este estudio. También sus resultados fueron cónsonos con el resultado mencionado líneas antes, destacando en ese sentido, que la administración de RRHH mostró una relación significativa con el desempeño del área administrativa.

También, el estudio de Espinoza y Montalvo (2021), sirvió como referente y agregó contenido de valor para esta investigación, tomando en cuenta sus semejanzas, al emplear en su metodología el enfoque cuantitativo para el análisis de la administración de talento humano y el rendimiento laboral. Asimismo, sus resultados indicaron que hay correlación entre la gestión de talento humano y el rendimiento profesional de forma significativa. Con base a ello ambas investigaciones concluyeron que la gestión de RRHH si influye sobre el desempeño profesional de manera positiva. También, los resultados de la presente investigación determinaron que existe correlación entre la gestión de RRHH y la eficacia del personal administrativo.

En ese orden, de acuerdo con los resultados relacionados al segundo objetivo e hipótesis específica se estableció una correlación de 0.933 entre la gestión humana y la dimensión eficiencia, asimismo, la significancia o nivel de error alcanzando fue ( $p=0,000 < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe correlación entre la gestión humana y la eficiencia del personal administrativo. Partiendo de estos resultados del segundo objetivo específico se logró establecer que existe una correlación entre la gestión de RRHH y la eficiencia del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

Asimismo, se estableció la relevancia de comprender ampliamente los conceptos de eficiencia, entre ellos, Jara et al. (2018), lo interpretó como la

capacidad de realizar una actividad o función reduciendo al máximo los recursos, considerando, factores como el nivel de planificación y organización. Por otra parte, la eficiencia ha permitido establecer volúmenes de producción en masas y realiza una comparativa con lo que se puede obtener con el uso de recursos existentes. Mientras que, para Ganga et al., (2016), la eficacia es uno de los medidores del grado de productividad, la cual, se relaciona directamente con la cantidad, por otro lado, la eficiencia, se centra en la calidad y la cantidad de recursos utilizados.

De igual forma, se vincularon con este resultado diversas teorías, destacando sobre todo la Teoría de la Motivación. Según Al-Omari y Okasheh (2017) se sustentó en que el rendimiento o desempeño del trabajador depende de cuan motivado se sienta al realizar sus actividades, debido a que, si éste no se encuentra cómodo dentro de la misma, las actividades que tiene a cargo no serán realizadas de manera óptima. Reforzando lo anterior, Ramos et al., (2019) explicaron que esta teoría se fundamentó en dos factores motivacionales, los cuales son 1) la satisfacción, la cual se halla relacionada a los resultados, recompensas, autosuficiencia y responsabilidad laboral y, 2) los beneficios, sueldo, políticas organizacionales, ambiente laboral, espacio físico, seguridad laboral.

En ese sentido este fundamento estuvo alineado con los resultados logrados ya que como se observó, ante la falta de incentivos y motivación, los trabajadores desmejoraron su rendimiento laboral. Contrario a ello, cuando lograron ser reconocidos por sus logros entonces incrementaron su productividad y desempeño.

Igualmente, al comparar los aportes de las investigaciones previas se consideró el estudio de Clark (2018), el cual tuvo similitud con la presente investigación ya que su enfoque metodológico también fue cuantitativo. Asimismo, se observó en sus resultados que, el desempeño mejora cuando el trabajador percibe incentivos salariales y tiene un buen ambiente laboral, lo cual evidencia similitud con los resultados del presente estudio. De igual forma presentó similitud en sus conclusiones ya que determinaron la importancia que tiene la Gestión de la administración en el desempeño laboral.

De igual manera se postuló la investigación de Mestra y Avilés (2018), tomando en cuenta que al contrastarla con el presente estudio presentaron variables similares tal como el desempeño laboral en el personal administrativo. Asimismo, dicha investigación se desarrolló siguiendo un esquema cuantitativo

favoreciendo así a la obtención de resultados más precisos, para así enriquecer los argumentos y las conclusiones del presente estudio. Sus resultados indicaron que existe complejidad en la identificación exacta de las competencias del trabajador, razón por la cual muchos de ellos no logran cumplir de manera idónea con los requerimientos del puesto asignado, además concluyeron que el enfoque de competencias no se cumple siempre en el proceso de reclutamiento, de manera que esto influye en el desempeño del personal, generando bajos niveles de productividad en los trabajadores y baja calidad en las evaluaciones de los nuevos postulantes.

En función de lo señalado se observó que la problemática del antecedente citado así como el que se suscita con el personal administrativo del Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022 son similares y sobre todo ambas apuntan a fallas internas en cuanto a la selección de personal, por lo tanto dichos aportes son significativos ya que resaltan la importancia del reconocimiento de competencias y las actitudes idóneas en los nuevos ingresos, así como también se hizo un llamado al desarrollo de competencias y habilidades por parte de quienes están a cargo de realizar la selección de personal.

Finalmente, según los resultados del tercer objetivo e hipótesis específica se estableció una correlación de 0.917 entre la gestión de recursos humanos y la dimensión calidad, asimismo, la significancia o nivel de error alcanzando fue ( $p=0,000 < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que se relacionan la gestión de recursos humanos y la calidad del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022. Basado en estos resultados se logró verificar que sí se relacionan la gestión humana y la calidad del personal administrativo en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022. En ese sentido, se alcanzó a cumplir con el tercer objetivo específico de la presente investigación.

Como complemento teórico de este estudio es importante precisar que la calidad, según Jara et al., (2018) se definió como el conjunto de propiedades inherentes a un producto, permitiendo que sea valorizado a través del cumplimiento parámetros pre-establecidos, los cuales, en el ámbito laboral, están sujetos al grado de cumplimiento tal como nivel de tolerancia, eficiencia en el servicio, nivel de reclamos, y/o actitudes. Ampliando estas nociones, Dal Bosco y Luiz (2021)

aportaron que la calidad se refiere a qué tan bueno es algo en comparación con otras cosas similares, determinando en ese sentido, el nivel de excelencia o el valor agregado del producto.

Dichas conceptualizaciones permitieron comprender la realidad problemática observada en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022 logrando identificar y evaluar con criterios sólidos, el desempeño laboral del personal administrativo, así como también, su calidad de servicio y valoración ética y profesional al llevar a cabo sus funciones, determinando así, si están alineados con las políticas y valores de la institución en estudio. En línea con lo expuesto, se plantearon enfoques relacionados con estos resultados y objetivo, tal como la Gestión de calidad y el desempeño, postulados por Elshaer y Augustyn (2016) quienes resaltaron que a través de una gestión recursos humanos eficiente, se lograrán determinar indicadores de seguimiento y definir estrategias de manera que se obtenga eficiencia en los procesos mejorando la calidad de los resultados y el nivel de desempeño.

Por otro lado, Montoya y Boyero (2016), indicaron que mediante la identificación de las fortalezas de la compañía se puede medir la ventaja competitiva y a través de ella se elevará la calidad y el nivel de productividad haciendo sostenible a la organización. Adicionalmente, Taouab y Outellou (2020) señalaron que la calidad es el resultado de habilidades como la competitividad, la cual debe fomentarse en toda la organización. Dicha competitividad se obtuvo a la vez del desenvolvimiento eficiente de los trabajadores con respecto a los recursos de la organización, los cuales, a través de su medición y evaluación, permitieron optimizar las actividades y garantizar la calidad de los productos.

Entre las investigaciones previas relacionadas con el presente estudio se evidenció que Chávez (2018), analizó la gestión de RRHH y el rendimiento laboral, tal como se estudiaron en la presente investigación, de igual forma se evidenció que ambas investigaciones presentaron el mismo enfoque metodológico el cual fue cuantitativo, empero, su rama de estudio fue diferente, ya que fue dirigida específicamente al área de la salud pública. Sus derivaciones indicaron dentro de dicho contexto que existen vacíos en la gestión de recursos humanos, generándose en ese sentido dudas no canalizadas -por responder a los trabajadores-, además existen fallas en la retroalimentación sobre sus labores. Se concluyó con la relación

positiva con un Rho de Spearman de 0.719 entre la gestión de RRHH y el rendimiento laboral del área de enfermería.

En ese sentido, se observó que, pese a las deficiencias del área de recursos humanos, el personal cumple su trabajo demostrado un óptimo nivel de desempeño, lo cual puede estar influenciado por el contexto sanitario en el cual se realizó dicho estudio. De igual forma, el estudio realizado por Santamaria (2020), aportó contenidos de valor a la presente investigación, ya que guarda similitud con el desenvolvimiento del personal de Datapro S.A. La metodología fue de tipo mixto, diseño no experimental, transaccional y correlacional, los instrumentos fueron la encuesta y la entrevista.

Se concluyó que el ambiente laboral influye en el rendimiento laboral, al no haberse alcanzado las metas propuestas debido a problemáticas como la falta de una arquitectura organizacional, falta de identificación de figuras jerárquicas, falta de motivación, compromiso, entre otros, en ese contexto se logra observar que la calidad del ambiente laboral incide en el desempeño del trabajador de manera que la gestión de RRHH debe proveer un espacio favorable para que el personal ejerza sus funciones manera óptima. Tal como fue planteado al inicio, la calidad es un factor imprescindible para conseguir los objetivos, sin la cual el trabajador no alcanzará el resultado esperado.

Finalmente se consideró el estudio de Zeballos (2019) quien tuvo como objetivo plantear un sistema de gestión de RRHH para optimizar el rendimiento laboral en una compañía privada. El enfoque mixto y usó como instrumentos: el cuestionario y la entrevista. Obtuvo que existen deficiencias en el proceso de reclutamiento, el cual, no permite la motivación y el reconocimiento de los colaboradores con la empresa, observándose que 54% de trabajadores se encuentran de manera permanente y 46% en rotación. Concluyó que hay ausencia de un equipo de gestión de talento humano, lo cual, impactó negativamente en el accionar de los ejecutivos y organización.

El estudio antes señalado, al ser contrastado con la presente investigación demostró similitudes con relación a las variables, igualmente estuvo centrado en fallas en la captación y selección prospectos lo cual afectó el desenvolvimiento y desempeño laboral del resto de las áreas laborales, todo ello como consecuencia de fallas en la gestión de RRHH tal como en el área administrativa del Distrito Fiscal

de Lima Noroeste 2022. Con base a las investigaciones analizadas se evidenció el impacto de no contar con una gestión humana eficiente, donde los empleados se ven desmotivados e incumplen debido a ello sus procesos internos, causando baja calidad en su desempeño laboral dejando además una imagen negativa de la institución de cara al servicio que presta a los ciudadanos. De manera que no puede tomarse a la ligera dichas repercusiones sino por el contrario, es necesaria la toma de decisiones y acciones adecuadas para solventarlo con prontitud.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Según los resultados relacionados al objetivo general se estableció una correlación de 0.905 entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, asimismo, la significancia o nivel de error alcanzando fue ( $p=0,000 < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

**Segunda:** Según los resultados relacionados al primer objetivo específico se estableció una correlación de 0.958 entre la gestión de recursos humanos y la dimensión eficacia, asimismo, la significancia o nivel de error alcanzando fue ( $p=0,000 < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la eficacia del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

**Tercera:** Según los resultados relacionados al segundo objetivo específico se estableció una correlación de 0.933 entre la gestión de recursos humanos y la dimensión eficiencia, asimismo, la significancia o nivel de error alcanzando fue ( $p=0,000 < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

**Cuarta:** Según los resultados relacionados al tercer objetivo específico se estableció una correlación de 0.917 entre la gestión de recursos humanos y la dimensión calidad, asimismo, la significancia o nivel de error alcanzando fue ( $p=0,000 < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al personal directivo de la Gestión de recursos humanos Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022 renovar las políticas de gestión de dicha área a través de prácticas organizacionales y globales como el modelo Lean, influyendo de manera positiva en el desempeño y actitud del personal administrativo, integrando de manera holística la gestión humana con las estrategias de selección de personal para brindar un servicio óptimo.

**Segunda:** Se recomienda al personal directivo de la Gestión de recursos humanos diseñar cargos y funciones específicas para realizar la selección de personal dentro de lineamientos normados y auditables garantizando así que los postulantes cumplan con el perfil de cargo y los requisitos establecidos, logrando realizar sus actividades con eficiencia, rapidez y agilidad, propiciando por parte de la institución, las condiciones laborales y económicas acordes al mercado laboral actual.

**Tercera:** Se recomienda al personal directivo de la Gestión de recursos humanos Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022 mejorar la coordinación y distribución de trabajo en las diferentes áreas a su cargo promoviendo el cumplimiento de normas y capacitaciones por competencias acordes al nuevo milenio las cuales fortalezcan la motivación y el trabajo en equipo, logrando así mejores niveles de eficacia y entregas de trabajo a tiempo.

**Cuarta:** Se recomienda a los directivos de la Gestión de recursos humanos fortalecer su rol de dirección y supervisión ante el personal administrativo de Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022 desarrollando para ello, competencias de liderazgo innovadoras las cuales permitan ejercer una toma de decisiones acertada y transparente, así como también, valorar e incentivar al personal al logro de objetivos a través de la evaluación de desempeño logrando mejorar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad a cargo de la gestión humana.

## REFERENCIAS

- Aaurum, J. (2018). Managers' Motivation Profiles: Measurement and Application, *Sage open*, 1 (1), 1 – 9. <https://n9.cl/qfiz7>
- Adrianzén, L. y Castillo, I. (2018). *Administración de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del banco de la nación sede en San Isidro – Lima. 2016*. [Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Magister en Administración y Gestión Pública con Mención en defensa Nacional, Centro de Altos Estudios Nacionales] Repositorio de CAEN. <https://n9.cl/5a8qx>
- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish journal of emergency medicine*, 18(3), 91-93. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2452247318302164>
- Al-Omari, K. y Okasheh, H. (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12 (24), 1 – 7. [https://www.ripublication.com/ijaer17/ijaerv12n24\\_223.pdf](https://www.ripublication.com/ijaer17/ijaerv12n24_223.pdf)
- Atyeh, M. (2020). A Research Paper on Human Resources Planning, Process and Developing. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8 (6), 999 – 1003. <https://www.ijrte.org/wp-content/uploads/papers/v8i6/F7550038620.pdf>
- Boyatzis, R. (2017). David C. McClelland. *Encyclopedia of Personality and Individual Differences*, 1 (1), 1 – 5. [https://www.researchgate.net/publication/313550150\\_McClelland\\_David\\_C](https://www.researchgate.net/publication/313550150_McClelland_David_C)
- Calvo, J., Pelegrín, A. y Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Rev retos*, 12 (1), 1 – 12. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552018000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006)
- Chaubey, D. y Bisht, S. (2016). Human resource management practices and its impact on psychological contract and employee's commitment in organizations. *Impact factor*, 1 (1), 1 – 12. <https://n9.cl/ab3r5>

- Chávez, L. (2018). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017*. [Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11577/Chavez\\_CLA.pdf;jsessionid=7B1D969709AED587A45A0E10515226C6?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11577/Chavez_CLA.pdf;jsessionid=7B1D969709AED587A45A0E10515226C6?sequence=1)
- Clark, Y. (2018). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de sonora*. [Tesis para obtener el grado de Doctora en Filosofía con especialidad en administración, Universidad Autónoma de Nuevo León] Repositorio de la UANL. <http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>
- Dal Bosco, T. y Luiz, A. (2021). Quality management in the process of monitoring public works: A methodological proposal. *Gest. Prod*, 28 (3), 1 – 14. <https://www.scielo.br/j/gp/a/CQMhsr8GQh6yyHMRbfRYN3L/>
- Davidescu, A., Simona, A., Paul, A. et al (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees—Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*, 12 (1), 1 – 53.
- Elshaer, I. y Augustyn, M. M. (2016). Direct effects of quality management on competitive advantage. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(9), 1286–1310. doi:10.1108/ijqrm-07-2014-0086
- Espinoza, K. y Montalvo, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19*. [Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Magister en Recursos Humanos y Gestión Organizacional, Universidad Continental] Repositorio UC. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV\\_P\\_G\\_MRHGO\\_TE\\_Espinoza\\_Montalvo\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV_P_G_MRHGO_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf)
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. Lima: Perú. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

- Ferreira, J. y Fernandes, C. (2017). Resources and capabilities' effects on firm performance: What are they? *Journal of Knowledge Management*, 21 (5), 1202–1217.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JKM-03-2017-0099/full/html?skipTracking=true>
- Fogaça, N., Rego, M., Melo, M., et al (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 231–247.  
 doi:10.1002/piq.21248
- Gamarra, L. (2016). Balance de la Política Laboral del Gobierno Actual. *Derecho y sociedad*, 46 (13), 41 – 50.
- Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M. y Quiroz, J. (2016). Alcances teóricos al concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario. *Revista Líder*, 18 (29), 75 – 95.
- Hernández, G., Valencia, J., y Giraldo, C. (2007). La gestión humana en Colombia: características y tendencias de la práctica y de la investigación. *Estudios gerenciales*, 23(103), 39-64.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592307700098>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2017). Alcance de la Investigación. [http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510\\_06\\_color.pdf](http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf)
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. et al (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*, 13 (37), 73 – 90.  
<https://www.redalyc.org/pdf/709/70952383005.pdf>
- Lawter, L., Kopelman, R. y Prottas, D. (2015). McGregor's theory X/Y and job performance: A multilevel, multi-source analysis. *Journal of Managerial Issues*, 27(1-4), 84-101.  
[https://digitalcommons.sacredheart.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1419&context=wcob\\_fac](https://digitalcommons.sacredheart.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1419&context=wcob_fac)
- López, A., Lasa, N., Manterola, A. y Aramendi, I. (2021). El desempeño adaptativo en el sector público. *Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas*, 1 (20), 8-29.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7994548>
- Lujan, L. (2017). The Resource-Based View and the Concept of Value the Role of Emergence in Value Creation. *Mercados y negocios*, 35 (1), 1 – 13. <https://www.redalyc.org/journal/5718/571864085002/571864085002.pdf>
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29 (12), 1 – 18. <http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
- Mendoza, Á. y Ramírez, J. (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación*. Grupo Compás <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/523/1/LISTO%202.pdf>
- Mestra, M. y Avilés, M. (2018). *Proceso de reclutamiento y selección del talento humano por competencias para el fortalecimiento del desempeño laboral en el instituto prestador de salud*. [Tesis para obtener el grado de Maestra en administración de negocios con énfasis en recursos humanos, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología] Repositorio de la UMECT. [https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/1728/Tesis\\_Mestra\\_Aviles.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/1728/Tesis_Mestra_Aviles.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Montoya, C. y Boyero, M. (2016). The human resource management as a key element and quality competitiveness organizacional. *Universidad nacional de misiones*, 20 (2), 1 – 20. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357947335001/html/index.html>
- Nassar, D. (2021) The Impact of Human Resources Policies on Organizational Commitment: The Mediating Role of Psychological Contract (Applied Study: Alexandria Water Company). *Open Access Library Journal*, 8 (1), 1 – 11. [https://www.scirp.org/pdf/oalibj\\_2021033016490190.pdf](https://www.scirp.org/pdf/oalibj_2021033016490190.pdf)
- Ñopo, H. (2021). *Políticas de protección social y laboral en el Perú: una espiral de buenas intenciones, malos resultados y peores respuestas* (Informe n°115). Hugo Ñopo. Lima: GRADE. <https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/GRADEdi115.pdf>
- Oliveros, B. (2017). Cultura del trabajo y gestión de recursos humanos en Venezuela. *Orbis*, 13 – 37. 73 – 90. <https://n9.cl/3dogh>

- Palencia, M. Ben, V. (2013). Ética en la investigación psicológica: una mirada a los códigos de ética de Argentina, Brasil y Colombia. *Revista de psicología*. 9 (17), 53-65.  
[https://www.researchgate.net/publication/342927494\\_Etica\\_en\\_la\\_investigacion\\_psicologica\\_una\\_mirada\\_a\\_los\\_codigos\\_de\\_etica\\_de\\_Argentina\\_Brasil\\_y\\_Colombia](https://www.researchgate.net/publication/342927494_Etica_en_la_investigacion_psicologica_una_mirada_a_los_codigos_de_etica_de_Argentina_Brasil_y_Colombia)
- Pulido, A., Ruiz, A. y Ortiz, L. (2020). Improving the processes of production through risk management and statistical tools. *Ingeniare. Rev. chil. ing.* 28 (1), 56-67.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100056>.
- Quiroga, R. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cantera Rigot SA de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, Universidad Politécnica Salesiana] Repositorio de UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21632/1/UPS-GT003568.pdf>
- Ramió, C. (2020). La innovación de la gestión pública en Iberoamérica: Una agenda para el 2030. *Barcelona*.  
[https://datosabiertos.carm.es/odata/Difusion/buengobierno2020/docs/presentacion\\_Ramio.pdf](https://datosabiertos.carm.es/odata/Difusion/buengobierno2020/docs/presentacion_Ramio.pdf)
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39 (6), 1 – 15.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rojas, R. Vílchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – Lima, enero 2018*. [Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Salud, Universidad Norbert Wiener] Repositorio de la UNW. <https://n9.cl/086tj>
- Ramos, J., y Peiró, J. (2014). La psicología del trabajo y las organizaciones en tiempos de crisis económica. *Papeles del psicólogo*, 35(1), 1-4.  
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77830184001.pdf>
- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E. y Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*,

35 (3), 195 – 205.  
[https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1576\\_5962\\_rpto\\_35\\_3\\_0195.pdf](https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1576_5962_rpto_35_3_0195.pdf)

- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&tlng=es).
- Rojas, R. y Vílchez, S. (2020). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – lima, enero 2018* [Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de salud, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio de la UNW.  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1711/MAESTRO%20-%20Vilchez%20Paz%2c%20Stefany%20Bernita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rosita, S., Edward, E. y Widiastuti, F. (2019). Psychological Contract in Improving Human Resources Strategy With Organizational Culture as Mediating Variable. *Atlantis press*, 15 (145), 1 – 6.
- Rybnicek, R., Bergner, S., & Gutschelhofer, A. (2017). How individual needs influence motivation effects: a neuroscientific study on McClelland's need theory. *Review of Managerial Science*, 1 (1), 1 – 40.  
doi:10.1007/s11846-017-0252-1
- Salsavilva, M. (2017). *Administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de los institutos superiores tecnológicos de lima metropolitana*. [Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Doctor en Administración, Universidad Inca Garcilaso de Vega] Repositorio de la UIGV. <https://n9.cl/bycqmq>
- Sánchez, S. y Herrera, M. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 24(2), 133-146.  
<https://doi.org/10.18359/rfce.2216>

- Santamaria, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Magister en desarrollo del Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio de la UASM. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Soares, M., Resk, Z., Camelo, S. et al (2016). Human resources management and its interface in the systematization of nursing care. *Enfermería global*, 42 (1), 365 – 375. [https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n42/en\\_administracion3.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n42/en_administracion3.pdf)
- Sreeramana, A. y Kumar, S. (2016). Comparative Analysis of Theory X, Theory Y, Theory Z, and Theory A for Managing People and Performance. *MPRA*, 1 (1), 1 – 11. [https://mpr.a.ub.uni-muenchen.de/72974/1/MPRA\\_paper\\_72974.pdf](https://mpr.a.ub.uni-muenchen.de/72974/1/MPRA_paper_72974.pdf)
- Tamay, J. (2017). *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica “Los Ángeles de Chimbote”*, Chiclayo 2015. [Tesis profesional, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4141/Tamay%20Ravillet.pdf?sequence=1>
- Taouab, O. y Outellou, S. (2020). The Role of Quality Management in Improving Competitiveness and Performance of Moroccan Organizations. *ESJ Social Sciences*, 16 (28), 1 – 14.
- Touma, J. (2021). Theories X and Y in Combination for Effective Change during Economic Crisis. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 9 (1), 1 – 12. <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=107254>
- Valeriano, L. (2019). Transparencia en la gestión pública y privada del Perú frente a la crisis de valores que afectan el desarrollo del país. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(43), 31–43. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/16951/14429>

- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). <https://n9.cl/uy7pq>
- Zamora, L. (2019). Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. *Educación Superior*, 18(27), 96-99. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7023094>
- Zeballos, R. (2019). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas mattaz zeballos sociedad de responsabilidad limitada en la ciudad de Sucre*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio de la UASB. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1007/1/2019-018T-EC01.pdf>

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

| Matriz de operacionalización de variables |   |  |              |                          |   |  |
|---|---|--|--------------|--------------------------|---|--|
| Variabes de estudio                       | Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensiones  | Indicadores              | Escala de medición  |  |
| Gestión de Recursos Humanos (X)           | Comprende el conjunto de actividades direccionadas a hacer más eficientes los procesos administrativos, además, de mejorar la coordinación y trabajo en equipo de los colaboradores de una compañía, fortaleciendo su motivación, habilidades, conducta y capacidades, adicionalmente, se busca optimizar los procesos elementales como la provisión, organización, retención, desarrollo y | Permite medir la percepción de los fiscales sobre la variable independiente, a través de una encuesta aplicando la escala de medición ordinal del 1 al 5. Según Oliveros (2017) las dimensiones son provisión, organización, retención, desarrollo y evaluación. Niveles y rangos: óptimo (66 – 90), regular (42 – 65) y bajo (18 – 41). | Provisión    | Reclutamiento            | Siempre (5)<br>Casi siempre (4)<br>A veces (3)<br>Casi nunca (2)<br>Nunca (1) | Bajo<br>(25 – 50).<br><br>Regular<br>(51 – 76)<br><br>Óptimo<br>(77 – 99). |
|   |   |  |              | Selección                |   |  |
|   |   |  | Organización | Descripción de cargos    | Siempre (5)<br>Casi siempre (4)<br>A veces (3)<br>Casi nunca (2)<br>Nunca (1) |  |
|   |   |  |              | Evaluación de desempeño  |   |  |
|   |   |  | Retención    | Remuneración             | Siempre (5)<br>Casi siempre (4)<br>A veces (3)<br>Casi nunca (2)<br>Nunca (1) |  |
|   |   |  |              | Higiene y seguridad      |   |  |
|   |   |  | Desarrollo   | Formación y capacitación | Siempre (5)<br>Casi siempre (4)<br>A veces (3)<br>Casi nunca (2)<br>Nunca (1) |  |
|   |   |  |              | Profesionalización       |   |  |
|   |   |  |              | Nivel de especialización |   |  |
|   |   |  | Evaluación   | Control                  | Siempre (5)<br>Casi siempre (4)<br>A veces (3)<br>Casi nunca (2)<br>Nunca (1) |  |
|   |   |  |              | Monitoreo                |   |  |
|   |   |  |              | Toma de decisiones       |   |  |

|                       |  |  |            |  |   |  |   |
|-----------------------|--|--|------------|--|---|--|---|
|                       | evaluación (Oliveros, 2017).   |  |            |  |   |  |   |
| Desempeño laboral (Y) | Se define como el nivel de eficiencia y eficacia que un empleado muestra al momento de realizar sus actividades asignadas en el trabajo, considerando también la calidad que en sus actividades (Jara et al., 2018). | Permite medir la percepción de los fiscales sobre la variable dependiente, a través de una encuesta aplicando la escala de medición ordinal del 1 al 5. Según Jara et al., (2018), las dimensiones son eficiencia, eficacia y calidad. Niveles y rangos: (16 – 32) insuficiente, (33 – 48) regular, (49 – 64) bueno y (65 – 80) muy bueno. | Eficacia   | Planificación  | Siempre (5)<br>Casi siempre (4)<br>A veces (3)<br>Casi nunca (2)<br><br>Nunca (1) | Insuficiente (28 – 52).<br><br>Regular (53 – 77).<br><br>Bueno (78 – 100). |   |
|                       |  |  |            | Organización   |   |  |   |
|                       |  |  | Eficiencia | Cumplimiento de normas y procedimientos establecidos |   |  |   |
|                       |  |  |            | Rapidez y agilidad                                   |   |  |   |
|                       |  |  |            | Ahorro de recursos                                   |   |  |   |
|                       |  |  |            | Colaboración con las diferentes áreas                |   |  |   |
|                       |  |  | Calidad    | Cumplimiento de competencias laborales               |   |  | Siempre (5)<br>Casi siempre (4)<br>A veces (3)<br>Casi nunca (2)<br><br>Nunca (1) |
|                       |  |  |            | Quejas   |   |  |   |
|                       |  |  |            | Servicio   |   |  |   |
|                       |  |  |            | Actitudes  |   |  |   |

Anexo 2: Matriz de consistencia

| <b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>  |   |   |   |  |
|--|---|---|---|--|
| <b>Título:</b> Gestión de Recursos Humanos y desempeño laboral del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.                   |   |   |   |  |
| <b>Autor:</b> Mostajo Lindo, Cynthia Vanessa   |   |   |   |  |
| <b>Problema de investigación</b>   | <b>Objetivos</b>  | <b>Hipótesis</b>  | <b>Variables</b>                                  | <b>Dimensiones</b>   |
| <b>Problema general</b>  | <b>Objetivo general</b>   | <b>Hipótesis general</b>  | <b>Variable X:</b><br>Gestión de Recursos Humanos | Provisión<br>Organización<br>Retención<br>Desarrollo<br>Evaluación |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo, distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022? | Demostrar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022. | Existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022. |   |  |
| <b>Problemas específicos</b>   | <b>Objetivos específicos</b>  | <b>Hipótesis específicas</b>  |   |  |
| 1. ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la eficacia del personal administrativo, distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022?       | 1. Comprobar la relación entre la gestión de recursos humanos y la eficacia del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.       | 1. Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la eficacia del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.       | <b>Variable Y:</b><br>Desempeño laboral           | Eficacia<br>Eficiencia<br>Calidad                                  |
| 1. ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia del personal administrativo, distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022?     | 2. Establecer la relación entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022     | 2. Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022      |   |  |

| <p>3. ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del personal administrativo, distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022?</p> | <p>3. Verificar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022</p>                                     | <p>3. Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022.</p>   |  |  |
|--|--|---|--|--|
| <p><b>Tipo y diseño de investigación</b></p>   | <p><b>Población y muestra</b></p>  | <p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>   | <p><b>Estadística descriptiva e inferencial</b></p>  |  |
| <p><b>Tipo:</b><br/>Básica</p> <p><b>Diseño:</b><br/>No experimental, transaccional, descriptivo correlacional.</p>                                  | <p><b>Población:</b><br/>234 fiscales de Limanoroeste.</p> <p><b>Tipo de muestra:</b><br/>146 fiscales de Limanoroeste.</p> <p><b>Muestreo:</b><br/>Probabilístico aleatorio simple.</p> | <p><b>Variable Independiente:</b><br/>Gestión de Recursos Humanos</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario</p> <p><b>Variable dependiente:</b><br/>Gestión de Recursos Humanos</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario</p> <p><b>Autor(a):</b><br/>Mostajo Lindo, Cynthia Vanessa</p> <p><b>Técnica:</b></p> | <p>Para el tratamiento descriptivo de datos de la muestra, se presentarán tablas de contingencia procesadas en el programa SPSS, donde se establecerán los niveles porcentuales de las variables y dimensiones, asimismo, en la estadística inferencial se analizará con la prueba no paramétrica de Rho Spearman.</p> |  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>Encuesta</p> <p><b>Escala de los instrumentos:</b></p> <p>Siempre: 5</p> <p>Casi siempre: 4</p> <p>A veces: 3</p> <p>Casi nunca: 2</p> <p>Nunca: 1</p> |  |
|--|--|---|--|

## Anexo 3: Instrumentos

### Cuestionario – Gestión de Recursos Humanos

En la presente se muestran una serie de preguntas las cuales se encuentran enfocadas en la respuesta de los objetivos planteados previamente en el desarrollo de la investigación, alineados a las variables y dimensiones consideradas previamente. En función de lo mencionado, es preciso resaltar que la información será tratada de manera anónima, confidencial y será de uso exclusivamente académico, por lo cual, se sugiero contestar con la mayor sinceridad posible, dado que los datos serán tratados a través de programas estadísticos para obtener resultados de manera idónea.

Puede marcar cada una de las casillas con un aspa o cruz, considerando los siguientes valores siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y Nunca (1).

| <b>D1. Provisión</b>                 |   |          |          |          |          |          |
|--------------------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Ítem. Reclutamiento</b>           |   |          |          |          |          |          |
| <b>N°</b>                            | <b>Ítems</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 1                                    | ¿Considera que los procesos de reclutamiento responden a la demanda de personal?                |          |          |          |          |          |
| 2                                    | ¿El reclutamiento de personal se genera inmediatamente al existir una plaza disponible?         |          |          |          |          |          |
| <b>Ítem. Selección</b>               |   |          |          |          |          |          |
| 3                                    | ¿Cree que el personal seleccionado satisface las necesidades para el cual fue contratado?       |          |          |          |          |          |
| 4                                    | ¿Se selecciona al trabajador requerido en un plazo prudente?                                    |          |          |          |          |          |
| <b>D2. Organización</b>              |   |          |          |          |          |          |
| <b>Ítem. Descripción de cargos</b>   |   |          |          |          |          |          |
| 5                                    | ¿El trabajador conoce con exactitud las funciones de su cargo?                                  |          |          |          |          |          |
| 6                                    | ¿Considera que los trabajadores tienen acceso a información sobre la descripción de sus cargos? |          |          |          |          |          |
| <b>Ítem. Evaluación de desempeño</b> |   |          |          |          |          |          |
| 7                                    | ¿El personal cumple adecuadamente con sus funciones?  |          |          |          |          |          |
| 8                                    | ¿Se han generado procedimientos para medir con exactitud el desempeño laboral?                  |          |          |          |          |          |
| <b>D3. Retención</b>                 |   |          |          |          |          |          |
| <b>Ítem. Remuneración</b>            |   |          |          |          |          |          |

|                                       |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 9                                     | ¿Considera que el personal se encuentra bien remunerado de acuerdo con su cargo?   |  |  |  |  |  |
| 10                                    | ¿Considera que el personal mejora su rendimiento al obtener una buena remuneración?  |  |  |  |  |  |
| <b>Ítem. Higiene y seguridad</b>      |  |  |  |  |  |  |
| 11                                    | ¿El departamento de RR.HH. informa adecuadamente las normativas organizacionales?  |  |  |  |  |  |
| 12                                    | ¿El personal cumple con las normativas organizacionales?   |  |  |  |  |  |
| <b>D4. Desarrollo</b>                 |  |  |  |  |  |  |
| <b>Ítem. Formación y capacitación</b> |  |  |  |  |  |  |
| 13                                    | ¿Se realizan capacitaciones frecuentemente?  |  |  |  |  |  |
| 14                                    | ¿Se promueve que el personal se encuentre en formación constante?  |  |  |  |  |  |
| <b>Ítem. Profesionalización</b>       |  |  |  |  |  |  |
| 15                                    | ¿Considera que los trabajadores son competitivos?  |  |  |  |  |  |
| <b>Ítem. Nivel de especialización</b> |  |  |  |  |  |  |
| 16                                    | ¿El personal está especializado en el campo de sus actividades laborales?  |  |  |  |  |  |
| <b>D5. Evaluación</b>                 |  |  |  |  |  |  |
| <b>Ítem. Control</b>                  |  |  |  |  |  |  |
| 17                                    | ¿Considera que existe control sobre la gestión de los trabajadores?  |  |  |  |  |  |
| 18                                    | ¿Se supervisa que los trabajadores cumplan con sus objetivos?  |  |  |  |  |  |
| <b>Ítem. Monitoreo</b>                |  |  |  |  |  |  |
| 19                                    | ¿Considera que se genera seguimiento a los procesos realizados por los trabajadores para medir los progresos?                    |  |  |  |  |  |
| <b>Ítem. Toma de decisiones</b>       |  |  |  |  |  |  |
| 20                                    | ¿Considera que la información recogida de la supervisión del trabajo de los trabajadores permite tomar decisiones adecuadamente? |  |  |  |  |  |

## Encuesta – Desempeño laboral

En la presente se muestran una serie de preguntas las cuales se encuentran enfocadas en la respuesta de los objetivos planteados previamente en el desarrollo de la investigación, alineados a las variables y dimensiones consideradas previamente. En función de lo mencionado, es preciso resaltar que la información será tratada de manera anónima, confidencial y será de uso exclusivamente académico, por lo cual, se sugiere contestar con la mayor sinceridad posible, dado que los datos serán tratados a través de programas estadísticos para obtener resultados de manera idónea.

Puede marcar cada una de las casillas con un aspa o cruz, considerando los siguientes valores siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y Nunca (1).

| <b>D1. Eficacia</b>   |  |          |          |          |          |          |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Ítem. Planificación</b>  |  |          |          |          |          |          |
| <b>N°</b>   | <b>Ítems</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 1   | ¿Los trabajadores planifican las actividades a realizar durante su jornada laboral?                        |          |          |          |          |          |
| 2   | ¿Existe un itinerario para el cumplimiento de objetivo?  |          |          |          |          |          |
| <b>Ítem. Organización</b>   |  |          |          |          |          |          |
| 3   | ¿Considera que los trabajadores se encuentran organizados adecuadamente?                                   |          |          |          |          |          |
| 4   | ¿El trabajo en equipo se desarrolla de manera óptima?  |          |          |          |          |          |
| <b>D2. Eficiencia</b>   |  |          |          |          |          |          |
| <b>Ítem. Cumplimiento de normas y procedimientos establecidos</b> |  |          |          |          |          |          |
| 5   | ¿Considera que los trabajadores cumplen con estrictamente con las normativas y políticas organizacionales? |          |          |          |          |          |
| 6   | ¿Se respetan los procedimientos establecidos por la organización?  |          |          |          |          |          |
| <b>Ítem. Rapidez y agilidad</b>                                   |  |          |          |          |          |          |
| 7   | ¿Los trabajadores realizan sus actividades programadas de manera rápida?                                   |          |          |          |          |          |
| 8   | ¿Se cumplen con los tiempos establecidos para las entregas de informes o realización de actividades?       |          |          |          |          |          |
| <b>Ítem. Ahorro de recursos</b>                                   |  |          |          |          |          |          |
| 9   | ¿Se optimizan los recursos utilizados para la realización de actividades?                                  |          |          |          |          |          |

|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 10  | ¿Los trabajadores utilizan el tiempo productivamente para adelantar sus actividades?                          |  |  |  |  |  |
| <b>Ítem. Colaboración con las diferentes áreas</b>  |   |  |  |  |  |  |
| 11  | ¿Existe buena comunicación entre diferentes áreas?  |  |  |  |  |  |
| 12  | ¿Considera que hay apoyo entre diferentes departamentos para mejorar el trabajo?                              |  |  |  |  |  |
| <b>D3. Calidad</b>                                  |   |  |  |  |  |  |
| <b>Ítem. Cumplimiento de competencias laborales</b> |   |  |  |  |  |  |
| 13  | ¿Los trabajadores cuentan con las competencias necesarias para realizar sus actividades?                      |  |  |  |  |  |
| 14  | ¿Los trabajadores son capaces de desenvolverse de manera autónoma?  |  |  |  |  |  |
| <b>Ítem. Quejas</b>                                 |   |  |  |  |  |  |
| 15  | ¿Es habitual oír quejas sobre el desempeño de los trabajadores?   |  |  |  |  |  |
| 16  | ¿Existen quejas respecto al resultado obtenido del trabajo de los colaboradores?                              |  |  |  |  |  |
| <b>Ítem. Servicio</b>                               |   |  |  |  |  |  |
| 17  | ¿Considera que el servicio obtenido por parte de los colaboradores es el esperado?                            |  |  |  |  |  |
| 18  | ¿Los servicios brindados por los trabajadores son imprescindibles para la organización?                       |  |  |  |  |  |
| <b>Ítem. Actitudes</b>                              |   |  |  |  |  |  |
| 19  | ¿Las actitudes de los trabajadores es adecuada para fomentar un buen ambiente laboral?                        |  |  |  |  |  |
| 20  | ¿Consideras que los trabajadores presentan y promueven actitudes enfocados en los objetivos organizacionales? |  |  |  |  |  |

#### Anexo 4: Cálculo de la muestra

Para determinar la muestra se empleó la siguiente fórmula estadística:

N= Población o universo

Z= Valor del nivel de confianza

p= Proporción de individuos que poseen las características del estudio

q= Proporción de individuos que no poseen las características del estudio

e= Porcentaje o margen de errores

Los valores de la fórmula son los siguientes

N= 234

Z= 95%---1,96

p= 50%-- 0,5

q= 50%-- 0,5

E= 5%-- 0,05

$$n = \frac{234 * (1.96^2) * (0.5 * 0.5)}{(0.05^2) * (234 - 1) + (1.96^2) * (0.5 * 0.5)}$$

$$n = 146$$

Anexo 5: Validación por juicio de expertos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

| Nº                               | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias |
|----------------------------------|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
|                                  |   | Si                       | No        | Si                      | No        | Si                    | No        |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: PROVISIÓN</b>    |   |                          |           |                         |           |                       |           |             |
| 1                                | Los procesos de reclutamiento responden a la demanda de personal  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 2                                | ¿El reclutamiento de personal se genera inmediatamente al existir una plaza disponible?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 3                                | ¿Cree que el personal seleccionado satisface las necesidades para el cual fue contratado?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 4                                | ¿Se selecciona al trabajador requerido en un plazo prudente?  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b> |   | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 5                                | ¿El trabajador conoce con exactitud las funciones de su cargo?  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 6                                | ¿Considera que los trabajadores tienen acceso a información sobre la descripción de sus cargos?                                     | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 7                                | ¿El personal cumple adecuadamente con sus funciones?  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 8                                | La entidad ha generado procedimientos para medir con exactitud el desempeño laboral   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: RETENCIÓN</b>    |   | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 9                                | ¿Considera que el personal se encuentra bien remunerado de acuerdo con su cargo?  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 10                               | ¿Considera que el personal mejora su rendimiento al obtener una buena remuneración?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 11                               | ¿El departamento de RR.HH. informa adecuadamente las normativas organizacionales?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 12                               | ¿El personal cumple con las normativas organizacionales?  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: DESARROLLO</b>   |   |                          |           |                         |           |                       |           |             |
| 13                               | ¿Se realizan capacitaciones frecuentemente?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 14                               | ¿Se promueve que el personal se encuentre en formación constante?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 15                               | ¿Considera que los trabajadores son competitivos?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 16                               | ¿El personal está especializado en el campo de sus actividades laborales?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| <b>DIMENSIÓN 5: EVALUACIÓN</b>   |   |                          |           |                         |           |                       |           |             |
| 17                               | ¿Considera que existe control sobre la gestión de los trabajadores?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 18                               | ¿Se supervisa que los trabajadores cumplan con sus objetivos?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 19                               | ¿Considera que se genera seguimiento a los procesos realizados por los trabajadores para medir los progresos?                       | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 20                               | ¿Considera que la información recolectada de la supervisión del trabajo de los trabajadores permite tomar decisiones adecuadamente? | 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: Victor Navarro Navarro    **DNI:** 41616416

**Especialidad del validador:** En desarrollo organizacional / GTH

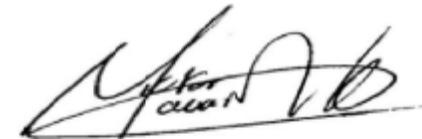
**28 de junio del 2022**

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

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

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

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



-----  
**Dr. Victor Navarro Navarro**

Activar Windows

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

| Nº                               | DIMENSIONES / items  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                                  |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: PROVISIÓN</b>    |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                                | Los procesos de reclutamiento responden a la demanda de personal   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2                                | ¿El reclutamiento de personal se genera inmediatamente al existir una plaza disponible?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3                                | ¿Cree que el personal seleccionado satisface las necesidades para el cual fue contratado?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4                                | ¿Se selecciona al trabajador requerido en un plazo prudente?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5                                | ¿El trabajador conoce con exactitud las funciones de su cargo?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6                                | ¿Considera que los trabajadores tienen acceso a información sobre la descripción de sus cargos?                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7                                | ¿El personal cumple adecuadamente con sus funciones?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8                                | La entidad ha generado procedimientos para medir con exactitud el desempeño laboral  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: RETENCIÓN</b>    |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 9                                | ¿Considera que el personal se encuentra bien remunerado de acuerdo con su cargo?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10                               | ¿Considera que el personal mejora su rendimiento al obtener una buena remuneración?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11                               | ¿El departamento de RR.HH. informa adecuadamente las normativas organizacionales?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12                               | ¿El personal cumple con las normativas organizacionales?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: DESARROLLO</b>   |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13                               | ¿Se realizan capacitaciones frecuentemente?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14                               | ¿Se promueve que el personal se encuentre en formación constante?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15                               | ¿Considera que los trabajadores son competitivos?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16                               | ¿El personal está especializado en el campo de sus actividades laborales?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 5: EVALUACIÓN</b>   |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 17                               | ¿Considera que existe control sobre la gestión de los trabajadores?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18                               | ¿Se supervisa que los trabajadores cumplan con sus objetivos?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 19                               | ¿Considera que se genera seguimiento a los procesos realizados por los trabajadores para medir los progresos?                    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 20                               | ¿Considera que la información recogida de la supervisión del trabajo de los trabajadores permite tomar decisiones adecuadamente? | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

**Observaciones:**...El instrumento propuesto resulta adecuado para medir la variable gestión de recurso humanos.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:**...Walter Manuel Vásquez Mondragón... DNI:...40769191...

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3210-9433>

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

| N° | Institución  | Especialidad   | Periodo formativo |
|----|--|--|-------------------|
| 01 | Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo                    | Física y Matemática  | 1997-2001         |
| 02 | Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle | Maestría en: Medición, evaluación y acreditación de la calidad educativa | 2008-2009         |
| 03 | Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle | Doctorado en educación   | 2011-2013         |

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

| N° | Institución  | Cargo   | Lugar      | Periodo laboral | Funciones  |
|----|--|---------|------------|-----------------|--|
| 01 | Universidad Cesar Vallejo                          | Docente | Lima Norte | 2012-2022       | Responsable de las experiencias curriculares de metodología de la investigación científica y del diseño y desarrollo de tesis en el nivel de Posgrado. |
| 02 | Escuela Nacional de Formación Profesional Policial | Docente | Chorrillos | 2020-2022       | Responsable de las experiencias curriculares de taller de tesis en la Maestría en Administración y Ciencias Policiales.                                |

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

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

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

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

Lima, 27 de junio de 2022

Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón  
DNI N°40769191  
Telf. 966905999

Docente de la Escuela de Posgrado UCV

Activar Windows  
Ve a Configuración

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

| Nº                               | DIMENSIONES / items  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                                  |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSION 1: PROVISIÓN</b>    |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                                | Los procesos de reclutamiento responden a la demanda de personal   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2                                | ¿El reclutamiento de personal se genera inmediatamente al existir una plaza disponible?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3                                | ¿Cree que el personal seleccionado satisface las necesidades para el cual fue contratado?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4                                | ¿Se selecciona al trabajador requerido en un plazo prudente?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5                                | ¿El trabajador conoce con exactitud las funciones de su cargo?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6                                | ¿Considera que los trabajadores tienen acceso a información sobre la descripción de sus cargos?                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7                                | ¿El personal cumple adecuadamente con sus funciones?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8                                | La entidad ha generado procedimientos para medir con exactitud el desempeño laboral  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSION 3: RETENCIÓN</b>    |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 9                                | ¿Considera que el personal se encuentra bien remunerado de acuerdo con su cargo?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10                               | ¿Considera que el personal mejora su rendimiento al obtener una buena remuneración?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11                               | ¿El departamento de RR.HH. informa adecuadamente las normativas organizacionales?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12                               | ¿El personal cumple con las normativas organizacionales?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSION 4: DESARROLLO</b>   |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13                               | ¿Se realizan capacitaciones frecuentemente?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14                               | ¿Se promueve que el personal se encuentre en formación constante?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15                               | ¿Considera que los trabajadores son competitivos?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16                               | ¿El personal está especializado en el campo de sus actividades laborales?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSION 5: EVALUACIÓN</b>   |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 17                               | ¿Considera que existe control sobre la gestión de los trabajadores?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18                               | ¿Se supervisa que los trabajadores cumplan con sus objetivos?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 19                               | ¿Considera que se genera seguimiento a los procesos realizados por los trabajadores para medir los progresos?                    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 20                               | ¿Considera que la información recogida de la supervisión del trabajo de los trabajadores permite tomar decisiones adecuadamente? | 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: Susana Filomena Montoya Olórtegui      **DNI: 06871314**  
**Especialidad del validador:** Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**11 de julio del 2022**

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

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



.....  
Dra. Susana F. Montoya Olórtegui  
ABOGADA  
Reg. CAL 18943

-----

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL**

| Nº                             | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                                |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>   |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                              | ¿Los trabajadores planifican las actividades a realizar durante su jornada laboral?                        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2                              | ¿Existe un itinerario para el cumplimiento de objetivo?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3                              | ¿Considera que los trabajadores se encuentran organizados adecuadamente?                                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4                              | ¿El trabajo en equipo se desarrolla de manera óptima?  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5                              | ¿Considera que los trabajadores cumplen con estrictamente con las normativas y políticas organizacionales? | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6                              | ¿Se respetan los procedimientos establecidos por la organización?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7                              | ¿Los trabajadores realizan sus actividades programadas de manera rápida?                                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8                              | ¿Se cumplen con los tiempos establecidos para las entregas de informes o realización de actividades?       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9                              | ¿Se optimizan los recursos utilizados para la realización de actividades?                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10                             | ¿Los trabajadores utilizan el tiempo productivamente para adelantar sus actividades?                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11                             | ¿Existe buena comunicación entre diferentes áreas?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12                             | ¿Considera que hay apoyo entre diferentes departamentos para mejorar el trabajo?                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD</b>    |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13                             | ¿Los trabajadores cuentan con las competencias necesarias para realizar sus actividades?                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14                             | ¿Los trabajadores son capaces de desenvolverse de manera autónoma?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15                             | ¿Es habitual oír quejas sobre el desempeño de los trabajadores?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16                             | ¿Existen quejas respecto al resultado obtenido del   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

Activar Windows  
 Ve a Configuración para ac

|    |   |   |  |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
|    | trabajo de los colaboradores?   |   |  |   |  |   |  |
| 17 | ¿Considera que el servicio obtenido por parte de los colaboradores es el esperado?                            | X |  | X |  | X |  |
| 18 | ¿Los servicios brindados por los trabajadores son imprescindibles para la organización?                       | X |  | X |  | X |  |
| 19 | ¿Las actitudes de los trabajadores es adecuada para fomentar un buen ambiente laboral?                        | X |  | X |  | X |  |
| 20 | ¿Consideras que los trabajadores presentan y promueven actitudes enfocados en los objetivos organizacionales? |   |  |   |  |   | Consideras que los colaboradores presentan y promueven actitudes enfocados (...) |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Victor Navarro Navarro    DNI: 41616416

Especialidad del validador: En desarrollo organizacional / GTH

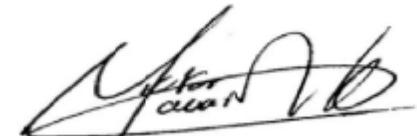
28 de junio del 2022

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

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

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

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



-----  
Dr. Victor Navarro Navarro

Activar Windows

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL**

| Nº                             | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                                |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>   |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                              | ¿Los trabajadores planifican las actividades a realizar durante su jornada laboral?                        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2                              | ¿Existe un itinerario para el cumplimiento de objetivo?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3                              | ¿Considera que los trabajadores se encuentran organizados adecuadamente?                                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4                              | ¿El trabajo en equipo se desarrolla de manera óptima?  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5                              | ¿Considera que los trabajadores cumplen con estrictamente con las normativas y políticas organizacionales? | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6                              | ¿Se respetan los procedimientos establecidos por la organización?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7                              | ¿Los trabajadores realizan sus actividades programadas de manera rápida?                                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8                              | ¿Se cumplen con los tiempos establecidos para las entregas de informes o realización de actividades?       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9                              | ¿Se optimizan los recursos utilizados para la realización de actividades?                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10                             | ¿Los trabajadores utilizan el tiempo productivamente para adelantar sus actividades?                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11                             | ¿Existe buena comunicación entre diferentes áreas?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12                             | ¿Considera que hay apoyo entre diferentes departamentos para mejorar el trabajo?                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD</b>    |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13                             | ¿Los trabajadores cuentan con las competencias necesarias para realizar sus actividades?                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14                             | ¿Los trabajadores son capaces de desenvolverse de manera autónoma?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15                             | ¿Es habitual oír quejas sobre el desempeño de los trabajadores?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16                             | ¿Existen quejas respecto al resultado obtenido del   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

Activar Windows  
Ve a Configuración para ac

|    |   |   |  |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
|    | trabajo de los colaboradores?   |   |  |   |  |   |  |
| 17 | ¿Considera que el servicio obtenido por parte de los colaboradores es el esperado?                            | X |  | X |  | X |  |
| 18 | ¿Los servicios brindados por los trabajadores son imprescindibles para la organización?                       | X |  | X |  | X |  |
| 19 | ¿Las actitudes de los trabajadores es adecuada para fomentar un buen ambiente laboral?                        | X |  | X |  | X |  |
| 20 | ¿Consideras que los trabajadores presentan y promueven actitudes enfocados en los objetivos organizacionales? |   |  |   |  |   | Consideras que los colaboradores presentan y promueven actitudes enfocados (...) |

**Observaciones:**...El instrumento propuesto resulta adecuado para medir la variable desempeño laboral.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:**...Walter Manuel Vásquez Mondragón... DNI:...40769191...

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3210-9433>

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

| N° | Institución  | Especialidad   | Periodo formativo |
|----|--|--|-------------------|
| 01 | Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo                    | Física y Matemática  | 1997-2001         |
| 02 | Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle | Maestría en: Medición, evaluación y acreditación de la calidad educativa | 2008-2009         |
| 03 | Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle | Doctorado en educación   | 2011-2013         |

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

| N° | Institución  | Cargo   | Lugar      | Periodo laboral | Funciones  |
|----|--|---------|------------|-----------------|--|
| 01 | Universidad Cesar Vallejo                          | Docente | Lima Norte | 2012-2022       | Responsable de las experiencias curriculares de metodología de la investigación científica y del diseño y desarrollo de tesis en el nivel de Posgrado. |
| 02 | Escuela Nacional de Formación Profesional Policial | Docente | Chorrillos | 2020-2022       | Responsable de las experiencias curriculares de taller de tesis en la Maestría en Administración y Ciencias Policiales.                                |

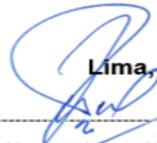
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 27 de junio de 2022

  
 Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón  
 DNI N°40769191  
 Telf. 966905999

Docente de la Escuela de Posgrado UCV

Activar V  
 Ve a Config

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL**

| Nº                             | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                                |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>   |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                              | ¿Los trabajadores planifican las actividades a realizar durante su jornada laboral?                        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2                              | ¿Existe un itinerario para el cumplimiento de objetivo?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3                              | ¿Considera que los trabajadores se encuentran organizados adecuadamente?                                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4                              | ¿El trabajo en equipo se desarrolla de manera óptima?  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5                              | ¿Considera que los trabajadores cumplen con estrictamente con las normativas y políticas organizacionales? | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6                              | ¿Se respetan los procedimientos establecidos por la organización?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7                              | ¿Los trabajadores realizan sus actividades programadas de manera rápida?                                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8                              | ¿Se cumplen con los tiempos establecidos para las entregas de informes o realización de actividades?       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9                              | ¿Se optimizan los recursos utilizados para la realización de actividades?                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10                             | ¿Los trabajadores utilizan el tiempo productivamente para adelantar sus actividades?                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11                             | ¿Existe buena comunicación entre diferentes áreas?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12                             | ¿Considera que hay apoyo entre diferentes departamentos para mejorar el trabajo?                           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD</b>    |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13                             | ¿Los trabajadores cuentan con las competencias necesarias para realizar sus actividades?                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14                             | ¿Los trabajadores son capaces de desenvolverse de manera autónoma?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15                             | ¿Es habitual oír quejas sobre el desempeño de los trabajadores?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16                             | ¿Existen quejas respecto al resultado obtenido del   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

Activar Windows  
 Ve a Configuración para ac

|    |   |   |  |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
|    | trabajo de los colaboradores?   |   |  |   |  |   |  |
| 17 | ¿Considera que el servicio obtenido por parte de los colaboradores es el esperado?                            | X |  | X |  | X |  |
| 18 | ¿Los servicios brindados por los trabajadores son imprescindibles para la organización?                       | X |  | X |  | X |  |
| 19 | ¿Las actitudes de los trabajadores es adecuada para fomentar un buen ambiente laboral?                        | X |  | X |  | X |  |
| 20 | ¿Consideras que los trabajadores presentan y promueven actitudes enfocados en los objetivos organizacionales? |   |  |   |  |   | Consideras que los colaboradores presentan y promueven actitudes enfocados (...) |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Susana Filomena Montoya Olórtégui    DNI:... 06871314

Especialidad del validador: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.-----

11 de julio del 2022.

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

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

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

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



Dra. Susana F. Montoya Olórtégui  
ABOGADA  
Res. CAL 19345

## Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del instrumento que mide la gestión de recursos humanos

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,993             | 20             |

Fuente: Base de datos

Se observa que la fiabilidad del instrumento que mide la gestión de recursos humanos alcanzó el valor de 0.993 considerando una fuerte confiabilidad.

Confiabilidad del instrumento que mide el desempeño laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,994             | 20             |

Fuente: Base de datos

Se observa que la fiabilidad del instrumento que mide el desempeño laboral alcanzó el valor de 0.994 considerando una fuerte confiabilidad.

Anexo 7: Base de datos

|    | V1 gestión_recursos_humanos |     |     |     |              |     |     |     |           |      |      |      |            |      |      |      |            |      |      | V2 desempeño_laboral |      |      |      |            |      |      |      |      |      |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----|-----------------------------|-----|-----|-----|--------------|-----|-----|-----|-----------|------|------|------|------------|------|------|------|------------|------|------|----------------------|------|------|------|------------|------|------|------|------|------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|    | provisión                   |     |     |     | organización |     |     |     | retención |      |      |      | desarrollo |      |      |      | evaluación |      |      | eficacia             |      |      |      | eficiencia |      |      |      |      |      | calidad |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|    | P.1                         | P.2 | P.3 | P.4 | P.5          | P.6 | P.7 | P.8 | P.9       | P.10 | P.11 | P.12 | P.13       | P.14 | P.15 | P.16 | P.17       | P.18 | P.19 | P.20                 | P.21 | P.22 | P.23 | P.24       | P.25 | P.26 | P.27 | P.28 | P.29 | P.30    | P.31 | P.32 | P.33 | P.34 | P.35 | P.36 | P.37 | P.38 | P.39 | P.40 |
| 1  | 1                           | 1   | 1   | 1   | 1            | 2   | 1   | 1   | 1         | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 2    | 1    | 1          | 1    | 1    | 2                    | 2    | 1    | 1    | 1          | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1       | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 2    | 1    |
| 2  | 1                           | 1   | 1   | 1   | 1            | 2   | 1   | 1   | 1         | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 2    | 1    | 1          | 1    | 1    | 2                    | 2    | 1    | 1    | 1          | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1       | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 2    | 1    |
| 3  | 1                           | 1   | 1   | 1   | 1            | 2   | 1   | 1   | 1         | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 2    | 1    | 1          | 1    | 1    | 2                    | 2    | 1    | 1    | 1          | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 2    | 1    |      |
| 4  | 1                           | 1   | 1   | 1   | 1            | 2   | 1   | 1   | 1         | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 2    | 1    | 1          | 1    | 1    | 2                    | 2    | 1    | 1    | 1          | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 2    | 1    |      |
| 5  | 1                           | 1   | 1   | 1   | 1            | 2   | 1   | 2   | 1         | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 2    | 1    | 1          | 1    | 1    | 2                    | 2    | 1    | 1    | 1          | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 2    | 1    |      |
| 6  | 1                           | 1   | 1   | 1   | 2            | 2   | 1   | 2   | 1         | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 2    | 1    | 2          | 1    | 1    | 2                    | 2    | 1    | 1    | 1          | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 1       | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 2    | 1    |
| 7  | 1                           | 1   | 1   | 1   | 2            | 2   | 1   | 2   | 1         | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 2    | 1    | 2          | 1    | 1    | 2                    | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 1       | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 1    |
| 8  | 1                           | 1   | 2   | 1   | 2            | 3   | 1   | 2   | 1         | 2    | 2    | 1    | 2          | 1    | 2    | 1    | 2          | 1    | 1    | 2                    | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 1       | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 1    |
| 9  | 1                           | 1   | 2   | 1   | 2            | 3   | 1   | 2   | 1         | 2    | 2    | 1    | 2          | 1    | 3    | 1    | 2          | 2    | 1    | 2                    | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 1       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 1    |
| 10 | 1                           | 1   | 2   | 1   | 2            | 3   | 1   | 2   | 1         | 2    | 2    | 1    | 2          | 1    | 3    | 1    | 2          | 2    | 1    | 2                    | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 2       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 1    |
| 11 | 1                           | 1   | 2   | 1   | 2            | 3   | 1   | 2   | 1         | 2    | 2    | 1    | 2          | 1    | 3    | 2    | 2          | 2    | 1    | 2                    | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 2       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 1    |      |
| 12 | 1                           | 1   | 2   | 2   | 2            | 3   | 1   | 2   | 1         | 2    | 2    | 1    | 2          | 2    | 3    | 2    | 2          | 2    | 1    | 2                    | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 2       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    |
| 13 | 2                           | 1   | 2   | 2   | 2            | 3   | 1   | 2   | 1         | 2    | 2    | 1    | 2          | 2    | 3    | 2    | 2          | 2    | 1    | 2                    | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 2       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    |
| 14 | 2                           | 1   | 2   | 2   | 2            | 3   | 1   | 2   | 1         | 3    | 2    | 1    | 2          | 2    | 3    | 2    | 2          | 2    | 1    | 2                    | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 1    | 2    | 1    | 2    | 2       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    |
| 15 | 2                           | 1   | 2   | 2   | 2            | 3   | 2   | 2   | 1         | 3    | 2    | 1    | 2          | 2    | 3    | 2    | 2          | 2    | 1    | 2                    | 2    | 1    | 1    | 2          | 1    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    |      |
| 16 | 2                           | 1   | 2   | 2   | 2            | 3   | 2   | 2   | 1         | 3    | 2    | 1    | 2          | 2    | 3    | 2    | 2          | 2    | 2    | 2                    | 2    | 2    | 1    | 2          | 1    | 1    | 2    | 1    | 2    | 3       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    |      |
| 17 | 2                           | 1   | 2   | 2   | 2            | 3   | 2   | 2   | 2         | 3    | 2    | 2    | 2          | 2    | 3    | 2    | 2          | 2    | 2    | 2                    | 3    | 2    | 1    | 2          | 1    | 1    | 2    | 1    | 2    | 3       | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    |      |
| 18 | 2                           | 1   | 2   | 2   | 2            | 3   | 2   | 2   | 2         | 3    | 2    | 2    | 2          | 2    | 3    | 2    | 2          | 2    | 2    | 2                    | 3    | 2    | 1    | 2          | 1    | 1    | 2    | 1    | 2    | 3       | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    |      |
| 19 | 2                           | 2   | 2   | 2   | 2            | 3   | 2   | 2   | 2         | 3    | 2    | 2    | 2          | 2    | 3    | 2    | 2          | 2    | 2    | 3                    | 3    | 2    | 1    | 2          | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 3       | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    |      |
| 20 | 2                           | 2   | 2   | 2   | 2            | 3   | 2   | 2   | 2         | 3    | 2    | 2    | 2          | 2    | 3    | 2    | 2          | 2    | 2    | 3                    | 3    | 2    | 1    | 2          | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 3       | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    |      |







|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 96  | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |   |   |   |
| 97  | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |   |   |   |
| 98  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |   |   |   |
| 99  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |   |   |
| 100 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |   |   |
| 101 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |   |   |
| 102 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |   |   |
| 103 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |   |   |
| 104 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |   |   |
| 105 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |   |   |
| 106 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |   |   |
| 107 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |
| 108 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |
| 109 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 110 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 111 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |







## Anexo 8: Oficio de autorización



**MINISTERIO PÚBLICO**  
FISCALÍA DE LA NACIÓN

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

TERCERA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA DE SANTA ROSA  
- SEGUNDO DESPACHO- DISTRITO FISCAL DE LIMA NOROESTE.

Santa Rosa, 01 de junio del 2022

### OFICIO N° 25-2022 -MP-FN- 3°FPPC SANTA ROSA/ 2DF-CVML

Señor Doctor:

**HUGO PLINIO HERMOZA OROSCO**

*PRESIDENTE DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DE DISTRITO FISCAL  
DE LIMA NOROESTE*

PRESENTE. -

**ASUNTO:** *Solicito autorización para encuestar a personal fiscal por motivo que se indica.*

**REF.:** *Estudios Posgrado de Maestría de Gestión Pública en la Universidad César Vallejo*

Tengo el honor de dirigirme a su digno Despacho, con la finalidad de solicitar que se me autorice para encuestar aleatoriamente a los Fiscales Provincial y Adjuntos Provinciales, con fines académicos, siendo el tema a tratar "Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral en el Distrito de Lima Noroeste 2022", la encuesta tiene por objeto recabar información que pueda ser útil, suficiente y necesaria para el desarrollo de la investigación, y poder conocer aspectos propios del desempeño del personal administrativo a su cargo.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

  
CYNTHIA VANESSA MOSTAJO LINDO  
FISCAL ADJUNTO PROVINCIAL  
3ra. Fiscalía Provincial Penal  
Corporativa de Santa Rosa  
SEGUNDO DESPACHO



MINISTERIO PÚBLICO  
FISCALÍA DE LA NACIÓN

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres  
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional  
Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores del DF Lima Noroeste



Firma  
Digital

Firmado digitalmente por VEIGA  
REYES Jorge FAU 20131370301 soft  
Presidente De La Junta De Fiscales  
Superiores Del DFLI  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20.07.2022 14:29:27 -05:00

Ventanilla, 20 de Julio del 2022

## CARTA N° 000023-2022-MP-FN-PJFSLIMANOROESTE

Señora

**CYNTHIA VANESSA MOSTAJO LINDO**  
DNI N.º 43766419

**Dirección electrónica:** [cmostajodj@mpfn.gob.pe](mailto:cmostajodj@mpfn.gob.pe)

**Asunto** : Solicitud de permiso para realizar encuestas por motivos académicos.

**Referencia** : Escritos s/n, de fecha 19 de julio de 2022.

**Expediente** : MUPDFL20220000518.

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de saludarla cordialmente; y a la vez, en atención a sus solicitudes de autorización para aplicar encuesta de manera anónima y presencial a los señores fiscales provinciales y adjuntos provinciales del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, durante el periodo de siete días hábiles; con motivo del desarrollo de una investigación (tesis) titulada "Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022", para la obtención de su grado de magister en Gestión Pública.

En cuanto al Derecho de Petición, el artículo 2, inciso 20) de la Constitución Política, establece como derecho de toda persona aquel referido "A formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal bajo responsabilidad".

Los alcances de esta disposición son desarrollados por la Ley n.º 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, regula del artículo 106 al 130 de la mencionada Ley; "el derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia"<sup>1</sup>.

Que, la Ley n.º 30220 – Ley Universitaria, establece en su artículo 45) que para la obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo con las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas,

<sup>1</sup> Ver el artículo 106.2 de la Ley N.º 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. Asimismo, en el fundamento 2.2.1 de la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 1042-2002-AA/TC de fecha 6 de diciembre de 2002, se define a la petición graciosa como: "aquella que se encuentra referida a la obtención de una decisión administrativa a consecuencia de la discrecionalidad y libre apreciación de un ente administrativo. Esta modalidad es stricto sensu la que originó el establecimiento del derecho de petición, en razón de que la petición no se sustenta en ningún título jurídico específico, sino que se atiene a la esperanza o expectativa de alcanzar una gracia administrativa. A lo sumo, expone como fundamento para la obtención de un beneficio, tratamiento favorable o liberación de un perjuicio no contemplado jurídicamente, la aplicación de la regla de merecimiento".

(511) 625-5555  
Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú  
[www.fiscalia.gob.pe](http://www.fiscalia.gob.pe)

Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores del DF Lima Noroeste

EXPEDIENTE: MUPDFL20220000518  
CODUN: 5XFW6  
R. 8044  
JVR/gje

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio Público FISCALÍA DE LA NACIÓN, aplicando lo dispuesto por el A.L. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas.  
A9004526C860954497 0146270513EEAD693205F59146A1EBE292C75F173A1709E0C7A308960E336363481693789632F3960F8949E60822C3F48120 EB8807C18



siendo los requisitos mínimos, para el grado de maestro: haber obtenido el grado de Bachiller, la elaboración de una tesis o trabajo de investigación en la especialidad respectiva, entre otras.

En este contexto, la administrada adjuntó a su solicitud la Carta P.0808-2022-UCV-VA-EPG-F01/J, del 15 de julio de 2022, emitido por la jefa de la Escuela de Posgrado UCV Filial Lima Campus Los Olivos, con el cual acredita que se encuentra cursando el grado de maestro en gestión pública, asimismo se indica el título de trabajo de investigación y la solicitud de permiso para que el mismo pueda obtener información de esta entidad. De otro lado, también se ha tenido a la vista el cuestionario que se pretende aplicar al personal del distrito fiscal; y, estando a la corroboración de estos datos, la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de Lima Noroeste tomando en cuenta los argumentos expuestos, **otorga autorización** a la señora **Cynthia Vanessa Mostajo Lindo, con DNI n.º 43766419**, para que **aplique la encuesta aprobada** por la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo - Campus Los Olivos, **de manera anónima y presencial** entre el **personal fiscal** de las sedes fiscales ubicadas en la jurisdicción de Distrito Fiscal de Lima Noroeste, **por el lapso de siete días hábiles desde la notificación de la presente**; debiendo cautelar en todo momento el cumplimiento de las disposiciones sanitarias y protocolos de bioseguridad.

Lo que hago de su conocimiento, para los fines que correspondan.

#### Atentamente

**JORGE VEIGA REYES**

Presidente de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de Lima Noroeste (e)  
Ministerio Público – Fiscalía de la Nación

JVR/gje

---

Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores del DF Lima Noroeste  
(511) 625-5555 EXPEDIENTE: MUPDFL20220000518  
Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú CODUN: 5XFW6  
www.fiscalia.gob.pe R. 8044  
JVR/gje

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio Público Fiscalía de la Nación, aplicando lo dispuesto por el A.N. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en el Portal de Datos Abiertos del Ministerio Público Fiscalía de la Nación.  
A9004526C68094487 0146270513EEAD963203F59146A1EBE29C73F173A170960C7A308960E336363481693789632F3960F894949E60322C7348120 EB8807C18

Anexo 9: Ficha técnica de los instrumentos

### **Ficha técnica del instrumento gestión de recursos humanos**

**Nombre:** Cuestionario de la gestión de recursos humanos

**Autor:** Basado en Oliveros (2017)

**Adaptado por:** Mostajo Lindo, Cynthia Vanessa

**Año:** 2022

**Lugar de aplicación:** Distrito fiscal Lima noroeste, 2022

**Forma de aplicación:** Directa

**Duración de la encuesta:** 30 minutos

**Puntuación:** La escala de medición es tipo Likert, responde con 5 afirmaciones:

1= Nunca

2= Casi Nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

**Niveles:** Bajo (25 – 50), Regular (51 – 76), Óptimo (77 – 99).

### **Ficha técnica del instrumento desempeño laboral**

**Nombre:** Cuestionario del desempeño laboral

**Autor:** Basado en Jara et al, (2018)

**Adaptado por:** Mostajo Lindo, Cynthia Vanessa

**Año:** 2022

**Lugar de aplicación:** Distrito fiscal Lima noroeste, 2022

**Forma de aplicación:** Directa

**Duración de la encuesta:** 30 minutos

**Puntuación:** La escala de medición es tipo Likert, responde con 5 afirmaciones:

1= Nunca

2= Casi Nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

**Niveles:** Insuficiente (28 – 52), Regular (53 – 77), Bueno (78 – 100).



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal administrativo. Distrito Fiscal de Lima Noroeste 2022", cuyo autor es MOSTAJO LINDO CYNTHIA VANESSA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Agosto del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>   |
|---|--|
| VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL<br><b>DNI:</b> 40769191<br><b>ORCID</b> 0000-0003-3210-9433 | Firmado digitalmente por:<br>WVASQUEZMO el 07-08-<br>2022 12:24:35 |

Código documento Trilce: TRI - 0398864