



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la Municipalidad
distrital de Jepelacio, 2023

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

AUTORA:

Fernandez Lopez, Yossiani Sarita (orcid.org/0000-0002-6965-4905)

ASESORES:

Dra. Contreras Julian Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

Dr. Ramirez Garcia Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi madre, Janina por ser el mejor ejemplo de superación, lucha y perseverancia en cada situación difícil de la vida. A mi mamita Sara por nunca dejarme de apoyar y siempre darme lo mejor. A mis hermanos, quienes siempre están conmigo, y son mi soporte para seguir logrando cada meta que me propongo en la vida.

Yossiani

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por brindarme salud, en segundo lugar, a mis docentes de la maestría quienes me impartieron sabiduría, y orientación para perfeccionar mis conocimientos en el ámbito profesional, también, a mi asesora de investigación por su paciencia, ímpetu y sapiencia, y sobre todo por ser inspiración de lucha y perseverancia.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jepelacio, 2023", cuyo autor es FERNANDEZ LOPEZ YOSSIANI SARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 04- 08-2023 16:31:13
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 01109463 ORCID: 0000-0003-0035-7088	Firmado electrónicamente por: RRAMIREZGA24 el 04-08-2023 16:37:03

Código documento Trilce: TRI - 0641058



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FERNANDEZ LOPEZ YOSSIANI SARITA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Japelacio, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
FERNANDEZ LOPEZ YOSSIANI SARITA DNI: 71925313 ORCID: 0000-0002-6965-4905	Firmado electrónicamente por: YFERNANDEZLO el 01-07-2023 19:44:20

Código documento Trilce: INV - 1220523



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo de Estudio	14
3.2. Diseño de investigación	14
3.3 Variables y operacionalización.....	15
3.4. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.6. Procedimientos	17
3.7. Métodos de análisis de datos.....	18
3.8. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de las dimensiones de gestión de recursos humanos.....	20
Tabla 2. Nivel de las dimensiones del desempeño laboral.....	21
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	22
Tabla 4. Correlación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.....	23
Tabla 5. La relación entre las variables gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.....	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión y coeficiente de determinación (R^2) entre motivación y desempeño laboral.....	24
Figura 2. Dispersión y coeficiente de determinación (R^2) entre competencia y desempeño laboral.....	24
Figura 3. Dispersión y coeficiente de determinación (R^2) entre experiencia laboral y desempeño laboral.....	25
Figura 4. Dispersión y coeficiente de determinación (R^2) entre la variable gestión de recursos humanos y desempeño laboral.....	27

RESUMEN

La investigación tuvo por objeto general determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023. Siendo una investigación básica, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional de corte transversal. La población se conformó por aproximadamente 2000 personas y la muestra fue de 50 personas usuarias de la municipalidad. La técnica fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio. Como resultado se encontró que existe correlación positiva baja y relación significativa entre la variable de gestión de recursos humanos y la variable desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023, con un coeficiente estadístico de Rho de Spearman de 0,338* y un p-valor de 0,016, además según el coeficiente de determinación R^2 es de 0,0476 el cual es equivalente a un 5% de dependencia de la variable gestión de recursos humanos con la variable desempeño laboral, concluyendo la aceptación de la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, habilidades blandas, desempeño laboral.

ABSTRACT

The general purpose of the research was to determine the relationship between human resource management and job performance in the Jepelacio 2023 District Municipality. Being a basic research, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional correlational level. The population was made up of approximately 2000 people and the sample was 50 users of the municipality. The technique was the survey and as instruments two questionnaires, one for each study variable. As a result, it was found that there is a low positive correlation and a significant relationship between the human resources management variable and the job performance variable in the Jepelacio 2023 district municipality, with a Spearman's Rho statistical coefficient of 0.338* and a p-value of 0.016, also according to the determination coefficient R² is 0.0476, which is equivalent to a 5% dependency of the human resources management variable with the labor performance variable, concluding the acceptance of the research hypothesis.

Keywords: Human resource management, soft skills, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el desempeño de los trabajadores ha sido muy notable para las organizaciones e instituciones, debido a que simplemente estos dependen de los usuarios o clientes, en analogía a la oferta y la demanda y la actualización y perfeccionamiento de las labores esgrimidas, si bien las permutaciones económicas han deslindado una mayor competencia en el campo empresarial y hasta estatal, de igual manera se enfrentan a muchas falencias y dificultades, por lo que en Latinoamérica el factor recurso humano en las entidades privadas manifiestan buen manejo y consecuentemente conllevan a un buen desempeño laboral; pero, en el sector público, difiere de esta realidad. (Izquierdo, 2021).

En Latinoamérica el factor corrupción que se evidenció dentro del ámbito público y el cual es noticia de cada día, el Perú no es ajeno a esa realidad ya que al ser un estado democrático, y que este, a su vez, tiene funciones muy importantes que direcciona al aumento de la calidad de vida de sus habitantes, debiendo para ello implementar estrategias para la promoción de la competitividad, y dentro de ellas, la contratación de colaboradores idóneos y productivos para la optimización del desempeño de sus labores en las diferentes instituciones públicas; como gobiernos distritales que son parte del sector público, más aún porque estos brindan servicios que están encomendados a los ciudadanos dentro de su jurisdicción y teniendo en cuenta dos tipos de clientes: los internos que está conformado por los trabajadores de la institución y los externos, que son la ciudadanía en general, (Álamo, 2017).

En el Perú el tema de la gestión del recursos humanos se basa en la selección del personal y puesta en un cargo en las diferentes organizaciones de índole público como son las municipalidades, ya sea provinciales, distritales, locales u otras, esto es uno de los procedimientos más débiles en las instituciones, debido al apoyo recibió en campaña por el candidato, este siente la necesidad de devolver favores y contrata, por ende, a un personal poco calificado para dicha labor; de esta manera se afecta la eficacia porque en servicio brindado

no es el óptimo y capta la atención de la población que requiere de ese servicio y no cumpliendo las metas trazadas, (Ñahuirima, 2015) .

El desempeño laboral tiene conlleva necesariamente un buen servicio, es una característica muy relevante ya que, en la actualidad, al colaborador no se le ve como un robot el cual solo realiza funcione encomendadas a perfección, sino que tiene que ser un colaborador que adquiera y tenga habilidades blandas desarrolladas para que desempeñen un rol preponderante dentro de la gestión pública, además de poseer conocimientos amplios, capacidades entre otras cualidades con la finalidad de presentar un buen desarrollo de sus funciones y brindar un servicio de calidad a la población solicitante; pero lamentablemente esto no se evidencia en la gestión pública, debido a que en la colectividad se considera que en la mayoría de los casos el personal es contratado por favoritismo a pesar de no poseer las competencias o habilidades que el puesto de trabajo requiere, (Mori & Fernández, 2018).

En la región San Martín se ha evidenciado está problemática debido a que muchas veces no toman en cuenta lo establecido en la normativa como la Ley N° 31419, e incluso la Ley N° 30057, y es así que la política se ha tornado tan popular y que solo se necesita colaborar en una campaña para obtener un puesto de trabajo dentro de los gobiernos distritales, provinciales, regionales; asimismo, en la provincia de Moyobamba se evidencia la misma problemática ello en base a las diversas noticias propaladas donde se evidencia la falta de experiencia y compromiso por parte de los colaboradores de las entidades públicas redundando en los constantes reclamos por parte de los pobladores y usuarios de las entidades del ámbito público.

Ante ello, la Municipalidad distrital de Jepelacio, no es ajena a lo descrito en el párrafo anterior y además al ser una de las más completas en el ámbito de las funciones que realiza e incluso en los servicios que brinda, de manera directa a la población se han venido suscitando protestas, por parte de los pobladores, por la ineficiencia y poco compromiso de sus autoridades con la selección de sus funcionarios y servidores que están a cargo de las áreas, deviniendo ello, en una mala gestión y atención a los usuarios, un claro

ejemplo son los procesos que, actualmente, muchos de sus colaboradores están afrontando debido a un mal manejo en la gestión y que estos no cumplían con el perfil profesional plasmado en los manuales de gestión de la entidad pública.

En base a ello y la problemática explicada, fue necesario plantear el siguiente **problema general** ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023?, como **problemas específicos**: PE1: ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023? y PE2: ¿Cuál es el grado de las dimensiones de desempeño laboral de los en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023? PE3: ¿Cuál es la relación de las dimensiones de gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023?

Teniendo **justificación por conveniencia**, puesto que la información que se recopiló está en base a los objetivos planteados y se llegó a determinar la relación entre las variables y la utilidad de la aplicación de una para el cumplimiento de la otra, **justificación teórica**, debido a que se logró explicar y analizar las variables, desde la perspectiva teórica, intensificando, de esa manera, el conocimiento a través de la información recopilada de las diversas revistas científicas, en los antecedentes, teorías u otros, **justificación social** debido a que el presente estudio permitió el desarrollo de aspectos de índole positivo, para la solución o posibles soluciones a las falencias que se puedan encontrar, sirviendo de antecedente y recomendación para la entidad y sociedad en general, **justificación práctica**, ya que en base a los aportes directos e indirectos que se recopilaron en el progreso de la presente investigación se proponen posibles soluciones a la realidad problemática planteada, (Sánchez,2019); **justificación metodológica** ya que se contribuirá con las diferentes investigaciones a futuro, teniendo como base el estudio, puesto que se aplicó cuestionarios a la población, datos que fueron procesados y posteriormente, se presenta las conclusiones respectivas, (Fernández, 2020).

El **objetivo general es** determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023 y **como objetivos específicos son:** OE1. Identificar el nivel de las dimensiones de gestión de recursos humanos en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023, OE2. Asimismo, Identificar el grado de desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023, OE3: Analizar la relación de las dimensiones de gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023.

Planteandonos las siguientes hipótesis: **hipótesis general:** Existe gran relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023, como **hipótesis específicas:** HE1: El nivel de las dimensiones de gestión de recursos humanos en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023 es bueno, HE2: El grado de las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023 es alto, HE3: Existe relación colosal entre la dimensiones de gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con referencia a las variables que se plantearon como antecedentes a nivel internacional se tuvo Alarcón & Salvador (2020), concluyendo que el índice sintético respecto al desempeño laboral busca formar una cultura de ámbito organizacional encaminada al perfeccionamiento de la eficiencia de una gestión pública de México y recomienda tomar acciones a futuro como la implementación del procedimiento desarrollado. Asimismo, se precisa que dicho procedimiento está basado en la técnica de un sistema intensivo de estimación de los trabajadores, permitiendo obtener un grado alto de eficiencia en una gestión de gobierno local, todo ello encaminado hacia un futuro de implementación y de mejoras.

Ardila & García (2017), concluyeron que la formulación de una medida respecto a la gestión de recursos humanos para los entes municipales colombianos tiene 3 intenciones; primero, sintetizar la información que se debe tener sobre la municipalidad respecto al servicio o servicios que esta brinda a la población; segundo, establece una comparación a nivel territorial entre sus iguales para mejorar la identificación de los que necesitan ayuda para la dación de un buen servicio; tercero, permite la focalización de recursos, recomendando que el área administrativa de la función pública, avance en la caracterización meticulosa de los quehaceres públicos en Colombia.

Espinoza, et al. (2021), Ramos, et al. (2019), concluyeron que, respecto a gestión de recursos humanos, en los diferentes regímenes, y las condiciones para la incorporación son las destrezas, conocimientos y práctica que tienen los individuos, y esto redundará en el desempeño laboral del personal, por lo que se recomienda que las oficinas de RRHH establezcan un plan de inducción para que se dirija al colaborador a que tenga el deseo de formar parte de una determinada institución. Asimismo, precisan que la remuneración es, muchas veces, el lado débil de una institución cuando este quiera conseguir y tener en su plana trabajadores capacitados; aunado a ello resaltan que al instante de escoger el personal apto para un determinado

puesto laboral es complejo por lo que se debe estudiar y tratar en distintas etapas enfocadas en los diferentes propósitos que se tenga. Con la investigación se demostró que no se puede emplear las escalas cortas como la del IWPQ, por lo que se recomendó un examen a profundidad respecto a la valoración del desempeño del personal en las diversas tareas. También se sintetizó que hay factores muy importantes que tienen que adquirir los colaboradores como: la personalidad, que está comprendida de comportamientos para el desarrollo óptimo de una organización.

Terán, et al. (2021), Sánchez, (2020) concluyeron que de los estudios analizados la mayoría aplicaron la evaluación SERVQUAL como instrumento, asimismo, se concluyó que se debe evaluar y gestionar el recurso humano de manera continua y meticulosa, para brindar un buen servicio, ya que depende de eso la productividad y posterior satisfacción de los usuarios; por otro lado, otras características para el desarrollo óptico de las funciones son: evaluaciones constantes, en las cuales se involucre la percepción y sobre todo, el trato que se da a los usuarios de las áreas donde se desarrolla las funciones; pero, lamentablemente la mayor parte de los colaboradores designados en los puestos son de confianza por lo que no tienen la formación académica solicitada y conocimientos que ayude a un buen desempeño en el puesto que ostentan. Entonces con ello la mayoría no tiene capacitación, experiencia, ni mucho, menos habilidades que coadyuven a los titulares de los gobiernos locales y regionales porque lo único que hacen es cumplir promesas realizadas campañas políticas defraudando así a quienes los eligieron antes de llegar al poder, a quienes confiaron en ellos y los eligieron

A nivel nacional Marín & Delgado (2020), concluyendo que el control de ámbito financiero y administrativo conlleva a la selección del personal ya sea servidor o funcionario técnico y/o profesional y que tengan competencias integrales y habilidades para la disposición y uso de los diversos recursos públicos y para realizar un trabajo eficaz y eficiente en contribución de la población. Esto influye también en la vida sostenible en un contexto de crisis económicas, sociales, todo ello se debe a la demanda de diferentes condiciones laborales, necesidades políticas que conllevan o redundan en la afectación pública.

Gonzales (2020), concluyendo que el programa de capacitación denominado Excelencia tiene peso de manera significativa y directa en la eficiencia en el ámbito laboral de la Municipalidad de Paucarpara, puesto que antes de las capacitaciones su desempeño era de manera regular por lo que se recomendó la implementación de más capacitaciones y que estas sean continuas; debido a que los trabajadores del servicio de “serenazgo” exploten sus habilidades, capacidades y relaciones interpersonales lo que genera iniciativa organizacional.

Zela, et al. (2021), concluyeron que el desempeño laboral es de nivel regular en los municipios provinciales, solo respecto a los trabajadores de la M.P. de Puno lograron llegar al nivel alto, en base a la dimensión de desempeño en el contexto teniendo que la calidad del servicio que perciben sus usuarios tienen promedio elevado con capacidad, confiabilidad, por ende mantiene una correlación - positiva entre sus variables calidad de servicio y desempeño laboral; así mismo en dos municipalidades el comportamiento laboral contraproducente causa un contexto laboral de insatisfacción para los colaboradores.

Montalvo, et al. (2020), llegaron a la conclusión que hay una correlación moderada, significativa y directa entre las variables descritas en el objetivo, y se identificó que los usuarios del área reciben un servicio regular, por lo que hay una satisfacción parcial ya que se llegan a cumplir los fines trazados a la iniciación de la gestión, ello en base a la ejecución del trabajo de los colaboradores, debido a que se corroboró la existencia de las dimensiones habilidades blandas, capacidad de respuesta, empatía, satisfacción laboral, aspectos tangibles, fiabilidad, terminando en un buen desempeño laboral.

Ahora bien, las dos variables de estudio que se tuvieron para la investigación estuvieron basadas en **teorías**, pero antes de ello se desarrolló los términos de las mismas, siendo la primera **recursos**, la RAE (2021), precisa que es un cúmulo de elementos a disposición para resolver y atender una necesidad llevada a cabo en una entidad. Estos se basan en recursos forestales,

naturales, económicos, humanos, hidráulicos, entre otros; concluyendo que los recursos son medios que coadyuvan al logro de objetivos en diferentes ámbitos; **humanos** la RAE (2021), define como un ser vivo natural, racional diferenciado en dos: mujer o varón.

Ahora bien avocándose a las teorías como primera se tiene a, **de los dos factores en la satisfacción del cliente** que se rige en base a la variable **desempeño laboral**, en relación a ello, Carmona & Leal (1998) precisan que hay factores para medir el desempeño los cuales se establecen en base a la satisfacción e insatisfacción en el ámbito laboral, siendo que uno de ellos es el factor técnico el cual produce insatisfacción cuando el nivel es bajo, y satisfacción si el nivel es moderado o alto, asimismo para Robbins (2004) los factores son las motivaciones que tiene un individuo y están insertados de manera intrínseca con la relación de la satisfacción del cargo, estando esto bajo el control del mismo individuo.

La segunda teoría que se tiene es la de **valoración de expectativa** que va en relación con la variable **gestión de recursos humanos**, en la cual García & Marín (2015) nos precisan que se da a partir de lo establecido por Vroom, quien establece el nivel de motivación de trabajadores con sus tareas, teniendo como base sus valores y capacidades, analizando con ello la importancia de que los empleados o trabajadores le dan a las perspectivas o denominadas expectativas, involucrando también la confianza que deposita la institución o empresa en el trabajador. Por otro lado, Sánchez (2017), nos menciona que dicha teoría explica el actuar de las personas en base a las motivaciones debido a las expectativas que se quiere tener como resultado de una determinada acción, esto viene condicionado por la percepción anticipada o también llamada expectativa que se deriva de la conducta.

Como tercera teoría en base a las dos variables de estudio se tiene a la **teoría de la equidad** el cual Littlewood & Alviter (2011) mencionan que se trata de la motivación de las personas para ser tratados de manera equitativa y más aún en el ámbito laboral ya que si se cumple con lo requerido tienen que ser remunerados de acuerdo a ello, en el ámbito de su eficiencia individual y

grupal, asimismo citan a Huseman, et al. (1987), quienes incorporan una función con el fin de mejorar y desarrollar la teoría denominándola sensibilidad de la equidad. Adams (1963) explica que respecto a la teoría las personas solemos compararnos con otros, tomando una posición sobre lo que está bien o es justo y lo que no es, sentando en ello la motivación y buen desempeño laboral.

Bien, conceptualizando la primera variable **gestión de recursos humanos**, donde Olarte (2020), concluye diciendo que es un proceso necesario en todo tipo de instituciones y mediante el mismo se trata de identificar los potenciales de los profesionales postulantes a determinados cargos, asimismo Bautista, et al. (2020) nos precisan que dicha gestión de recursos humanos se ha estudiado hace mucho como una disciplina, sobre todo en el ámbito psicológico organizacional, debido a que se busca poder explicar y entender los aspectos que conllevan a la efectividad y crecimiento de las diversas empresas e instituciones, Castro (2016) menciona que, actualmente, las diferentes organizaciones están en innumerables cambios, esto debido a la oferta y la demanda, a las diversas necesidades que se generan para su mejora y mantenimiento en el mercado, por lo que la competencia es cada día más grande; para Flores (2017), detalla que la **gestión del talento humano** esta vista en base al **desempeño laboral**, y si este presenta debilidades en cuanto a la orientación, acompañamiento, evaluación, capacitaciones entre otros como no tener un proceso que genere incentivos se recae en una mala calidad de servicio. De la Hoz (2020) precisa que las debilidades pueden llegar a remediarse a través de alternativas que las diferentes empresas y organizaciones privadas y estatales presentan.

Bajo esta deducción Choi, et al. (2018) mencionan que la principal razón por la que se estudia la variable gestión de recursos humanos, por intermedio de las diversas organizaciones es para entender el desempeño que muestra el individuo a la hora de realizar su trabajo, las cuales se componen por cualidades, conocimientos y destrezas que la persona adquiere para contribuir a la buena competitividad y desarrollo de la empresa o entidad para el cual trabaja. Asimismo, Apaza (2018) alude que son las empresas más exitosas

las que ponen, en primer lugar, la gestión de recursos humanos, invirtiendo, de esa manera, en el recurso de tiempo, financiero, innovación y productividad, profesionalismo y experiencia y terminar en una gestión adecuada. Geraldo et al. (2020).

Jama (2018), por otro lado, precisa que es el conjunto de prácticas y aquellas políticas necesarias para la administración de los físicos relacionados a los individuos, desarrollándose en la gestión del talento humano, iniciando desde la selección y posterior incorporación, continuando con la capacitación, evaluación de desempeño, recompensa, calidad de vida y remuneración; por lo que para el desarrollo del mismo, además, por parte de la institución se planifica las necesidades del personal, comunicación interna, motivación laboral evaluando, de esa manera, estrategias y los indicadores para el cambio de la sociedad.

Conforme al **desempeño** Rivero (2018), precisa que significa la acción de efectuar, cumplir, ejercer un compromiso, como una profesión u cargo, en el campo del trabajo, ergo, teniendo en cuenta conocimientos del individuo en la labor que va desempeñar, también en el marco de cualidades, funciones, actividades propias de la persona y cargo, respecto a **laboral** para la RAE (2021), es perteneciente o relativo al trabajo, en el talante jurídico, económico y también social; vinculado a la forma, elementos y situaciones relacionadas a la actividad intelectual y física concluyendo en una remuneración o respaldo en el campo de una institución privada o pública.

Como desarrollo de la segunda variable **desempeño laboral** Phuong, et al (2019) nos mencionan que, es muy comentado en diferentes campos de asociaciones y organizaciones de Latinoamérica y a nivel mundial y alude a la valoración de la buena administración en base a las acciones humanas de los trabajadores, esta ayuda y componentes que influyen en la atención al cliente y en el campo de la relación Estado – Poder público; desde la perspectiva de las organizaciones, para la eficiencia laboral en las diferentes administraciones de las organizaciones a nivel latinoamericano se viene implementando mejoras relacionadas a las metodologías que indagan a

mejorar permanente y a través de medidas que investigan un desarrollo multidimensional, (Nunkoo et al, 2019); asimismo el desempeño laboral es también la adquisición de capacidades de un colaborador de trabajo en base al comportamiento y personalidad, es decir con liderazgo, actitud positiva, inteligencia emocional, pensamiento crítico y características de ámbito no técnico, Ibrahim (2017).

Respecto a las **dimensiones** de la primera variable se tuvo a la **motivación**, Ucha (2018) precisa que se dan en la composición de los servicios y elementos que son necesarios dentro de una organización para el funcionamiento y desarrollo efectivo de las funciones del elemento humano de una institución, engloba a un ambiente tácito que cumpla con condiciones y/o requisitos como clima laboral adecuado, espacios elaborados de manera cómoda, el recurso dinerario y capacitaciones por parte de la institución, Pineda & Moreno (2019). Asimismo, se desarrolla sus **indicadores** como el **monto de la remuneración** el cual es el medio para el progreso del ser humano y que involucra subsistencia y garantiza una menor o mayor posibilidades de estabilidad en base a sus necesidades, **seguridad e higiene** que involucra el ámbito en la cual los colaboradores residen y si estos son aptos para el impulso del ejercicio de sus funciones, Flores et al (2018).

Como segunda **dimensión** la **competencia** Queiruga et al, (2022) menciona que, en el contexto de este trabajo, son aquellos rasgos que busca una organización o entidad, las cuales son requeridas a los trabajadores para que estos puedan alcanzar los objetivos que se trace, aplicando un plan de incentivos entre otros, Fernández et al (2019) cuando se habla que la competencia se refiere a la capacidad que se tiene, ya sea de manera individual y grupal, para el acatamiento de las tareas encomendadas. Teniendo como indicadores a las **capacidades** el cual, Vega (2016) interpreta como el conjunto de habilidades, saberes y disposiciones de la persona frente al trabajo el cual le permite alcanzar resultados positivos. A partir de los 90 se inicia un concepto más integral y va más allá de los atributos de índole personal siendo este apoyado con las condiciones y exigencias laborales, **conocimientos** es la medida por la cual los colaboradores conocen las

técnicas y procedimientos que les permite comprender el trabajo que desempeñan incidiendo en la capacidad de llevar ese conocimiento “teoría” a la práctica en el desarrollo, Rodríguez, (20199).

Tercera a la **experiencia laboral** donde Bermúdez (2015), nos menciona que está basada en la construcción subjetiva y objetiva del desempeño laboral y elaborada en la vivencia fundamental del día a día. Feregrino (2022), explica que está organizada en una base de datos del acervo de ideologías, estéticas del deber de su profesión, esto quiere decir, capacidad, conocimientos, entre otros, adquiridos en la actividad laboral comprendida en la dinámica que genera las labores. Sus dimensiones son **perfil profesional** para Poquis, et al (2020), delimitan como la síntesis de habilidades, competencias, experiencias que se desarrollaron en el desempeño de sus funciones el cual es posteriormente aplicados de manera directa con los usuarios, **desarrollo personal**, consiste en aquellas acciones que desarrolla sus habilidades y destrezas mejorando, de esa manera, la toma de decisiones y relaciones interpersonales, usando la capacidad humana de cambio en aras de buscar la felicidad en su plenitud.

En relación a la segunda variable tenemos como primera dimensión al **tiempo** el cual Cuevas et al (2020) precisan que, en cualquier trabajo el factor tiempo es muy importante, debido a que ello refleja la competencia y capacidad que tienen los colaboradores y las estrategias que manejan en base a su experiencia laboral; tiene como **indicadores** a la **eficacia** el cual integra factores y aspectos de esfuerzo, tiempo mínimo y costo permitiendo para lograr objetivos trazados, **actitud** están basados en la predisposición y las cosas que se hace, siendo el comportamiento que se tiene en el labor y también comprende la personalidad, Fontalvo et al (2018).

Como segunda dimensión se tiene a la **satisfacción** y representa la herramienta elaborada estratégicamente y que permite dar un valor más al cliente, por lo que es una acción del personal de servicio que en el desempeño de sus labores tienen trato directo o indirecto con los individuos a los que está destinado sus labores, garantizando, de esta manera, la atención del

usuario, Valenzuela N. et al (2019), tiene como indicadores a los **usuarios sin queja** para Saldaña et al. (2021), precisan que es un encadenamiento de acciones que permiten un seguimiento en la busca de la perfección respecto a la atención y servicios de una entidad, institución entre otros, el cual está direccionado a los clientes del mismo; **usuarios conformes**, que resulta como desempeño de las funciones y la calidad de la prestación del servicio.

Como tercera dimensión se tiene a las **habilidades blandas**, Rodríguez et al (2021), precisa que, en la presente era de globalización, para afrontar y sobre todo, para transformar situaciones adversas en el ámbito laboral son pilares importantes que deben tener los colaboradores en función de las habilidades sociales, de personalidad, comunicación y en general cercanía de los usuarios, teniendo como primer indicador a la **empatía** donde (Hernández, 2017) menciona que se ha vuelto una condición indispensable para mantener las relaciones interpersonales, ya que es el medio para poner en prueba la capacidad de comprensión; segundo indicador el **liderazgo** para Pizzete y Birck, (2019) precisan que es la denotación de las actividades de manera individual y grupal donde se logró los objetivos y se demuestren los resultados que se esperaba, en tanto el liderazgo es la competencia de interrelación e influencia, como tercer indicador se tiene al **trabajo en equipo**, que es un constructo vinculado al liderazgo y clima organizacional, resaltando de ese modo lo racional y emocional en las relaciones interpersonales sin acceder a los impulsos Leal, (2023) y por último **servicio** el cual está constituido en un trabajo que se realiza para otra persona, dicha labor o prestación está basada en la satisfacción de una necesidad, (Torres, O., Enríquez, J. y Vallejos, A., 2019 y Garizabal et al, 2022).

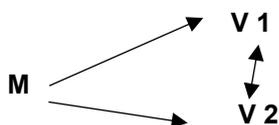
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Estudio

Fue de tipo básica y con enfoque cuantitativo, esto porque se analizó datos recogidos los cuales permitieron construir, de manera descriptiva, las características de la muestra que se indagó, con el objetivo de encontrar semejanzas o diferencias estadísticas entre las variables, comprobando o no las hipótesis planteadas, sin manipular las variables, Gallego, et al (2017), también precisa que por medio del presente tipo de investigación nos permite establecer estadísticamente particularidades de la muestra estudiada, estableciendo cotejos entre ellas, cuantitativo debido a que se realizó en base a análisis estadístico; describiendo, de esa manera, los resultados que se lograron.

3.2. Diseño de investigación

No experimental, de nivel correlacional puesto que se buscó medir o hallar la relación a las variables propuestas para el estudio, siendo que se evaluaron entre sí, teniendo en cuenta la temporalidad a la hora de recolectar los datos; sin manipular o alterar las variables y corroborando, de esa manera, las hipótesis que se plantearon; Carrera, et al. (2019); de corte transversal debido a que los instrumentos de investigación serán aplicados en un tiempo determinado y solo para este estudio representando en el esquema:



Siendo:

M = Usuarios de la MDJ

V₁ = Gestión de recursos humanos

V₂ = Desempeño Laboral

r = Relación entre las variables

3.3 Variables y operacionalización

Variables:

Citando a Hernández y Mendoza. (2018), quien refiere que las variables de investigación son aquellos elementos que surgieron a partir de una problemática, cuya peculiaridad es medible, y siendo que su operacionalización infiera en brindar información que alcanza para ser analizados a través de las dimensiones e indicadores seleccionados, Zoega (2020).

V1: Gestión de recursos humanos:

V2: Desempeño Laboral:

3.4. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población lo conforman los pobladores del distrito de Jepelacio 2023, lo cuales son aproximadamente 2000 personas; para la población es el total del fenómeno estudiado el que incluye la totalidad de las unidades de análisis, cuantificables para una determinada investigación, siendo en tanto, el conjunto de la entidad que participa Salgado, (2018).

Criterios de selección

- **Inclusión:** Se conformó solo por los pobladores que requirieron el algún momento los servicios brindados por el personal de la MDJ, y lograron evidenciar el desempeño de las funciones de los colaboradores en las diferentes gerencias como, desarrollo social, obras e infraestructura, presupuesto y planeamiento, abastecimiento – logística y mesa de partes, previo consentimiento, puesto que sobre las gerencias existe mayores críticas o quejas por parte de la población.
- **Exclusión:** Se conformó por los usuarios que requirieron de los servicios de las áreas de desarrollo social, obras e infraestructura,

presupuesto y planeamiento, abastecimiento – logística, y mesa de partes que no den su consentimiento.

3.4.2. Muestra: Muestra censal, Soto (2018) menciona que dicha muestra son aquellas unidades de estudio, son apreciadas y se aplicó, de esa manera, en el estudio, a la población como muestra.

3.4.3. Muestreo: El probabilístico aleatorio simple, donde el investigador seleccionó algunos miembros de la población precisada, al azar, siendo que cualquier miembro pudo conformar la muestra, Hernández y Mendoza (2018).

3.4.4. Unidad de análisis: un usuario de la Municipalidad distrital de Jepelacio.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.1. Técnica: Fue la encuesta, que otorgó datos de la muestra que se investigará Moscoso & Estela (2019), considera esta técnica la destinada para el acopio, proceso y posterior análisis de aquellos datos obtenidos en asientto a los objetivos esbozados en el estudio.

3.5.2. Instrumentos: Fue el cuestionario y se elaboró en base a 32 preguntas en total, teniendo una escala de medición ordinal politómica de Likert 1=nunca, 2=casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5=siempre., y fue de elaboración propia; el primero instrumento fue para medir las dimensiones de la variable recursos humanos, se hizo en base a tres dimensiones la primera teniendo 7 ítems; la segunda, 6 ítems; la tercera, 3 ítems y teniendo (16 ítems) en total; y fueron medidos con rango alto 28-35, medio 28-27, bajo 7-17, el segundo alto 23-30, medio 15-22, bajo 6-14, el tercero, alto 12-15, medio 8-11, bajo 3-7.

Para medir las dimensiones del desempeño laboral de la misma manera se fue en una escala ordinal politómica de Likert =nunca, 2=casi nunca,

3= a veces, 4=casi siempre, 5=siempre, y fue de elaboración propia, se hizo en base a tres dimensiones la primera teniendo 6 ítems, la segunda, 6 ítems; la tercera, 4 ítems (16 ítems) y fueron medidos rango alto 23-30, medio 15-22, bajo 6-14, el segundo alto 23-30, medio 15-22, bajo 6-14, el tercero, alto 16-20, medio 11-15, bajo 4-10.

Validez y confiabilidad:

Validez: Se realizó a través del juicio de expertos los que comprenden 5 especialistas en el tema y con gran experiencia, quienes validaron dos instrumentos “cuestionarios” en base a tres aspectos: claridad, coherencia y relevancia en escala Likert: 1= no cumple, 2= bajo, 3=moderado, 4=alto; teniendo ello se procesó a través de la V de Ayken y dio como resultado de la primera variable 0.91 representando en 91%, en cuanto a la segunda variable el resultado fue de 0.92 representado en 92%, por lo que los instrumentos tuvieron una validez superior al 80% que es como mínimo.

Confiabilidad: Se realizó a través de la muestra piloto esto quiere decir que los dos instrumentos elaborados para cada variable se aplicaron en una población similar a la población de la Municipalidad de Jepelacio, tomando como referencia a la Municipalidad distrital de Calzada, y aplicando solo al 30% de la muestra real; posterior a ello se procesó los datos obtenidos a través del Alfa de Cronbach, arrojando la primera variable una confiabilidad de 0.93 y la segunda variable una confiabilidad de 0.91, lo que determinó un reflejo elevado de confiabilidad, en ambas.

3.6. Procedimientos

Para la ejecución del presente proyecto se tuvo en cuenta el siguiente procedimiento: identificación, planificación, elaboración validación y aplicación de las técnicas, para el debido procesamiento y análisis; después de aprobado el proyecto se solicitó la autorización al titular de la entidad en la cual se desarrolló la investigación y para el acopio de la

información necesaria, primero se ubicó a los especialistas en el tema para la debida validación de los instrumentos, continuando con la aplicación y para ello, previamente, se requirió la autorización de la muestra escogida, luego, se procesó los resultados obtenidos en base al análisis, redacción y por último la presentación de la investigación para ser sustentada ante el jurado respectivo y dispuesto por la unidad de postgrado de la UCV-Tarapoto.

3.7. Métodos de análisis de datos

Los datos utilizados fueron manejados a través de SPSS V.26, en el cual se determinó los cómputos de las variables y sus debidas dimensiones para lograr identificar el estadígrafo respectivo; luego se graficó en tablas y figuras de frecuencia, los resultados que se obtuvieron fueron en base a los objetivos planteados, se iniciaron con los específicos y se terminó con el general, aplicando también la correlación del estadígrafo el cual correspondió para los objetivos inferenciales; concluyó con el criterio que se aplicó para la revisión de la presencia y como resultado de verificó la relación en un grado alto.

3.8. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó de acuerdo al código de ética de la entidad, asimismo toda información recopilada ha sido citada de acuerdo a la norma APA, cumpliendo con lo reglamentado por la escuela de postgrado de nuestra universidad UCV; por otro lado, el recojo de la información fue previo consentimiento de los involucrados, cumpliendo con ello con los principios y ética que toda investigación debe tener, como son la justicia ya que todos los que conformaron la población pudieron ser seleccionados para la muestra de la investigación tratados de esa manera con igualdad, **autonomía** ya que al momento de la aplicación del instrumento se hizo previo consentimiento de los participantes, **beneficencia** ya que se vigiló el bienestar de manera íntegra de la población con la que se trabajó teniendo un riesgo mínimo respecto a la exposición de la misma, **no maleficencia** ya que se evitó y se mantuvo la reserva de los resultados obtenidos de manera individual y sobre todo la

veracidad, debido a que toda la información que se recogió, procesó y presentó fue con total objetividad e imparcialidad, asimismo los cuestionarios fueron de manera anónima.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de las dimensiones de gestión de recursos humanos

Dimensiones	Niveles	Intervalo	f	%
Motivación	Alto	28 - 35	0	0 %
	Medio	18 -27	19	38 %
	Bajo	7 - 17	31	62%
	Total		50	100 %
Competencia	Alto	6 - 14	4	8%
	Medio	15 -22	18	38 %
	Bajo	6 - 14	28	56 %
	Total		50	100%
Experiencia laboral	Alto	12 - 15	4	8 %
	Medio	8 - 11	11	22 %
	Bajo	6 - 14	35	70%
	Total		50	100 %

Fuente: Cuestionario trabajado en base a la variable 1.

De la tabla 1, se esbozó que el nivel de las dimensiones de la variable 1 en la MDJ, 2023, en la percepción de los usuarios la primera dimensión motivación el mayor porcentaje está ubicado en el nivel “bajo” con un 62%, siguiendo con el nivel medio con un 38% y el nivel alto con 0%; la dimensión competencia, de igual forma, en el nivel bajo tiene mayor porcentaje con un 56%, siguiendo el medio con un 38% y el nivel alto con un 8%; por último, la dimensión experiencia laboral también en el nivel bajo con mayor porcentaje con 70%, siguiendo el nivel medio con 22% y el nivel alto con 8%, respectivamente; se concluyó que, el nivel predominando en las tres dimensiones es el “bajo”.

Tabla 2*Grado de las dimensiones del desempeño laboral*

Dimensiones	Niveles	Intervalo	f	%
Tiempo	Alto	23 - 30	4	8 %
	Medio	15 -22	19	38 %
	Bajo	6 - 14	27	54%
	Total		50	100 %
Satisfacción	Alto	23 - 30	7	14 %
	Medio	15 -22	16	32 %
	Bajo	6 - 14	27	54 %
	Total		50	100%
Habilidades blandas	Alto	16 - 20	4	8 %
	Medio	11 - 15	18	36 %
	Bajo	4 - 10	28	56 %
	Total		50	100 %

Fuente: Cuestionario trabajado en base a la variable 2.

De la tabla 2, se observa que el nivel de las dimensiones de la variable 2 de los colaboradores en la MDJ, 2023, en la percepción de los usuarios la primera dimensión tiempo tiene el mayor porcentaje ubicado en el nivel “bajo” con un 54%, siguiendo con el nivel medio con un 38% y el nivel alto con 8%; la dimensión satisfacción de igual forma en el nivel bajo tiene mayor porcentaje con un 54%, siguiendo el medio con un 32% y el nivel alto con un 14%; por último, la dimensión habilidades blandas también en el nivel bajo con mayor porcentaje con 56%, siguiendo el nivel medio con 36% y el nivel alto con 8%, respectivamente; se concluyó que el nivel predominando en las tres dimensiones es el “bajo”.

Prueba de normalidad

Tabla 3

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	sig.
Dimensión motivación	,401	50	,000
Dimensión competencia	,349	50	,000
Dimensión experiencia laboral	,425	50	,000
Dimensión tiempo	,339	50	,000
Dimensión satisfacción	,335	50	,000
Dimensión habilidades blandas	,349	50	,000

En base al estadístico Kolmogorov-Smirnov, se estableció que el valor de significancia (sig.) para todas las dimensiones de la primera variable gestión de recursos humanos; y la segunda variable fue de 0,000, por ello, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la alterna (H_a); lo que ejemplifica que los datos de la muestra no tienen una distribución normal. De acuerdo al resultado, se decidió aplicar la estadística no paramétrica, específicamente el Coeficiente de Correlación de Spearman para analizar la relación entre las variables de estudio.

Tabla 4

Correlación entre las dimensiones de la primera variable y la variable desempeño laboral.

		Correlaciones			Variable desempeño laboral
		Dimensión motivación	Dimensión competencia	Dimensión experiencia laboral	
Dimensión motivación	Correlación de Rho Spearman Sig. (bilateral)	1,000	1,000	1,000	,418**
	N	50	50	50	50
Dimensión competencia	Correlación de Rho de Spearman Sig. (bilateral)	1,000	1,000	1,000	,204
	N	50	50	50	50
Dimensión experiencia laboral	Correlación de Rho de Spearman Sig. (bilateral)	1,000	1,000	1,000	-,070**
	N	50	50	50	50
Variable desempeño laboral	Correlación de Rho de Spearman Sig. (bilateral)	,418**	,204	-,070	1,000
	N	,003	,154	,630	50
		50	50	50	50

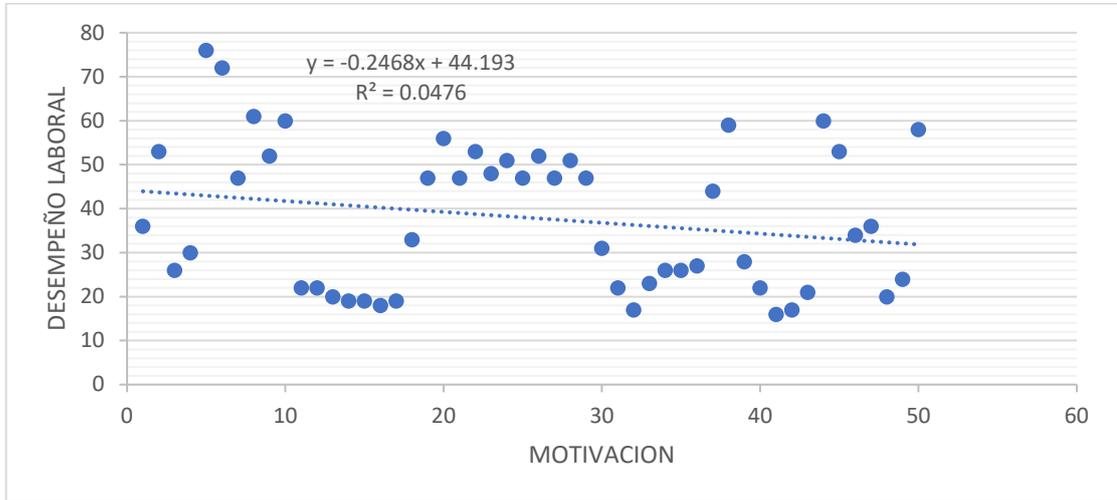
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.26

Se verifica una correlación positiva moderada y relación significativa en el nivel de 0.01 (99%) entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0,418** y un p-valor igual a 0,003, asimismo una correlación positiva baja y relación no significativa entre la dimensión competencia y la variable desempeño laboral de con un Rho de Spearman de 0,204 y un p-valor igual a 0,154, por último, una correlación negativa muy baja y relación no significativa entre la dimensión experiencia laboral y la variable 1 de Rho Spearman de -0,070**, y un p-valor de 0,630.

Figura 1

Dispersión y coeficiente de determinación (R²) entre motivación y desempeño laboral.

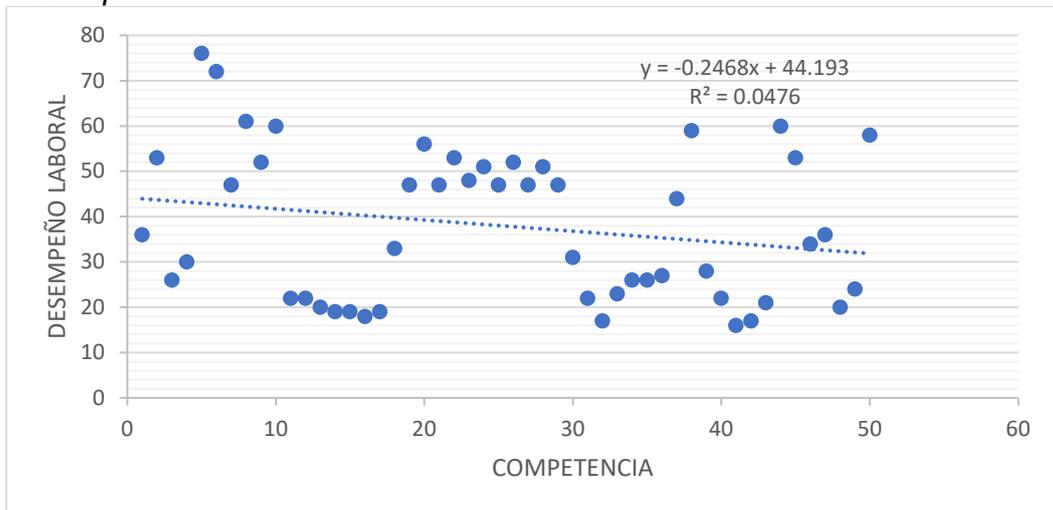


Fuente: Base de datos trabajado en SPSS vs. 26

Considerando la figura 1 de dispersión que indica el coeficiente de determinación ($R = 0.0476$), el cual define que la dimensión motivación depende en un 5 % de la variable 1, el resto equivalente al 95%, de otros factores.

Figura 2

Dispersión y coeficiente de determinación (R²) entre competencia y desempeño laboral.

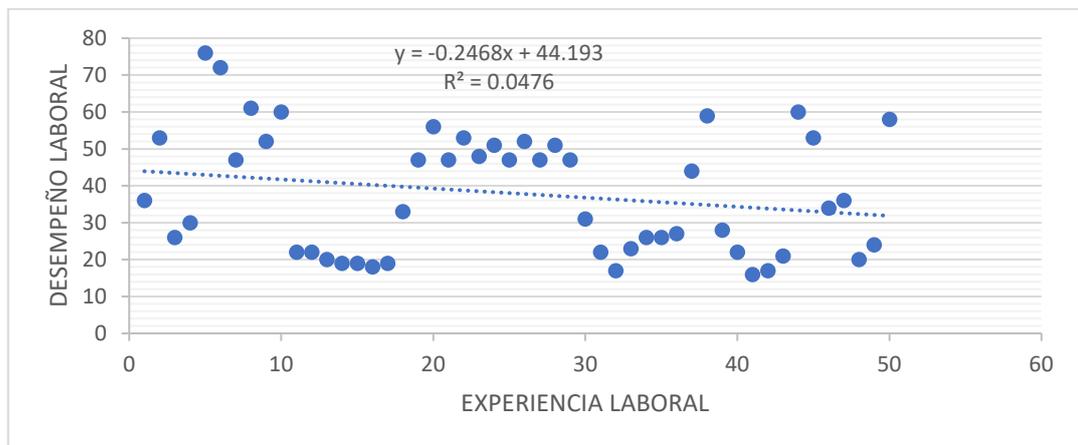


Fuente: Base de datos trabajado en SPSS vs. 26

Considerando la figura 1 de dispersión que indica el coeficiente de determinación ($R^2= 0.0476$), el cual define que la dimensión competencia depende en un 5 % de la variable desempeño laboral, el resto equivalente al 95%, de otros factores.

Figura 3

Dispersión y coeficiente de determinación (R^2) entre experiencia laboral y desempeño laboral.



Fuente: Base de datos trabajado en SPSS vs. 26

Considerando la figura 1 de dispersión que indica el coeficiente de determinación ($R^2= 0.0476$), el cual define que la dimensión experiencia laboral depende en un 5 % de la variable desempeño laboral, el resto equivalente al 95%, de otros factores.

Tabla 5*Relación entre las variables de estudio.*

			V1	V2
Rho de Spearman	Variable gestión de recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,338*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	50	50
	Variable desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,338*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	50	50

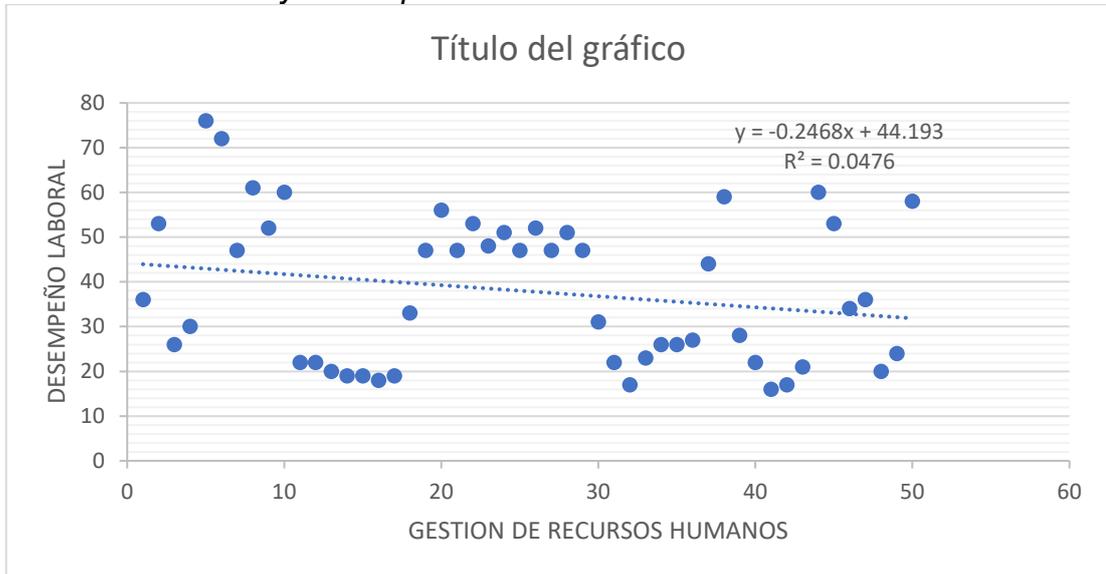
* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.26

Se verifica una correlación positiva baja y relación significativa en el nivel de 0.05 (95%) entre la variable gestión de recursos humanos y la variable desempeño laboral, con un Rho Spearman de 0,338* y p-valor de 0,016, siendo este menor a 0.05, por lo que se rechazó aquella hipótesis nula y confirmó la hipótesis de investigación llegando a la conclusión que existe una correlación positiva baja y relación significativa en el nivel 0.05 (95%) entre las variables estudiadas.

Figura 4

Dispersión y coeficiente de determinación (R^2) entre la variable gestión de recursos humanos y desempeño laboral.



Fuente: Base de datos trabajado en SPSS vs. 26

Considerando la figura de dispersión que señala el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,0476$), el cual precisa que la gestión de recursos humanos depende en un 5 % de la variable desempeño laboral, el resto 95%, de otros factores.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados conseguidos de la investigación en relación a los objetivos trazados como es el específico OE.1, se logró definir que el nivel de las dimensiones de la primera variable respecto a la dimensión motivación el mayor porcentaje está cubicado en el nivel “bajo” con un 62%, siguiendo con el nivel medio con un 38% y el nivel alto con 0%, la dimensión competencia de igual forma en el nivel bajo tiene mayor porcentaje con un 56%, siguiendo el medio con un 38% y el nivel alto con un 8%, por último, la dimensión experiencia laboral también en el nivel bajo con mayor porcentaje con 70%, siguiendo el nivel medio con 22% y el nivel alto con 8%, respectivamente, concluyendo que el nivel predominando en las tres dimensiones es el “bajo”, se puede deducir de ello, que los usuarios tienen la percepción que los colaboradores de la MDJ tienen escasez de motivación por parte de la Municipalidad, escasez de competencia respecto a las cualidades profesionales de los colaboradores, y escasez de experiencia laboral, por lo que no asemeja con lo concluido en el antecedente internacional de Ardilla y García (2017) donde precisan que la gestión de recursos humanos en Colombia se sintetiza en tres aspectos la información que se debe tener sobre la municipalidad respecto al servicio o servicios que esta brinda a la población; segundo, establece una comparación a nivel territorial entre sus iguales para mejorar la identificación de los que necesitan ayuda para la dación de un buen servicio; tercero, permite la focalización de recursos, el cual no se evidencia en la MDJ deviniendo en una mala gestión de recursos humanos; coincidiendo con lo concluido por Marín & Delgado (2020), quien precisa que la gestión de los recursos humanos conlleva a la selección del personal, ya sea servidor o funcionario técnico y/o profesional que tengan competencias integrales y habilidades para la disposición y uso de los diversos recursos públicos para llegar a realizar un trabajo eficaz y eficiente en contribución de la población; influyendo, de esa manera, también en la vida sostenible en el ámbito de crisis económicas, sociales, debido a la demanda de diferentes condiciones laborales, necesidades políticas el cual conlleva a consecuencias de afectación pública.

Asimismo, no se realiza una buena gestión de recursos humanos tal como lo sostiene la teoría de la valoración expectativa en la cual García & Marín (2015) nos precisan que se da a partir de lo establecido por Vroom, quien establece el nivel de motivación de trabajadores con sus tareas, teniendo como base sus valores y capacidades, analizando con ello la importancia de que los empleados o trabajadores le dan a las perspectivas o denominadas expectativas, involucrando también la confianza que deposita la institución o empresa en el trabajador, por otro lado, Sánchez (2017), nos menciona que dicha teoría explica el actuar de las personas en base a las motivaciones debido a las expectativas que se quiere tener como resultado de una determinada acción, esto viene condicionado por la percepción anticipada o también llamada expectativa que se deriva de la conducta.

En cuanto al segundo objetivo específico el cual fue OE2; se obtuvo que el nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores en la MDJ, 2023, en la percepción de los usuarios la primera dimensión tiempo tiene el mayor porcentaje ubicado en el nivel "bajo" con un 54%, siguiendo con el nivel medio con un 38% y el nivel alto con 8%; la dimensión satisfacción de igual forma en el nivel bajo tiene mayor porcentaje con un 54%; siguiendo el medio con un 32% y el nivel alto con un 14%; por último, la dimensión habilidades blandas también en el nivel bajo con mayor porcentaje con 56%, siguiendo el nivel medio con 36% y el nivel alto con 8%, respectivamente; concluyendo que el nivel predominando en las tres dimensiones el "bajo", siendo que la población del distrito considera que el desempeño laboral es baja, ya que los colaboradores de su municipio no desempeñan sus funciones en un tiempo idóneo y adecuado, por lo que conlleva a un poco satisfacción al usuario, asimismo evidencia las carencias de habilidades blandas como la empatía, trabajo en equipo y liderazgo en la entidad; el cual coincide con el estudio de Gonzales (2020), quien precisa que cuando no hay una debida capacitación el desempeño va desde bajo a regular; además, un campo muy importante es la iniciativa organizacional el cual está basado en la explotación de habilidades blandas.

Ello reforzado con lo concluido por Alarcón & Salvador (2020), quienes precisaron que el índice sintético respecto al desempeño laboral busca formar una cultura de ámbito organizacional encaminada al perfeccionamiento de la eficiencia de una gestión pública de México, recomendando tomar acciones a futuro como la implementación del procedimiento desarrollado; asimismo, se precisa que dicho procedimiento está basado en la técnica de un sistema intensivo de estimación de los trabajadores, permitiendo obtener un grado alto de eficiencia en una gestión de gobierno local, todo ello encaminado hacia un futuro de implementación de mejoras y confirmando lo señalado en el ámbito nacional por Montalvo et al (2020) que precisa que hay correlación moderada, significativa y directa entre la selección del personal de una entidad y el desempeño reflejado en un servicio regular, finiquitando en una satisfacción parcial por parte de los usuarios, no logrando cumplir las metas trazadas, coadyubado ello con la teoría desarrollada de los dos factores en la satisfacción del cliente y Carmona & Leal (1998) precisan que hay componentes para medir el desempeño los cuales se establecen en base a la satisfacción e insatisfacción en el ámbito laboral y que uno de ellos es el principio técnico, el cual produce insatisfacción cuando el nivel es bajo y satisfacción si el nivel es moderado o alto, asimismo para Robbins (2004) los factores son las motivaciones que tiene un individuo y están insertados de manera intrínseca con la relación de la satisfacción del cargo, estando esto, bajo el control del mismo individuo.

En cuanto al tercer objetivo específico el cual fue OE3; ahora bien, para la discusión de la relación y para mayor entendimiento se consideró hacerlo por cada una de las dimensiones, en tal sentido, razón a la relación de la dimensión motivación con la variable desempeño laboral se consiguió el coeficiente de correlación (Rho) Spearman de 0,418** , y el p-valor 0,003, el cual señala una relación positiva moderada y relación significativa en el nivel 0.01 (99%), asimismo la determinación fue de ($R^2= 0.0476$), el cual define que la dimensión en un 5% depende del desempeño laboral y el resto que es equivalente al 95%, obedece a otros factores, concluyendo

que se rechaza la hipótesis nula y se confirma la correlación positiva baja y significativa entre la motivación y la variable desempeño laboral.

Con respecto a la relación de la dimensión competencia y la segunda variable desempeño laboral se obtuvo que el coeficiente de correlación (Rho) Spearman es de 0,204 , y el p-valor 0,154, el cual señala una correlación positiva baja y relación no significativa, asimismo el coeficiente de determinación es de ($R^2= 0.0476$), el cual define que la dimensión en un 5% depende de la variable desempeño laboral y el resto, que es equivalente al 95%, de otros factores; concluyendo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, existiendo una correlación positiva moderada y significativa entre la dimensión competencia y la variable desempeño laboral.

Con respecto a la relación de la dimensión experiencia laboral con la variable desempeño laboral se obtuvo que el coeficiente de correlación (Rho) Spearman es de $-,070^{**}$, y el p-valor de 0,630, el cual señala una correlación negativa muy baja y relación no significativa, asimismo el coeficiente de determinación es de ($R^2= 0.0476$), el cual define que la dimensión en un 5% depende de la variable desempeño laboral y el resto, que es equivalente al 95%, de otros factores; concluyendo que se rechaza la hipótesis nula y se admite la alterna, existiendo una correlación negativa baja y significativa entre la dimensión competencia y el desempeño laboral.

Por lo que cabe equiparar los resultados con lo señalado por Flores (2017), quien detalla que la gestión del talento humano está vista en base al desempeño laboral, y si este presenta debilidades en cuanto a la orientación, acompañamiento, evaluación, capacitaciones entre otros como no tener un proceso que genere incentivos se recae en una mala calidad de servicio, ello se evidenció con lo señalado por los usuarios de la MDJ, demostrando la falta de motivación para los colaboradores y por ende falta de competencia y experiencia laboral que conlleva a un desempeño laboral bajo = insatisfacción por parte de la población

beneficiaria; asimismo Espinoza, et al. (2021), Ramos, et al. (2019) precisan que las condiciones de incorporación a un puesto laboral tienen que ver con: destrezas, conocimientos y práctica ello introducido en las dimensiones de estudio y se ve irradiado en el desempeño laboral, sin dejar de lado lo importante que es la dimensión de las habilidades blandas el cual, tal como menciona Rodríguez et al (2021) que, en la globalización se debe afrontar y ejercer funciones en el ámbito laboral habilidades sociales, de comunicación y empatía.

Por último, respondiendo al objetivo general, y de acuerdo a los resultados se obtuvo una relación positiva baja y significativa alta entre la variable gestión de recursos humanos y la variable desempeño laboral, con un Rho Spearman de 0,338* y un p-valor de 0,016, por lo que contradice la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación concluyendo que existe una correlación positiva baja y relación significativa en el nivel de 0.05 (95%) entre las variables estudiadas, lo cual define que el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,0476$), la primera variable depende en un 5 % de la segunda, el resto 95%, de otros factores, teniendo semejanza con lo concluido en el antecedente de Zela, et al. (2021), que precisa que el desempeño laboral es de nivel regular en los municipios provinciales, solo respecto a los trabajadores de la M.P. de Puno lograron llegar a un nivel alto, en base a la dimensión de desempeño en el contexto teniendo que la calidad del servicio que perciben sus usuarios tienen promedio elevado con capacidad, confiabilidad teniendo una correlación positiva entre sus variables calidad de servicio y desempeño laboral; así mismo, en dos municipalidades el comportamiento laboral contraproducente causa un contexto laboral de insatisfacción para los colaboradores.

Asimismo, respecto a lo marcado por los usuarios de la Municipalidad para evidenciar la relación de las variables de estudio se pudo resaltar que es a causa de la mala gestión de recursos humanos, mal desempeño laboral corroborando ello con lo sustentado por la teoría de la equidad donde Littlewood & Alviter (2011) mencionan que se trata de la motivación de las personas para ser tratados de manera equitativa y más aún en el ámbito

laboral ya que si se cumple con lo requerido tienen que ser remunerados de acuerdo a ello, debido a su eficiencia individual y grupal, asimismo citan a Huseman, et al. (1987), quienes incorporan una función con el fin de mejorar y desarrollar la teoría denominándola sensibilidad de la equidad. Adams (1963) explica que respecto a la teoría las personas solemos compararnos con otros, tomando una posición sobre lo que está bien o es justo y lo que no es, sentando en ello la motivación y buen desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Existe correlación positiva baja y relación significativa entre la variable de gestión de recursos humanos y la variable desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023, con un coeficiente estadístico de Rho de Spearman de 0,338* y un p-valor de 0,016, además según el coeficiente de determinación R^2 es de 0,0476 el cual es equivalente a un 5% de dependencia de la variable gestión de recursos humanos con la variable desempeño laboral.

6.2. El nivel de las dimensiones de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad distrital de Jepelacio, 2023, en la percepción de los usuarios la primera dimensión motivación tiene un porcentaje de 62% ubicado en el nivel “bajo”, respecto a la dimensión competencia de igual forma en el nivel “bajo” tiene con un porcentaje de 56%, por último la dimensión experiencia laboral también en el nivel bajo un porcentaje de 70%, concluyendo que el nivel predominando en las tres dimensiones es el “bajo”.

6.3 El grado de las dimensiones del desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jepelacio, 2023, en la percepción de los usuarios la primera dimensión tiempo tiene un porcentaje de 54% ubicado en el nivel “bajo”, respecto a la dimensión satisfacción de igual forma en el nivel “bajo” tiene con un porcentaje de 54%, por último, la dimensión habilidades blandas también en el nivel bajo un porcentaje de 56%, concluyendo que el grado predominando en las tres dimensiones es el “bajo”.

6.4 Existe correlación positiva moderada y relación significativa entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0,418** y un p-valor igual a 0,003, una correlación positiva baja y relación no significativa entre la dimensión competencia y la variable desempeño laboral de con un Rho de Spearman de 0,204 y un p-valor igual a 0,154, y por último una correlación negativa muy baja y

relación no significativa entre la dimensión experiencia laboral y la variable desempeño laboral de Rho Spearman de $-,070^{**}$, y un p-valor de 0,630.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Al alcalde y gerentes de línea de la Municipalidad distrital de Jepelacio, aprueben la implementación de la norma ISO 9001, normas que fijan los requisitos mínimos para un sistema de gestión de calidad (SGC); para que de esta manera evalúen y seleccionen mejor al personal que desempeñara funciones dentro de la entidad y no se rija tanto al apoyo político; ello con el fin de prometer un mejor servicio a los usuarios y población en general.

7.2 Al Jefe de RRHH de la Municipalidad distrital de Jepelacio establezca un sistema de evaluación de productividad cada seis meses, para la verificación del cumplimiento cabal y eficiente de las funciones y obligaciones de cada colaborador, para que, de esta forma, se mejore la atención a los usuarios.

7.3 Al alcalde y jefe de RRHH de la Municipalidad distrital de Jepelacio, programen capacitaciones trimestrales para cada área en base a temas relevantes para el cumplimiento de las funciones, como es el tema de las habilidades blandas en torno a la empatía, liderazgo y trabajo en equipo, los cuales serían aplicados al momento de brindar el servicio a la población.

7.4 Al alcalde y jefe de RRHH de la Municipalidad distrital de Jepelacio, implementar un sistema de recepción de quejas o denuncias para que la población pueda tener mayor participación en la evaluación del personal en base al servicio que se brinda en las diferentes áreas.

REFERENCIAS

- Adams, J. (1963) Wage Inequities, productivity, and work quality. *Revista Industrial relations*. <https://doi.org/10.1111/j.1468-232X.1963.tb00805.x>.
- Alamo, B. (2017). *Cultura organizacional y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2015*. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Alarcón, R., & Salvador, Y. (2020) *La efectividad del desempeño de la gestión pública de gobiernos locales*
- Apaza, F. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018*. Universidad Peruana Unión. Juliaca, Perú.
- Ardila A. & García, D. (2017). Construcción de un índice sintético de desempeño institucional municipal en Colombia. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. <https://www.redalyc.org/journal/3575/357550203005/html/>.
- Bermúdez, L. (2015). *CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES*: *Revista de las Sedes Regionales*: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66638602001>.
- Carmona, A. & Leal, A. (1998) *La teoría de los Factores en la Satisfacción del Cliente*, *Revista de investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. <https://dialnet.unirioja.es>.
- Carrera, M., Govea, K., Hurtado, E., & Freire, E. (2019). Estudio Correlacional de Factores como Desempleo e Índices de Delincuencia en Ecuador. *Información*. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000300287>
- Castro, P. (2016). *El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de pymes potosinas*. Universidad Autónoma del Estado de San Luis Potosí. Potosí, México.
- Choi, J. Y., Miao, C., Oh, I. S., Berry, C. M., & Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Revista Canadian Journal of Administrative Sciences*.
<https://xueshu.baidu.com/usercenter/paper/show?paperid=162c0me0kn690av0dx4c0mp0fa510015>.

- Cuevas, C. et al (2020) Importancia de un estudio de tiempos y movimientos, Revista entio “la genesis de la cultura universitaria en Morelos. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8076979>.
- De la Hoz, E., Fontalvo, J. y Fontalvo, M. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención documental en una universidad. Revista de Formación Universitaria. Vol. 13(2), 93-102. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>.
- Espinoza, R., Ramos, O., Espinoza, M. & Asca, P. (2021) Work performance and intention to rotate workers in the DRELM Human Resources Unit, a qualitative análisis, Revista Innova Research Journal. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>.
- Feregrino, M. (2022). *Experiencias laborales en el marco de las NFOT. informes académicos por actividad profesional de egresadas y egresados de la licenciatura en literatura dramática y teatro (UNAM)*, Revista Tendencias, <https://doi.org/10.22267/rtend.222302.210>.
- Fernández, A., García Llamas, J. L., & García Pérez, M. (2019). La formación profesional básica, una alternativa para atender las necesidades educativas de los jóvenes en riesgo social. Revista de Humanidades, <https://doi.org/10.5944/rdh.36.2019.22564>.
- Fernández, V. (2020) Tipos de justificación en la investigación científica, Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espiritu Santo. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>.
- Flores, C. et al. (2018). Gestión de seguridad e higiene en el trabajo para disminuir accidentes laborales en empresas de Machala-Ecuador. Revista Universidad y Sociedad, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200310&lng=es&tlng=es.
- Flores, L. (2017). - Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, periodo 2015-2016. Revista Científica Multidisciplinar, México. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320.
- Fontalvo, T.; De La Hoz, E. & Morelos, J. (2018) *La Productividad Y Sus Factores: Incidencia En El Mejoramiento Organizacional*. Dimens.empres, <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>.

- Gallego, D, Bustamante, L., Gallego, L., Salcedo, L., Gava, M., & Alfaro, E. (2017). Estudio cuantitativo sobre las concepciones de ciencia, metodología y enseñanza para profesores en formación. *Revista Lasallista de Investigación*, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69551301014>.
- García, J., Marín, J., & Vidal, P. (2015). Teoría de las expectativas de Vroom. <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom-formula-y-ejemplos-5118.html>.
- Garizabal, S., Vasco, A.; García, D.; Sastoque, J.; Posada, G. (2022) Social Cognition and its Relationship with Job Performance in University Institutions, <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>
- Geraldo, L. A., Soria, J. J., Rosello, M. J., & Buendia, K. M. (2020). Modelo factorial en la motivación laboral y desempeño docente. Caso: Institución Educativa Emblemática Isabel la Católica, Lima – Perú. *Revista Apuntes Universitarios*. <https://doi.org/10.17162/au.v11i1.561>.
- Gonzales, Y. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Avances*, Havana Cuba. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=15&sid=a1263ca0-da85-41f8-bef7-8a928cb8ac2c%40sdc-v->.
- Hernández, Fernández & Baptista (2016). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición, México. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->.
- Hernández, R. (2017) *La empatía: una necesidad en la educación superior*, Revista Elsevier, <https://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-articulo-la-empatia-una-necesidad-educacion-S157518131730164X>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de La Investigación. Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/HernándezMetodología de la investigación](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/HernándezMetodología%20de%20la%20investigación).
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. *Metodología de La Investigación. Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*, [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/HernándezMetodología de la investigación](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/HernándezMetodología%20de%20la%20investigación). <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>.
- Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A. & Bakare, K.K. (2017), "*The effect of soft skills and training methodology on employee performance*", *European Journal of*

- Training and Development, Vol. 41 No. 4, <https://doi.org/10.1108/EJTD-08-2016-0066>.
- Izquierdo, J. (2021). La Calidad de Servicio en la Administración Pública, Revista UCCS. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>.
- Jama, V. (2018). Gestión de recursos humanos en la empresa: un paradigma del siglo XXI. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.58>.
- Leal, M. (2023). *Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral en las Mipymes De Ecuador*. Revista Ciencias administrativas, <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e116>.
- Littlewood, H. & Alviter, L. (2011) La teoría de equidad de Adams desde el punto de vista del abusivo, Congreso Internacional de Investigación en Ciencias de la Administración. https://www.acacia.org.mx/busqueda/pdf/16_03_teor%C3%ADa_de_la_equidad.
- Marín, J. & Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145.
- Montalvo, S., Estada, E. & Mamani, H. (2020) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, revista de Ciencia y Desarrollo UAP. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>.
- Mori & Fernández (2018) Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo. Tesis de postgrado. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29190/Mori_NKI-Fern%C3%A1ndez_CAG.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Moscoso, V. & Estela, J., (2019). Metodología de la investigación científica. <https://www.libreriasgrijley.com/producto/metodologia-de-lainvestigacion/>
- Nunkoo, R., Teeroovengaduma, V., Ringlee, C. y Sunnasseeg, V., (2019). Ñahuirima, (2015) Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Revista Teoría y Estudio de Casos. España: Prentice Hall.
- Olarte, S. (2020) La aplicación de inteligencia artificial a los procesos de selección de personal y ofertas de empleo: impacto sobre el derecho a la no

- discriminación, Revista la aplicación de inteligencia, <https://www./Dialnet-LaAplicacionDeInteligenciaArtificialALosProcesosDe-7544418.pdf>.
- Perú: <https://orcid.org/0000-0003-1300-728X>.
- Phuong, T., Grant, D. & Menachof, D. (2019). Exploring logistics service quality in Hai Phong Vietnam, Revista The Asian Journal of Shipping and Logistics. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl>.
- Pineda, R. & Moreno, G. (2019). Instrumentos para la Determinación de los Factores de la Inserción Laboral en Estudiantes Universitarios. Revista Científica Hallazgos. <https://bit.ly/3pUmB1l>.
- Pizzete, M. y Birck, E. (2019) *Liderazgo y gestión de personas hoy en día*. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, Doi: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/liderazgo-y-gestion.
- Poquis, E., Cadenillas, V., Palacios, J., Nuñez, F., Buendía, G., & Chumacero, J. (2020). *Análisis del perfil profesional en la empleabilidad de estudiantes de Enfermería de un Instituto Superior Tecnológico Público*. Propósitos y Representaciones, <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.785>. }
- Queiruga, O., García, J., & Santos, M. (2022). Análisis de la eficacia de los planes de formación profesional para el empleo desde el punto de vista del mercado laboral. Revista Fuentes. <https://doi.org/10.12795/revistafuentes.2022.15258>.
- Ramos, P, Barrada, J., Fernández, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>.
- Robbins, P. (2004). Comportamiento organizacional. Revista Pearson Educación. ISBN 978-970-26-0423-5 <https://www.pearson.com/9789702604235/teoria-de-los-dos-factores>.
- Rodríguez, J., Rodríguez, R., & Fuerte, L. (2021). *Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación*. Revista Propósitos y Representaciones 1038. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>.
- Rodríguez, K.; Lechuga, P. (2019). *Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA*. Revista Escuela de Administración de Negocios, (87), 79-101. DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>.

- Saldaña et al. (2021). Selección de personal y desempeño laboral de los colaboradores, dirección de operaciones agrarias de Tarapoto - región San Martín, Revista científica multidisciplinario. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.727.
- Salgado, C. (2018). Manual de Investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa. Lima: Comité Editorial. Universidad Marcelino Champagnat.
- Sánchez, D. (2017). La motivación basada en la teoría de las expectativas de Víctor Vroom y la productividad laboral en el área de mantenimiento de Barrick Misquichilca-proyecto Pierina 2014. <https://1library.co/document/yro3ek8y-motivacion-expectativas-victor-productividad-mantenimiento-barrick-misquichilca-proyecto.html>.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>.
- Sánchez, Y. (2020) Cumplimiento del perfil profesional de los empleados de confianza en los gobiernos regionales del Perú, revista científica de la Universidad Nacional de Huancavelica
- Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. Revista International Journal of Hospitality Management.
- Soto, S. (2018). ¿Qué tipo de muestreo se debe utilizar en una tesis? : <https://tesisciencia.com/2018/08/29/muestreo-muestra-tesis>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R., Palomino, G. (2021) Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica, Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320.
- Torres, O., Enríquez, J. y Vallejos, A. (2019) *Atención al cliente: un análisis al servicio que brindan los restaurantes en la ciudad de Ibarra - Ecuador*, revista de UNIANDES, <https://www.revistaholopraxis.com/index.php/ojs/article/download/104/pdf>.
- Ucha, F. (2018). Definición de Motivación. Revista talento humano, <https://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>.
- Valenzuela N. et al (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una

pyme de servicios. Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios).
<https://doi.org/10.22579/23463910.159>

Vega, N. (2016). *Neocompetencias, nuevo enfoque de competencias laborales en Salud Ocupacional*. Revista de Educación Médica Superior, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000300016&lng=es&tlng=es.

Zela, C., Castillo, J., Calcina S. & Campos, J. (2021) Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Revista Dominio de las Ciencias: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i6.2346>.

Zoega, G. (2020). *Innovation, Job Satisfaction, and Performance in Western European Countries*. Revista In Dynamism. <https://doi.org/10.2307/j.ctvzgb6v3.12>.

ANEXOS

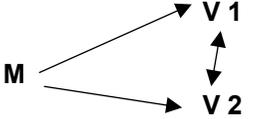
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES /ASPECTOS	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>V1: Gestión de recursos humanos</p>	<p>Es una disciplina, sobre todo en el ámbito de la psicología organizacional, respecto a la selección de los trabajadores, debido a que se busca poder explicar y entender los aspectos que conllevan a la efectividad y crecimiento de las diversas empresas e</p>	<p>Es el recurso de personal idóneo para un determinado puesto de trabajo. Se medirá a través de un cuestionario con 3 dimensiones y 16 preguntas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Competencia • Experiencia laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Monto de la remuneración • Seguridad e higiene • Capacidades • Conocimientos • Perfil profesional • Desarrollo personal 	<p>Ordinal – Likert (1-5)</p>

	instituciones (Bautista, et al., 2020).)				
V2 Desempeño laboral	Se alude a la valoración de la buena administración, la ayuda y componentes que influyen en la atención al cliente y en otro campo la relación Estado – Poder público; desde la perspectiva de las organizaciones, y desempeño de las funciones, basados en habilidades y competencias Phuong, et al (2019).	Es la forma en como un colaborador desarrolla sus funciones. Se medirá a través de un cuestionario con 3 dimensiones y 16 preguntas	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Satisfacción • Habilidades blandas 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Actitud • Usuarios sin quejas • Usuarios conformes • Empatía • Liderazgo • Trabajo en equipo • Servicio 	Ordinal – Likert (1-5)

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Jepelacio 2023?</p> <p>PE2: ¿Cuál es el grado de las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación de las habilidades blandas de los colaboradores con la</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1. Identificar el nivel de gestión de recursos humanos de la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023</p> <p>OE2. Identificar el grado de desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023</p> <p>OE3: Analizar la relación de las habilidades blandas de los colaboradores con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe gran relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1: El nivel de gestión de recursos humanos de la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023 es bueno</p> <p>HE2: El grado de desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023 es alto</p> <p>HE3: Existe relación colosal entre la las habilidades blandas de los colaboradores con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad</p>	<p>Técnica</p> <p>La técnica que se utilizará es la encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>El instrumento el cuestionario</p>

satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Jepelacio 2023?													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
Diseño: No experimental - correlacional. 	Población Aproximadamente 7000 pobladores del distrito de Jepelacio. Muestra 50 usuarios de la Municipalidad distrital de Jepelacio	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="994 416 1167 448">Variables</th> <th data-bbox="1167 416 1503 448">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="994 448 1167 544" rowspan="3">Gestión de recursos humanos</td> <td data-bbox="1167 448 1503 480">Motivación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1167 480 1503 512">Competencia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1167 512 1503 544">Experiencia laboral</td> </tr> <tr> <td data-bbox="994 544 1167 639" rowspan="3">Desempeño Laboral</td> <td data-bbox="1167 544 1503 576">Tiempo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1167 576 1503 608">Satisfacción</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1167 608 1503 639">Habilidades blandas</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de recursos humanos	Motivación	Competencia	Experiencia laboral	Desempeño Laboral	Tiempo	Satisfacción	Habilidades blandas	
Variables	Dimensiones												
Gestión de recursos humanos	Motivación												
	Competencia												
	Experiencia laboral												
Desempeño Laboral	Tiempo												
	Satisfacción												
	Habilidades blandas												

AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN FIRMADA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20208294947
Municipalidad Distrital De Jepelacio	
Nombre del Titular o Representante legal: Alcalde	
Nombres y Apellidos Sr. Joel Huamán Minga	DNI: 80548197

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jepelacio, 2023.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Yossiani Sarita Fernández López	DNI: 71925313

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Jepelacio

Firma: 
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JEPELACIO
ALCALDE
Joel Huamán Minga
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de Investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO



Municipalidad Distrital de Calzada

"EL CAMBIO LO HACEMOS JUNTOS"

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Calzada, 21 de junio del 2023

CARTA N°042-2023-A/MDC

SEÑORITA :
YOSSIANI SARITA FERNÁNDEZ LÓPEZ
Estudiante de Maestría en Gestión Pública
UCV
Moyobamba. -

ASUNTO : **EMITO AUTORIZACIÓN**

REF. Carta N°002-2023-YSFL/EMGP/UCV-T

Me dirijo a usted saludándole cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Calzada, en atención al documento de la referencia, autorizo a usted aplicar instrumentos de investigación a la muestra piloto en la institución al cual represento.

Instrumentos de investigación:

- Cuestionario para medir la gestión de Recursos Humanos.
- Cuestionario para medir el desempeño laboral.

Me despido de usted expresándole las muestras de mi mayor consideración y estima.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL CALZADA
[Firma]
Lic. Segundo A. Torres Vales
ALCALDE

VALIDACIÓN DE EXPERTOS



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gestión de Recursos Humanos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹			Coherencia ²			Relevancia ³			Observaciones/ Recomendaciones		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1		2	3
	DIMENSIÓN: Motivación												
01	La remuneración de los colaboradores está en función a las funciones realizadas			x				x					X
02	Los colaboradores cuentan con incentivos para la mejora en sus funciones			x				x					X
03	El monto de la remuneración está de acuerdo con los documentos de gestión vigentes.			x				x					X
04	La institución cuenta con ambientes adecuados para el desempeño de sus funciones				x			x					X
05	El personal desempeña sus funciones con las condiciones físicas mínimas requeridas.				x			x					X
06	Las instalaciones protegen la integridad física de los trabajadores.			x				x					X
07	Las instalaciones protegen la integridad mental de los trabajadores.				x			x					X
	DIMENSIONES / ítema												
	DEMENSIÓN: Competencia												
01	Los colaboradores de la municipalidad desempeñan adecuadamente sus funciones			x				x					X
02	Los colaboradores de la municipalidad están aptos físicamente para el desempeño de sus funciones.			x				x					X
03	Los colaboradores de la municipalidad le brindan la confianza adecuada durante el desempeño de sus funciones			x				x					X
04	Los colaboradores cumplen con sus funciones encargadas.				x				X				X
05	Los colaboradores tienen en cuenta la normativa requerida para el desempeño de sus funciones.				x			x					X
06	Los colaboradores tienen experiencia en el puesto en el que se desempeñan.			x				x					X
	DIMENSIONES / ítema												
	DIMENSIÓN: Experiencia Laboral												
01	La municipalidad contrata personal de acuerdo con el perfil del puesto.			x				x					X
02	Los colaboradores de la municipalidad cuentan con experiencia profesional especializada.			x				x					X
03	Los colaboradores de la Municipalidad cuentan con experiencia personal.				x				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Lucien Bonhommet Soberón DNI: 09534563.

Especialidad del validador (a): Economista, MBA

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 25 de mayo de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Desempeño Laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN: Tiempo													
01	Los colaboradores de la municipalidad brindan apoyo al usuario en el tiempo requerido.		x				x						X	
02	Los colaboradores de la municipalidad cumplen a cabalidad sus funciones.			x				x					X	
03	Los colaboradores de la municipalidad lo atienden en sus demandas como corresponde.				x				X				X	
04	Los colaboradores de la municipalidad atienden al usuario de acuerdo al orden de llegada.				x				X				X	
05	Los colaboradores de la municipalidad desempeñan sus funciones en base a valores.			x				x					X	
06	Los colaboradores de la municipalidad atienden al usuario con amabilidad.				x				X				X	
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión: Satisfacción													
01	Los colaboradores de la municipalidad brindan un trato respetuoso al usuario				x				X				X	
02	Los colaboradores de la municipalidad solucionan adecuadamente los conflictos que pudieran presentarse.				x				X				X	
03	Los colaboradores de la municipalidad muestran disponibilidad total al usuario.			x				x					X	
04	Los colaboradores de la municipalidad atienden todas las consultas con la finalidad que el usuario quede contento.				x				X				X	
05	Los colaboradores de la municipalidad cumplen con las exigencias de los usuarios.				x				X				X	
06	Los colaboradores de la municipalidad se esmeran por atenderlos mejor.			x					X				X	
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión: Habilidades Blandas													
01	Los colaboradores de la municipalidad son comprensibles con el usuario.			x					X				X	
02	Los colaboradores de la municipalidad demuestran condiciones de líderes cuando desempeñan sus funciones.			x					X				X	
03	Los colaboradores de la municipalidad contribuyen con el buen clima organizacional cuando desempeñan sus funciones.				x				X				X	
04	Que tan satisfecho está con la atención brindada por los colaboradores de la municipalidad.				x				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Lucien Bonhommet Soberón DNI: 09534563

Especialidad del validador (a): Economista, MBA

Tarapoto, 25 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


 MB Lucien José Bonhommet Soberón
 Docente a tiempo parcial
 UCY - Tarapoto

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión de Recursos Humanos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION: Motivación													
01	La remuneración de los colaboradores está en función a las funciones realizadas			X				X					X	
02	Los colaboradores cuentan con incentivos para mejorar sus funciones			X				X				X		Se mejoró
03	El monto de la remuneración está acorde con la política salarial.			X				X				X		Se mejoró
04	La institución cuenta con ambientes adecuados para el desempeño de sus funciones			X				X				X		
05	El personal desempeña sus funciones con las condiciones físicas mínimas requeridas.			X				X				X		
06	Las instalaciones protegen la integridad física de los trabajadores.			X				X				X		
07	Las instalaciones protegen la integridad mental de los colaboradores.			X				X				X		
	DIMENSIONES / ítems													
	DEMENSIÓN: Competencia													
01	Los trabajadores municipales son capaces de trabajar adecuadamente bajo presión			X				X				X		
02	El personal está apto físicamente para el desempeño de sus funciones.			X				X				X		
03	Los empleados le brindan la confianza adecuada durante el desempeño de sus funciones			X				X				X		
04	Los trabajadores del municipio desempeñan adecuadamente sus funciones			X				X				X		
05	Los trabajadores tienen en cuenta la normativa requerida para el desempeño de sus funciones.			X				X				X		
06	Los empleados tienen experiencia en el puesto en el que se desempeñan.			X				X				X		
	DIMENSIONES / ítems													
	DIMENSION: Experiencia Laboral													
01	La municipalidad contrata personal de acuerdo con el perfil del puesto.			X				X				X		
02	El personal del municipio cuenta con experiencia profesional especializada.			X				X				X		
03	Los trabajadores cuentan con experiencia personal.			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento tiene suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel DNI: 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

Tarapoto, 29 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Desempeño Laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN: Tiempo													
01	El personal de la municipalidad brinda apoyo al usuario en el tiempo requerido.			X				X					X	
02	Los colaboradores desempeñan sus funciones dentro del tiempo de la jornada laboral.		X				X				X			
03	Los trabajadores atienden a sus demandas como corresponde.			X				X					X	
04	El personal municipal atiende al usuario de acuerdo al orden de llegada.			X				X					X	
05	Los trabajadores del municipio desempeñan sus funciones en base a valores.			X				X					X	
06	Los empleados de la municipalidad atienden con amabilidad al usuario en el tiempo requerido			X				X					X	
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión: Satisfacción													
01	Los colaboradores brindan un trato respetuoso al usuario			X				X					X	
02	El personal soluciona adecuadamente los conflictos que pudieran presentarse.			X				X					X	
03	Los trabajadores muestran disponibilidad total al usuario.			X				X					X	
04	Los empleados atienden todas las consultas con la finalidad que el usuario quede contento.			X				X					X	
05	Los colaboradores cumplen con las exigencias de los usuarios.			X				X					X	
06	El personal se esmera por atenderlos mejor.			X				X					X	
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión: Habilidades Blandas													
01	Los trabajadores del municipio son comprensibles con el usuario.			X				X					X	
02	Los colaboradores demuestran condiciones de líderes cuando desempeñan sus funciones.			X				X					X	
03	El personal contribuye con el buen clima organizacional cuando ejercen funciones.			X				X					X	
04	La atención brindada por los colaboradores de la municipalidad es integral			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento tiene suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel DNI: 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

Tarapoto, 29 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POSGRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión de Recursos Humanos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN: Motivación													
01	La remuneración de los colaboradores está en función a las funciones realizadas			X				X		X				
02	Los colaboradores cuentan con incentivos para la mejora en sus funciones			X				X		X				
03	El monto de la remuneración está de acuerdo con los documentos de gestión vigentes.			X			X						X	
04	La institución cuenta con ambientes adecuados para el desempeño de sus funciones		X					X					X	
05	El personal desempeña sus funciones con las condiciones físicas mínimas requeridas.		X					X				X		
06	Las instalaciones protegen la integridad física de los trabajadores.			X			X					X		
07	Las instalaciones protegen la integridad mental de los trabajadores.			X				X					X	
	DIMENSIONES / ítems													
	DEMENSIÓN: Competencia													
01	Los colaboradores de la municipalidad desempeñan adecuadamente sus funciones			X				X					X	
02	Los colaboradores de la municipalidad están aptos físicamente para el desempeño de sus funciones.			X			X					X		
03	Los colaboradores de la municipalidad le brindan la confianza adecuada durante el desempeño de sus funciones		X				X					X		
04	Los colaboradores cumplen con sus funciones encargadas.		X					X				X		
05	Los colaboradores tienen en cuenta la normativa requerida para el desempeño de sus funciones.			X				X				X		
06	Los colaboradores tienen experiencia en el puesto en el que se desempeñan.			X				X				X		
	DIMENSIONES / ítems													
	DIMENSIÓN: Experiencia Laboral													
01	La municipalidad contrata personal de acuerdo con el perfil del puesto.			X				X				X		
02	Los colaboradores de la municipalidad cuentan con experiencia profesional especializada.		X					X				X		
03	Los colaboradores de la Municipalidad cuentan con experiencia personal.			X			X					X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Dávila Keller DNI: 41997504.....

Especialidad del validador (a): Metodólogo

Tarapoto, 25 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Desempeño Laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION: Tiempo													
01	Los colaboradores de la municipalidad brindan apoyo al usuario en el tiempo requerido.			X		X						X		
02	Los colaboradores de la municipalidad cumplen a cabalidad sus funciones.			X		X						X		
03	Los colaboradores de la municipalidad lo atienden en sus demandas como corresponde.		X					X					X	
04	Los colaboradores de la municipalidad atienden al usuario de acuerdo al orden de llegada.		X					X					X	
05	Los colaboradores de la municipalidad desempeñan sus funciones en base a valores.			X				X					X	
06	Los colaboradores de la municipalidad atienden al usuario con amabilidad.			X				X					X	
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión: Satisfacción													
01	Los colaboradores de la municipalidad brindan un trato respetuoso al usuario			X				X					X	
02	Los colaboradores de la municipalidad solucionan adecuadamente los conflictos que pudieran presentarse.			X				X					X	
03	Los colaboradores de la municipalidad muestran disponibilidad total al usuario.		X					X					X	
04	Los colaboradores de la municipalidad atienden todas las consultas con la finalidad que el usuario quede contento.			X				X					X	
05	Los colaboradores de la municipalidad cumplen con las exigencias de los usuarios.		X					X					X	
06	Los colaboradores de la municipalidad se esmeran por atenderlos mejor.			X				X					X	
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión: Habilidades Blandas													
01	Los colaboradores de la municipalidad son comprensibles con el usuario.			X				X					X	
02	Los colaboradores de la municipalidad demuestran condiciones de líderes cuando desempeñan sus funciones.			X				X					X	
03	Los colaboradores de la municipalidad contribuyen con el buen clima organizacional cuando desempeñan sus funciones.		X					X					X	
04	Que tan satisfecho está con la atención brindada por los colaboradores de la municipalidad.			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Dávila Keller DNI: 41997504.....

Especialidad del validador (a): Metodólogo

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 26 de mayo de 2023


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión de Recursos Humanos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN: Motivación													
01	La remuneración de los colaboradores está en función a las funciones realizadas			X					X					X
02	Los colaboradores cuentan con incentivos para la mejora en sus funciones			X				X						X
03	El monto de la remuneración está de acuerdo con los documentos de gestión vigentes.							X					X	
04	La institución cuenta con ambientes adecuados para el desempeño de sus funciones			X				X					X	
05	El personal desempeña sus funciones con las condiciones físicas mínimas requeridas.			X				X						X
06	Las instalaciones protegen la integridad física de los trabajadores.			X				X						X
07	Las instalaciones protegen la integridad mental de los trabajadores.			X		X								X
	DIMENSIONES / ítems													
	DEMENSIÓN: Competencia													
01	Los colaboradores de la municipalidad desempeñan adecuadamente sus funciones			X				X						X
02	Los colaboradores de la municipalidad están aptos físicamente para el desempeño de sus funciones.			X				X						X
03	Los colaboradores de la municipalidad le brindan la confianza adecuada durante el desempeño de sus funciones			X				X					X	
04	Los colaboradores cumplen con sus funciones encargadas.			X				X					X	
05	Los colaboradores tienen en cuenta la normativa requerida para el desempeño de sus funciones.			X				X						X
06	Los colaboradores tienen experiencia en el puesto en el que se desempeñan.			X				X						X
	DIMENSIONES / ítems													
	DIMENSIÓN: Experiencia Laboral													
01	La municipalidad contrata personal de acuerdo con el perfil del puesto.			X				X						X
02	Los colaboradores de la municipalidad cuentan con experiencia profesional especializada.			X				X						X
03	Los colaboradores de la Municipalidad cuentan con experiencia personal.			X				X						X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel X
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. VELAZCO LEVANO, NILTON CESAR. DNI: 09927657

Especialidad del validador (a): DOCTOR EN DERECHO.....

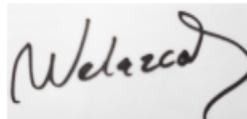
Tarapoto, 25 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Desempeño Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: Tiempo														
01	Los colaboradores de la municipalidad brindan apoyo al usuario en el tiempo requerido.			X				X				X		
02	Los colaboradores de la municipalidad cumplen a cabalidad sus funciones.		X				X				X			
03	Los colaboradores de la municipalidad lo atienden en sus demandas como corresponde.			X				X					X	
04	Los colaboradores de la municipalidad atienden al usuario de acuerdo al orden de llegada.			X				X					X	
05	Los colaboradores de la municipalidad desempeñan sus funciones en base a valores.			X				X					X	
06	Los colaboradores de la municipalidad atienden al usuario con amabilidad.			X				X					X	
DIMENSIONES / ítems														
Dimensión: Satisfacción														
01	Los colaboradores de la municipalidad brindan un trato respetuoso al usuario			X			X					X		
02	Los colaboradores de la municipalidad solucionan adecuadamente los conflictos que pudieran presentarse.			X				X					X	
03	Los colaboradores de la municipalidad muestran disponibilidad total al usuario.		X				X						X	
04	Los colaboradores de la municipalidad atienden todas las consultas con la finalidad que el usuario quede contento.			X				X					X	
05	Los colaboradores de la municipalidad cumplen con las exigencias de los usuarios.			X				X					X	
06	Los colaboradores de la municipalidad se esmeran por atenderlos mejor.			X				X					X	
DIMENSIONES / ítems														
Dimensión: Habilidades Blandas														
01	Los colaboradores de la municipalidad son comprensibles con el usuario.			X				X						
02	Los colaboradores de la municipalidad demuestran condiciones de líderes cuando desempeñan sus funciones.			X				X						
03	Los colaboradores de la municipalidad contribuyen con el buen clima organizacional cuando desempeñan sus funciones.			X				X						
04	Que tan satisfecho está con la atención brindada por los colaboradores de la municipalidad.			X				X						

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel x
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. VELAZCO LEVANO, NILTON CESAR.. DNI: 09927657

Especialidad del validador (a): DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS.....

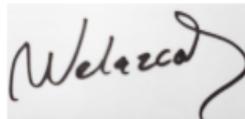
¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 25 de mayo de 2023



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión de Recursos Humanos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN: Motivación													
01	La remuneración de los colaboradores está en función a las funciones realizadas			X				X					X	
02	Los colaboradores cuentan con incentivos para la mejora en sus funciones			X				X					X	
03	El monto de la remuneración está de acuerdo con los documentos de gestión vigentes.			X				X					X	
04	La institución cuenta con ambientes adecuados para el desempeño de sus funciones			X				X					X	
05	El personal desempeña sus funciones con las condiciones físicas mínimas requeridas.			X				X					X	
06	Las instalaciones protegen la integridad física de los trabajadores.			X				X					X	
07	Las instalaciones protegen la integridad mental de los trabajadores.			X				X					X	
	DIMENSIONES / ítems													
	DIMENSIÓN: Competencia													
01	Los colaboradores de la municipalidad desempeñan adecuadamente sus funciones			X				X					X	
02	Los colaboradores de la municipalidad están aptos físicamente para el desempeño de sus funciones.			X				X					X	
03	Los colaboradores de la municipalidad le brindan la confianza adecuada durante el desempeño de sus funciones			X				X					X	
04	Los colaboradores cumplen con sus funciones encargadas.			X				X					X	
05	Los colaboradores tienen en cuenta la normativa requerida para el desempeño de sus funciones.			X				X					X	
06	Los colaboradores tienen experiencia en el puesto en el que se desempeñan.			X				X					X	
	DIMENSIONES / ítems													
	DIMENSIÓN: Experiencia Laboral													
01	La municipalidad contrata personal de acuerdo con el perfil del puesto.			X				X					X	
02	Los colaboradores de la municipalidad cuentan con experiencia profesional especializada.			X				X					X	
03	Los colaboradores de la Municipalidad cuentan con experiencia personal.			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. PEDRO ANTONIO PÉREZ ARBOLEDA. DNI: 16456428

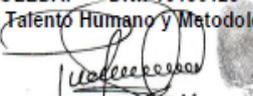
Especialidad del validador (a): Administrador de empresas, Gestión del Talento Humano y Metodología de la Investigación Científica
Tarapoto, 25 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda
DNI N° 16456428
Mat. CORLAD N°0313
ORCID: 0000-0002-8571-4525

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Desempeño Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: Tiempo														
01	Los colaboradores de la municipalidad brindan apoyo al usuario en el tiempo requerido.			X				X				X		
02	Los colaboradores de la municipalidad cumplen a cabalidad sus funciones.			X				X				X		
03	Los colaboradores de la municipalidad lo atienden en sus demandas como corresponde.			X				X				X		
04	Los colaboradores de la municipalidad atienden al usuario de acuerdo al orden de llegada.			X				X				X		
05	Los colaboradores de la municipalidad desempeñan sus funciones en base a valores.			X				X				X		
06	Los colaboradores de la municipalidad atienden al usuario con amabilidad.			X				X				X		
N° DIMENSIONES / ítems														
Dimensión: Satisfacción														
01	Los colaboradores de la municipalidad brindan un trato respetuoso al usuario			X				X				X		
02	Los colaboradores de la municipalidad solucionan adecuadamente los conflictos que pudieran presentarse.			X				X				X		
03	Los colaboradores de la municipalidad muestran disponibilidad total al usuario.			X				X				X		
04	Los colaboradores de la municipalidad atienden todas las consultas con la finalidad que el usuario quede contento.			X				X				X		
05	Los colaboradores de la municipalidad cumplen con las exigencias de los usuarios.			X				X				X		
06	Los colaboradores de la municipalidad se esmeran por atenderlos mejor.			X				X				X		
N° DIMENSIONES / ítems														
Dimensión: Habilidades Blandas														
01	Los colaboradores de la municipalidad son comprensibles con el usuario.			X				X				X		
02	Los colaboradores de la municipalidad demuestran condiciones de líderes cuando desempeñan sus funciones.			X				X				X		
03	Los colaboradores de la municipalidad contribuyen con el buen clima organizacional cuando desempeñan sus funciones.			X				X				X		
04	Que tan satisfecho está con la atención brindada por los colaboradores de la municipalidad.			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. PEDRO ANTONIO PÉREZ ARBOLEDA. DNI: 16456428

Especialidad del validador (a): Administrador de Empresas, Gestión del Talento humano y Metodología de la Investigación Científica

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda

DNI N° 16456428

Mat. CDRLAD N°0313

ORCID: 0000-0002-8571-4525

Tarapoto, 25 de mayo de 2023

Instrumento (cuestionario)

Ficha técnica para evaluar la gestión de recursos humanos

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para evaluar la gestión de recursos humanos

Autor: Yossiani Sarita Fernández López

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Jepelacio

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Objetivo: Identificar el nivel de las dimensiones de la gestión de recursos humanos

Medio: físico

Valoración: nivel bajo, nivel medio, nivel alto

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: usuarios de la Municipalidad distrital de Jepelacio

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4, siempre 5.

Niveles y rangos: alto: 5 y 4, medio: 3, bajo 1 y 2.

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 80 puntos y mínimo 16 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 16 ítems

Campo de aplicación: Distrito de Jepelacio

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario para medir la gestión recursos humanos

Datos informativos:.....

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Instrucciones: Estimado colaborador, el presente tiene como objetivo Identificar el nivel de gestión de recursos humanos. El instrumento es anónimo y reservado, la información es sólo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	--------------------

N.º Ítems	Ítems	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Motivación					
01	La remuneración de los colaboradores está en función a las funciones realizadas.					
02	Los colaboradores cuentan con incentivos para mejorar sus funciones.					
03	El monto de la remuneración está acorde con la política salarial.					
04	La institución cuenta con ambientes adecuados para el desempeño de sus funciones.					
05	El personal desempeña sus funciones con las condiciones físicas mínimas requeridas.					
06	Las instalaciones protegen la integridad física de los trabajadores.					
07	Las instalaciones protegen la integridad mental de los colaboradores.					
	DIMENSIÓN: Competencia					
08	Los trabajadores municipales son capaces de trabajar adecuadamente bajo presión.					
09	El personal está apto físicamente para el desempeño de sus funciones.					
10	Los empleados le brindan la confianza adecuada durante el desempeño de sus funciones.					
11	Los trabajadores del municipio desempeñan adecuadamente sus funciones.					
12	Los trabajadores tienen en cuenta la normativa requerida para el desempeño de sus funciones.					
13	Los empleados tienen experiencia en el puesto en el que se desempeñan.					
	DIMENSIÓN: Experiencia laboral					
14	La municipalidad contrata personal de acuerdo con el perfil del puesto.					
15	El personal del municipio cuenta con experiencia profesional especializada.					
16	Los trabajadores cuentan con experiencia personal.					

Ficha técnica para evaluar el desempeño laboral

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

Autor: Yossiani Sarita Fernández López

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Jepelacio

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Objetivo: Identificar el grado de las dimensiones del desempeño laboral

Medio: físico

Valoración: nivel bajo, nivel medio, nivel alto

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: usuarios de la Municipalidad Distrital de Jepelacio

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4, siempre 5.

Niveles y rangos: alto: 5 y 4, medio: 3, bajo 1 y 2.

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 80 puntos y mínimo 16 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 16 ítems

Campo de aplicación: Distrito de Jepelacio

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario para medir el desempeño laboral

Datos informativos:.....

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Instrucciones: Estimado colaborador, el presente tiene como objetivo Identificar el grado de desempeño Laboral. El instrumento es anónimo y reservado, la información es sólo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	--------------------

N.º Ítems	Ítems	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Tiempo					
01	El personal de la municipalidad brinda apoyo al usuario en el tiempo requerido.					
02	Los colaboradores desempeñan sus funciones dentro del tiempo de la jornada laboral.					
03	Los trabajadores atienden a sus demandas como corresponde.					
04	El personal municipal atiende al usuario de acuerdo al orden de llegada.					
05	Los trabajadores del municipio desempeñan sus funciones en base a valores.					
06	Los empleados de la municipalidad atienden con amabilidad al usuario en el tiempo requerido.					
	DIMENSIÓN: Satisfacción					
07	Los colaboradores brindan un trato respetuoso al usuario.					
08	El personal soluciona adecuadamente los conflictos que pudieran presentarse.					
09	Los trabajadores muestran disponibilidad total al usuario.					
10	Los empleados atienden todas las consultas con la finalidad que el usuario quede contento.					
11	Los colaboradores cumplen con las exigencias de los usuarios.					
12	El personal se esmera por atenderlos mejor.					
	DIMENSIÓN: Habilidades blandas					
13	Los trabajadores del municipio son comprensibles con el usuario.					
14	Los colaboradores demuestran condiciones de líderes cuando desempeñan sus funciones.					
15	El personal contribuye con el buen clima organizacional cuando ejercen funciones.					
16	La atención brindada por los colaboradores de la municipalidad es integral.					

VALIDEZ (V AYKEN)

Variable 01

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.90	0.65	0.97	0.86	0.61	0.96	0.90	0.65	0.97
D2	0.93	0.70	0.99	0.90	0.66	0.98	0.92	0.69	0.98
D3	0.93	0.70	0.99	0.93	0.70	0.99	0.96	0.73	0.99
Instrumento por criterio	0.92	0.68	0.98	0.89	0.65	0.97	0.92	0.68	0.98
Instrumento global	0.91	0.669	0.979						

V de Ayken **0.91**

Variable 02

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.92	0.69	0.98	0.91	0.67	0.98	0.92	0.69	0.98
D2	0.93	0.70	0.99	0.92	0.69	0.98	0.92	0.69	0.98
D3	0.93	0.70	0.99	0.92	0.68	0.98	0.93	0.70	0.99
Instrumento por criterio	0.93	0.70	0.99	0.92	0.68	0.98	0.93	0.69	0.99
Instrumento global	0.92	0.689	0.985						

V de Ayken **0.92**

Variable 02

Ejemplo: ALFA DE CRONBACH

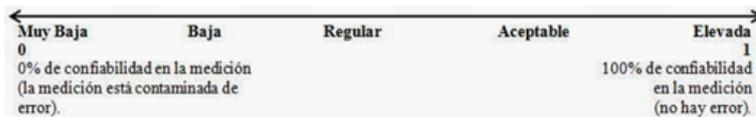
N° Encuestas Piloto	Preguntas																Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Sum fila (t)
1	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	58
2	4	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	2	47
5	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	54
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
9	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	38
10	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	49
11	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	54
12	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	44
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	79
14	2	2	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	2	4	1	2	52
15	5	5	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	45
16	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	5	5	54
17	2	3	3	2	3	5	3	2	3	3	4	2	5	3	3	3	49
PROMEDIO columna (i)	3.29	3.24	3.18	3.12	3.29	3.41	3.24	3.29	3.41	3.29	3.29	3.41	3.29	3.00	3.06	3.12	Varianza Total
DESV EST columna Si	0.92	0.97	0.81	1.05	0.77	1.12	0.75	0.77	0.80	0.99	0.85	0.87	0.77	0.79	0.83	0.93	Columnas
VARIANZA por ítem	0.85	0.94	0.65	1.11	0.60	1.26	0.57	0.60	0.63	0.97	0.72	0.76	0.60	0.63	0.68	0.86	Varianzas total de ítems St²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si²	12.41																81.93

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Numero de Ítems : 16
Reemplazando:

$$\alpha = 1.067 \cdot 0.849$$

$$\alpha = \mathbf{0.91}$$



CONSENTIMIENTO INFORMADO



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jepelacio, 2023"

Investigadora: Fernández López, Yossiani Sarita

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jepelacio, 2023", cuyo objetivo es recolectar información sobre la Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jepelacio. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Distrital de Jepelacio – Provincia de Moyobamba – San Martín.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto de investigar el problema de estudio versará en difundir la relación que existe entre gestión de recursos humanos en la municipalidad distrital de Jepelacio, y como ello influye en el desempeño de las funciones de los colaboradores, en base a lo manifestado por la población en su calidad de usuarios.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará un cuestionario donde se recogerán datos y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jepelacio, 2023".
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el los hogares de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jepelacio. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Obligatorio a partir de 18 años*

Riesgo (principio de No maleficencia):

Para el presente cuestionario, se debe hacer de su conocimiento que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

En cuanto a los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados serán anónimos y no tiene ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Fernández López, Yossiani Sarita, email: yossianifernandezlopez@gmail.com, y docente asesor Contreras Julián, Rosa Mabel, email: rcontrerasj@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ... ESTILDA VILLACREZ CELIS

Fecha y hora: ... IERELACIO 09-06-2023 07:45 AM

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

**Obligatorio a partir de 18 años*

BASE DE DATOS

V1. Gestión de recursos humanos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D1	P8	P9	P10	P11	P12	P13	D.2	P14	P15	P16	D3	V 1
1	2	1	2	3	2	1	4	15	1	2	2	3	2	1	11	1	1	1	3	29
2	1	5	5	5	3	3	1	23	1	5	5	5	2	5	23	5	5	1	11	57
3	1	1	1	1	1	1	5	11	5	5	3	3	1	1	18	1	1	1	3	32
4	1	2	1	2	1	1	1	9	2	1	1	1	3	1	9	1	1	1	3	21
5	1	1	1	1	1	1	3	9	1	1	5	1	1	1	10	1	1	1	3	22
6	5	5	5	5	5	5	5	35	1	3	5	5	1	1	16	1	3	1	5	56
7	3	2	4	4	2	5	4	24	1	2	2	3	1	1	10	1	3	3	7	41
8	3	3	2	4	3	3	3	21	3	3	4	3	3	3	19	2	2	3	7	47
9	3	2	3	3	4	5	5	25	5	4	3	3	5	3	23	3	3	3	9	57
10	2	1	1	1	2	2	1	10	1	2	1	1	3	3	11	1	1	1	3	24
11	5	5	5	1	1	2	3	22	2	4	1	5	4	2	18	3	4	5	12	52
12	4	3	4	2	1	3	3	20	4	3	4	2	3	1	17	4	4	4	12	49
13	4	3	4	3	2	4	3	23	3	2	2	3	5	5	20	2	4	3	9	52
14	1	2	1	1	2	4	2	13	2	3	2	2	3	1	13	2	2	4	8	34
15	4	4	3	2	4	2	2	21	3	2	3	3	3	2	16	3	3	2	8	45
16	2	2	2	4	4	4	3	21	2	2	4	5	3	2	18	3	3	1	7	46
17	3	3	3	2	1	3	4	19	2	3	1	5	2	2	15	3	3	3	9	43
18	4	4	4	2	2	2	5	23	4	3	5	4	4	3	23	4	4	4	12	58
19	4	4	4	3	5	1	3	24	2	5	3	3	3	3	19	5	3	1	9	52
20	1	2	2	3	2	2	3	15	2	5	5	3	3	1	19	3	4	5	12	46
21	3	4	5	3	1	1	5	22	3	3	1	5	5	3	20	3	1	4	8	50
22	4	3	2	4	4	5	3	25	2	4	4	4	3	2	19	4	3	1	8	52
23	5	5	5	3	3	2	2	25	3	3	5	2	4	2	19	1	2	3	6	50
24	5	5	5	2	3	2	3	25	2	1	2	3	4	1	13	2	2	2	6	44
25	4	3	5	2	3	2	4	23	2	2	2	3	5	1	15	2	3	1	6	44
26	5	5	5	2	3	2	4	26	2	2	4	2	2	2	14	1	2	4	7	47
27	5	5	5	1	1	4	4	25	1	2	3	2	2	1	11	1	2	2	5	41
28	4	4	5	1	1	2	3	20	1	1	3	3	2	1	11	1	2	2	5	36
29	4	1	5	5	1	5	5	26	5	5	1	5	5	1	22	1	1	1	3	51
30	1	1	1	5	1	5	4	18	3	1	1	5	1	1	12	1	1	1	3	33
31	1	2	1	1	2	1	1	9	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	3	19
32	5	1	1	1	1	3	2	14	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	5	25
33	3	5	1	1	1	3	2	16	1	1	1	1	1	1	6	1	1	3	5	27
34	5	5	1	1	1	3	2	18	1	1	1	1	1	1	6	1	1	3	5	29
35	5	1	1	1	1	3	2	14	1	1	1	3	1	1	8	1	1	3	5	27
36	5	5	5	4	3	5	3	30	1	5	5	5	3	3	22	3	3	2	8	60
37	5	1	2	4	5	2	3	22	4	5	4	3	4	5	25	5	2	3	10	57
38	1	1	4	4	4	5	3	22	1	5	5	5	3	3	22	1	1	3	5	49
39	3	5	1	1	1	3	1	15	1	1	3	1	1	1	8	1	1	1	3	26
40	1	1	4	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	3	19
41	1	1	1	1	1	2	2	9	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	3	19
42	3	1	1	1	1	3	2	12	1	3	5	3	1	1	14	1	1	1	3	29
43	3	1	1	4	3	5	2	19	2	1	3	3	2	1	12	1	1	1	3	34
44	1	1	1	3	4	1	2	13	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	3	23
45	1	1	1	3	1	4	3	14	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	3	24
46	1	1	1	1	2	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	3	17
47	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	3	16

48	2	1	1	1	1	1	2	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	3	18
49	2	2	2	1	1	1	2	11	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	3	21
50	2	2	1	1	1	1	1	9	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	3	20

BASE DE DATOS

V2. Desempeño laboral

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D2	P13	P14	P15	P16	D3	V2
1	1	1	2	2	1	5	12	3	1	2	3	2	2	13	3	1	3	4	11	36
2	1	5	5	1	1	5	18	5	5	2	5	5	1	23	5	5	1	1	12	53
3	1	1	1	3	1	1	8	3	3	1	1	3	1	12	3	1	1	1	6	26
4	1	3	1	1	3	1	10	3	1	3	3	1	3	14	3	1	1	1	6	30
5	5	5	5	5	5	5	30	5	1	5	5	5	5	26	5	5	5	5	20	76
6	5	5	5	1	5	5	26	5	5	5	5	1	5	26	5	5	5	5	20	72
7	3	4	3	1	1	3	15	3	4	4	4	4	3	22	3	2	2	3	10	47
8	3	5	4	5	5	5	27	4	3	3	4	3	5	22	4	2	3	3	12	61
9	2	5	3	4	3	4	21	4	3	3	3	3	3	19	2	4	3	3	12	52
10	5	5	5	5	5	5	30	5	2	3	3	1	3	17	5	2	3	3	13	60
11	3	3	1	1	1	1	10	1	1	1	1	3	1	8	1	1	1	1	4	22
12	3	3	1	1	1	1	10	1	1	1	1	3	1	8	1	1	1	1	4	22
13	1	1	1	3	1	1	8	2	1	1	1	1	2	8	1	1	1	1	4	20
14	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	4	19
15	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	3	8	1	1	1	1	4	19
16	2	1	1	1	1	2	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	18
17	2	2	1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	4	19
18	1	3	2	3	1	3	13	3	2	2	4	1	1	13	3	2	1	1	7	33
19	1	3	3	3	3	2	15	2	2	4	4	5	3	20	3	3	3	3	12	47
20	2	3	3	4	2	4	18	4	2	4	2	5	5	22	4	3	4	5	16	56
21	3	3	2	2	3	4	17	4	3	3	1	3	3	17	4	3	2	4	13	47
22	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	5	25	3	4	2	1	10	53
23	2	2	2	4	4	4	18	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	1	12	48
24	3	2	4	4	2	3	18	3	3	3	5	2	2	18	3	4	4	4	15	51
25	2	2	2	2	3	3	14	3	4	4	3	3	3	20	4	3	1	5	13	47
26	4	3	3	3	2	5	20	2	3	4	4	4	4	21	5	3	2	1	11	52
27	3	5	2	1	4	2	17	1	3	2	3	3	3	15	4	4	2	5	15	47
28	1	3	4	5	3	5	21	4	3	2	4	1	3	17	5	2	4	2	13	51
29	4	3	2	5	3	4	21	2	3	4	1	2	1	13	2	3	5	3	13	47
30	2	3	3	3	2	2	15	2	2	1	1	2	3	11	1	2	1	1	5	31
31	1	2	1	2	1	2	9	1	1	1	1	2	2	8	1	2	1	1	5	22
32	1	1	1	1	1	1	6	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	17
33	2	1	3	2	1	2	11	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	1	6	23
34	3	1	2	3	2	2	13	1	1	1	2	1	1	7	1	1	3	1	6	26
35	2	1	3	1	2	1	10	2	2	1	2	1	2	10	2	1	2	1	6	26
36	2	1	2	3	2	2	12	2	2	1	1	2	1	9	1	2	1	2	6	27
37	1	1	1	3	1	3	10	5	3	4	5	1	5	23	2	1	4	4	11	44
38	1	4	1	5	5	5	21	5	5	5	5	1	1	22	5	1	5	5	16	59
39	3	3	2	3	1	1	13	3	3	1	1	1	1	10	1	1	2	1	5	28
40	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	4	4	10	22
41	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	16
42	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	17
43	1	1	1	2	1	1	7	3	1	1	1	1	2	9	1	1	2	1	5	21
44	3	5	4	3	3	3	21	5	3	3	5	5	4	25	4	3	5	2	14	60
45	5	3	2	5	2	2	19	3	2	2	3	5	4	19	5	2	4	4	15	53
46	1	4	1	5	1	3	15	5	1	1	3	1	1	12	2	1	1	3	7	34
47	2	1	1	1	1	2	8	4	3	3	4	5	4	23	2	1	1	1	5	36

48	1	1	5	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	20
49	2	1	1	5	1	3	13	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	24
50	4	4	2	5	1	5	21	5	2	4	1	5	5	22	5	2	5	3	15	58