



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión del rendimiento y el desempeño laboral de los servidores  
administrativos de una entidad pública

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Osorio Flores, Jenny (orcid.org/0000-0001-9332-9822)

**ASESORES:**

Mtro. Chang Jiménez, Carlos Alfredo (orcid.org/0000-0002-5776-0620)

Mtro. Fernández Altamirano, Antony Esmir Franco (orcid.org/0000-0002-1495-4556)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

Con amor para mi pequeña Samanta Gabriela Solís Osorio, por ser mi fuente de fortaleza y motivación para continuar mejorando como persona y profesional, a mis padres y esposo, gracias por su amor, por su sacrificio y por enseñarme a nunca rendirme ante los obstáculos de la vida.

Jenny.

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo mostrar mi profundo agradecimiento a Dios, cuya bendición inunda constantemente mi vida, así como a mi querida familia por su inquebrantable apoyo.

También quiero expresar mi gratitud a la Universidad César Vallejo y a mi destacado asesor, quien proporcionó el apoyo necesario en cada etapa del desarrollo, finalización y presentación de este trabajo de investigación.

La autora.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación: .....	10
3.2. Variables y operacionalización .....	10
3.3. Población, muestra y muestreo .....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
3.5. Procedimientos .....	13
3.6. Método de análisis de datos .....	13
3.7. Aspectos éticos .....	13
IV. RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES .....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS .....	28
ANEXOS.....	38

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Relación significativa entre la dimensión planificación y el DL.....	15
<b>Tabla 2</b>	Nivel de la variable Planificación.....	16
<b>Tabla 3</b>	Relación entre la dimensión seguimiento y DL .....	16
<b>Tabla 4</b>	Nivel de la variable seguimiento .....	17
<b>Tabla 5</b>	Relación entre evaluación del DL .....	18
<b>Tabla 6</b>	Nivel de la variable evaluación.....	18
<b>Tabla 7</b>	Correlación entre GDR y el DL en los SAEP Chiclayo, 2023 .....	19
<b>Tabla 8</b>	Muestra en materia de estudio.....	14

## RESUMEN

En este estudio de investigación realizado en Chiclayo en el año 2023, se buscó determinar el nivel de relación entre dos variables principales: la gestión del rendimiento (GDR) y el Desempeño laboral (DL) en los servidores administrativos de una entidad pública (SAEP). La metodología empleada fue de tipo correlacional, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Se utilizó la técnica de encuesta, aplicando dos cuestionarios distintos, cada uno compuesto por 20 preguntas, correspondientes a las variables mencionadas. La muestra de este estudio estuvo conformada por 50 servidores administrativos. Para evaluar la relación entre GDR y DL, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. se obtuvieron como resultado un alto nivel de conocimiento en cuanto a la gestión del GDR y demostraron una correlación positiva fuerte (95%) entre ambas variables. Por lo tanto, se confirmó la existencia de una relación significativa entre la gestión del GDR y el DL laboral en los servidores administrativos de la entidad pública estudiada en Chiclayo en 2023 (con un valor de  $p < 0.05$ ).

**Palabras clave:** Gestión del GDR, Planificación, Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), Seguimiento, Evaluación, DL Laboral.

## **ABSTRACT**

In this research study carried out in Chiclayo in the year 2023, we sought to determine the level of relationship between two main variables: performance management (GDR) and job performance (DL) in the administrative servers of a public entity. The methodology used was correlational, with a quantitative approach and a non-experimental design. The survey technique was used, applying two different questionnaires, each consisting of 20 questions, corresponding to the aforementioned variables. The sample of this study consisted of 50 administrative servers. To evaluate the relationship between GDR and DL, the Pearson correlation coefficient was used. A high level of knowledge in terms of performance management was obtained as a result and demonstrated a strong positive correlation (95%) between both variables. Therefore, the existence of a significant relationship between performance management and work performance was confirmed in the administrative servers of the public entity studied in Chiclayo in 2023 (with a value of  $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Performance Management, Planning, National Civil Service Authority (SERVIR), Monitoring, Evaluation, Job Performance.

## I. INTRODUCCIÓN

Contexto global, según Tejeiro & Ferrer (2013), destacan que la competitividad de una organización se fundamenta en las habilidades, capacidades y atributos del personal. En consecuencia, la gestión de estándares de DL a nivel internacional ha adquirido una creciente importancia. Por esta razón, las organizaciones muestran un genuino interés en conocer, apoyar y guiar a sus trabajadores, con el fin de optimizar sus habilidades en consecuencia aumentar su efectividad. Este logro se alcanza mediante la establecida y precisa definición de metas, junto con una evaluación continua del GDR.

Hoy en día, ya sean entidades privadas como las públicas tienen como objetivo primordial optimizar el uso de sus recursos humanos (RRHH). Aumentar la productividad del personal implica un cambio positivo dentro de la organización, que a su vez mejora los productos proporcionados a los ciudadanos y, finalmente, beneficia a toda la institución (Fernández, 2020).

En América Latina, existe el caso de una empresa ecuatoriana que brinda asesoría empresarial y muestra un ambiente laboral favorable. Sin embargo, se identifica la falta de una guía de evaluación de puestos que obstaculice el crecimiento del empleado, así como la ausencia de métodos que impulsen y fortalezcan el sistema de gestión de personal, y que promuevan la adhesión a su filosofía. Por otro lado, en Cuba, un alto porcentaje de empresas, específicamente el 89%, indican contar con sistemas de evaluación del DL sólidos. Además, un 87% lleva a cabo evaluaciones sistemáticas del trabajo de sus empleados. Asimismo, se destaca que el 85% de las compañías informa que los gerentes mantienen comunicación sobre el DL, y el 74% reporta la retroalimentación de aspectos tanto positivos como negativos (Mejía & Togra, 2016).

Asimismo, Narro (2022), en su estudio donde planteó como objetivo principal revisar los resultados del trabajo ante la situación del COVID 19 bajo escenarios incontrolables en Lima 2021, donde se aplicó el enfoque cualitativo, tipo básico, y el proceso es inductivo. La metodología es fenomenológica porque pretende

explicar y entender la variable de: DL (DL) a partir de las vivencias de los participantes en un escenario de COVID 19. Se aplicó a cinco colaboraciones (1 director, 1 coordinador y 03 asistentes) que pertenecen a una entidad ubicada en la ciudad de. Con ayuda de llamadas telefónicas y videollamadas se obtuvo una técnica de entrevista semiestructurada, que se enfoca en el diálogo entre dos personas y tiene una duración de 25-35 minutos.

Por otro lado, en el año 2014 se aprueba el Decreto Legislativo N°1023 donde se crea los 7 subsistemas de la Gestión de RRHH, dentro de estos se encuentra la Gestión del GDR (GDR) el cual tiene , dentro de estos se encuentra la Gestión del GDR (GDR) el cual tiene como propósito identificar cómo la labor de los funcionarios gubernamentales contribuye en la obtención de las metas institucionales, además evidencia las necesidades para su óptimo desarrollo laboral y los incentivos que se fundamentan en su DL.

En todo el país, un conjunto de 1,427,000 servidores desempeñan sus labores en el sector público, distribuyéndose en diferentes proporciones: el 39% pertenece al gobierno nacional, el 47% al gobierno regional y el 14% al gobierno local, según el informe oficial (SERVIR, 2022). Esta situación plantea un desafío significativo para el gobierno, ya que requiere llevar a cabo modificaciones en la manera en que se lleva a cabo el trabajo y se evalúa el DL de estos servidores, lo que aún es un problema irresuelto (Fernández et al., 2021).

Debido a que existe una estructura estándar para su integración en las organizaciones gubernamentales, no obstante, carece de una perspectiva precisa orientada a las tareas específicas. Esto resulta en una discrepancia donde la formación proporcionada a los empleados no concuerda con las exigencias necesarias para potenciar su DL óptimo en las labores cotidianas

Resulta irónico que uno de los instrumentos más cruciales para evaluar el mérito, la equidad y la eficacia de las instituciones sea precisamente aquel que, cuando se propone su ejecución, suscite incertidumbre y aprehensión. Estas percepciones y

emociones no están limitadas únicamente a los empleados, sino que también se observan entre sus superiores y líderes de equipo.

El contexto de la investigación actual surge a raíz de la situación problemática, en la institución pública ubicada en la provincia de Chiclayo donde no existe herramientas implementadas en GDR por tal motivo se planteó la implementación de esta herramienta de acuerdo a la normativa de SERVIR como variable independiente, debido que considero indispensable evaluar el DL SAEP para establecer el nivel de correlación con el GDR, pues el GDR en la entidad pública no es supervisado, no existe ningún tipo de evaluación, en consecuencia nos encontramos ante una situación favorable para realizar el estudio.

En atención a lo expuesto, surge la interrogante del presente estudio el cual es ¿En qué grado está relacionada la GDR y el DL en los SAEP, Chiclayo - 2023? La importancia de esta investigación es a nivel social como aporte a la creación de confianza en los funcionarios públicos, especialmente a nivel gerencial, y dar un paso a la meritocracia; Además, es un aporte teórico para demostrar que es un proceso de mejora continua que permite el logro de las metas profesionales cumpliendo la misión de las instituciones públicas actuando de manera individual y en equipo; y la lucha por el futuro a través de políticas de incentivos y recompensas de acuerdo con la contribución de las metas institucionales.

El objetivo principal de la investigación se ha establecido en una entidad pública ubicada en provincia de Chiclayo, donde se llevará a cabo el estudio, siendo el: Determinar el nivel de correlación que existe entre la GDR y el DL en los SAEP – Chiclayo, 2023 y los objetivos específicos pretende demostrar la presencia de una correlación demostrativa entre la planificación, seguimiento y evaluación con el DL de los SAEP de la ciudad de Chiclayo.

La hipótesis nula plantea que no hay una relación significativa entre GDR y el DL en los SAEP – Chiclayo, 2023, por otro lado, la hipótesis alterna propone la existencia de una relación positiva, Además, las hipótesis específicas se encuentran relacionadas con los objetivos específicos con el fin de distinguir la presencia de una relación en cada uno de ellos.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, hay varias investigaciones respecto a las variables del presente estudio, una de ellas es Longo (2015) en su investigación, explora la relevancia de la valoración del DL, subrayando su inclusión en encuentros especializados de profesionales dedicados al servicio público en España. Destaca que establecer sistemas efectivos de evaluación del DL laboral no es una tarea simple; se encuentra confrontado con desafíos técnicos, oposición de actores involucrados y obstáculos organizativos que complican su implementación. Existe escasez de ejemplos de buenas prácticas y, en contrapartida, abundan las experiencias insatisfactorias.

Asimismo, Guartán et al. (2019) el propósito fundamental fue concebir un patrón de evaluación del DL que fusionara diversos elementos para potenciar la administración del recurso humano. Este análisis adoptó un enfoque descriptivo y abarcó diferentes momentos en el tiempo. El cuestionario fue administrado a una muestra de 387 empresas, revelando que la mayoría de los participantes sostiene que la evaluación efectivamente cuantifica el progreso de los empleados en términos de desarrollo laboral. Además, se sugiere que, si esta evaluación se utilizara en conjunto con los componentes de reputación y comportamiento colectivo como herramientas de gestión, posiblemente podría llevarse a cabo mensualmente para medir el desarrollo laboral.

Por otro lado, Cabezas & Brito (2021) Tras llevar a cabo su estudio, llegó a la conclusión de que es necesario revisar la gestión del personal en estas organizaciones, especialmente considerando el nivel de DL laboral existente. Los resultados obtenidos indican que la gestión de los RRHH tiene un efecto significativamente positivo en el GDR de los empleados, lo que sugiere que es crucial una visión sistemática y holística del DL organizacional. En consecuencia, se destaca la relevancia de una administración coherente de los RRHH, asegurando así la productividad y la sostenibilidad del progreso organizativo.

En diversas regiones de la nación, se han realizado investigaciones similares al de Flores (2020) el cual se propuso comprender la conexión existente entre la administración del cambio en las organizaciones y el DL de los empleados administrativos, planteó un enfoque cuantitativo, el estudio fue básico correlacional y el diseño del estudio fue experimental. Ambos instrumentos se sometieron a revisión por pares y pruebas de confiabilidad alfa Cronbach, se aplicaron 50 empleados administrativos de la entidad, procesado la información recopilada, se determina que hay una conexión importante la gestión del cambio organizacional y el DL, sin embargo, no se observó una correlación significativa entre la dimensión de liderazgo y DL.

Díaz (2020) su investigación tuvo como fin examinar la relación entre el Sistema de Incentivos al Conocimiento (SIC) y el GDR laboral. El estudio adoptó un enfoque descriptivo y exploratorio, la población fue de 300 empleados de la empresa Sídney Textiles. Para obtener la muestra, se utilizó la fórmula probabilística estratificada. La información se recopiló a través de tres encuestas y tres cuestionarios, los cuales se administraron a participantes del SIC, no participantes y grupos de control, respectivamente. Los resultados de las encuestas arrojaron que el 100% de los empleados reconocen el SIC como una posibilidad para fomentar el crecimiento del talento humano. Esto se logra mediante capacitaciones e incentivos que aumentan el capital humano y, como consecuencia, impulsan la productividad de la empresa. En conclusión, el SIC ha demostrado mejorar el GDR de los empleados al promover el desarrollo de habilidades.

Igualmente, Huamán & Munayco (2021) La investigación se centra en la identificación de la importancia de la evaluación de DL respecto a la planificación y organización en los colaboradores, uno de los hallazgos más destacados de este estudio es la falta de mediciones específicas en la empresa en la actualidad. Por esta razón se proponen sugerencias para mejorar el DL de los empleados. La propuesta incluye diferentes tipos de capacitación, como: inducción preventiva y correctiva, en el cual se sugiere evaluar primero a los empleados alineados con las metas previamente establecidas por la compañía y capacitarlos para que puedan considerar cualquier incentivo de compensación. Se plantean tres metas: El primer

empleado que alcance el objetivo establecido, El empleado que logre el 50% de las metas establecidas primero y el colaborador que presente propuestas innovadoras de mejora en primer lugar recibirán un estímulo adicional.

Carmona & Rodríguez (2019) En su estudio conoció cómo el plan de acción propuesto mejora el DL de las oficinas de Educación Católica de la Diócesis de Moyobamba 2019 y obtiene una prueba estadística del nivel Tau b de Kendall. la media es (0.000) es decir.  $p < 0.05$ , aceptando la hipótesis del estudio que sugiere que la planificación funcional mejorará positivamente el DL de los empleados de la Diócesis Educativa Católica de Moyobamba 2019. Kendall Tau b con una correlación de 0.986 en la siguiente prueba, es decir , si se mejora la implementación de la planificación operativa en sus dimensiones, Planificación, Programación, ejecución y control, se mejora la eficiencia del trabajo a través de sus dimensiones, Participación de los empleados, Capacitación para el desarrollo profesional, Adaptación al ambiente de trabajo, Cuanto mejor se implemente la planificación operativa, nivel de actividad laboral es mayor y concluyen que la planificación de actividades mejora positivamente el DL de los empleados. Kendall Tau b con una correlación de 0.986 en el post test, lo que significa que si se mejora la implementación de la planificación operativa en sus dimensiones Planificación, Programación, ejecución y control, el DL mejorará a través de sus dimensiones Participación de los trabajadores, Desarrollo profesional entrenamiento, Adaptación al entorno de trabajo, cuanto mejor se realice la planificación operativa, mayor será el nivel de eficiencia del trabajo.

A nivel local, encontramos a Hidruago & Pucce (2016) En su investigación, cuyo objetivo específico es reconocer los elementos que afectan el DL laboral del personal administrativo, se determina que hay una asociación positiva entre la GDR y el DL, según los resultados derivados de los dispositivos de evaluación aplicados al personal de una clínica ubicada en el distrito de Pimentel. Se encontró que el GDR de los trabajadores es positivo, aunque se recomienda complementar la evaluación con un método que abarque las expectativas y fortalezca los elementos que impactan en el DL.

Ballesteros (2019) en su estudio, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el DL de los empleados, se utilizó una metodología

correlacional no experimental, El estudio se realizó utilizando un grupo representativo de participantes de 20 empleados de la empresa que desempeñan tareas administrativas y operativas. Se utilizó un cuestionario como instrumento de investigación, el cual presentó un nivel de consistencia interna de 0,854. Los hallazgos los resultados del estudio señalan que la mayor parte de trabajadores de Oxyman Comercial S.A.C. presentaron un DL medio, especialmente en lo que respecta a la percepción del DL laboral, mientras que en la evaluación del mismo se presentó un nivel bajo. Como resultado, se concluyó que existe una correlación positiva entre la gestión del talento humano y el DL de los empleados en la empresa, con un coeficiente de correlación de 0.782. Esta alta correlación indica que la administración exitosa del RRHH puede generar un efecto notable en la GDR de los empleados en Oxyman Comercial S.A.C.

Namihas (2020) en su estudio que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el proceso administrativo y el DL de los colaboradores. El tipo de investigación fue investigación básica de nivel relacional, así como estudios no experimentales. Además, se seleccionó a 25 empleados administrativos y financieros de la Municipalidad de Chiclayo como grupo base y muestra de la encuesta, donde se les administró un instrumento de encuesta que dio como resultado procedimientos administrativos bajos y un GDR laboral deficiente. Concluyéndose que se obtuvo una relación positiva al evaluar el nivel de relación entre las variables, indicando que, mayor GDR en los trabajadores, mejor comprensión de los trámites administrativos.

Finalmente, Montalvo (2020) llevó a cabo un estudio con el objetivo general de determinar la existencia de una relación positiva y directa entre la motivación y el DL de los colaboradores de una empresa constructora en la Región Lambayeque. Luego de aplicar instrumentos medibles, se descubrió que efectivamente hay una relación significativa entre la motivación laboral y el DL laboral, con un valor de 0.723. Esto surge a medida que la motivación en el trabajo crece, también se incrementa el DL de los trabajadores de la empresa constructora en la zona de Lambayeque.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública incorpora a la reforma del servicio civil como uno de sus pilares, siendo SERVIR ente rector del sistema

administrativo de gestión de RRHH, definiendo a este como “un sistema integral que formula y aplica política gubernamental relacionada con el servicio público, abarcando el conjunto de recursos, normativas, principios, métodos, procesos y técnicas empleadas por las entidades del ámbito público para la gestión de sus RRHH. En consecuencia, la citada reforma debe ser implementada en las entidades públicas, desarrollando coordinadamente los siete subsistemas que lo conforman, encontrándose entre estos la GDR.

De acuerdo a las variables del presente estudio citamos a los autores que los definen:

GDR se define como “un conjunto de comportamientos relacionados con los objetivos de la organización o unidad organizacional en la que trabaja el individuo, reflejando la productividad y la eficiencia las consecuencias de dichas conductas” (Gabini, 2018, p. 27). Asimismo, León (2015) conceptualiza a la GDR como una herramienta estratégica para gestionar y mejorar el DL de los trabajadores, también es una forma de gestionar personas a través de la retroalimentación a los empleados de forma coordinada y definida con la planificación estratégica de las entidades, buscando fomentar el buen DL y la participación del trabajador, reconociendo sus contribuciones para lograr las metas y objetivos de la entidad. Del mismo modo para corregir las brechas existentes de los trabajadores, para ello se elaboran planes de mejora que contribuyen al desarrollo de la GDR del trabajador y por lo tanto mejora los estándares de los servicios prestados al público por parte de los organismos estatales.

Actualmente, SERVIR, define a la GDR como un instrumento de gestión que reconoce y alienta las contribuciones del personal para lograr las metas institucionales, siendo este un proceso continuo y sistemático, y su implementación en las entidades públicas es progresiva de acuerdo al tipo de entidad, articulándose en tres etapas invariables, primero la planificación, donde se desarrolla un medio de comunicación y se aprueba un cronograma y matriz de participantes, segundo seguimiento donde los evaluadores guían a los evaluados y brindan retroalimentación constante, y por último la tercera etapa la evaluación, se realiza la valoración del DL y se califica, proponiéndose acciones de mejora individual (Autoridad Nacional del Servicio Civil 2023).

El Modelo de GDR desarrollado por SERVIR, plantea un proyecto evolutivo inicio de noventa grados, en el cual el superior inmediato realiza la evaluación del personal a su cargo, siendo este el método más aconsejado debido a sus ventajas.

Respecto a la segunda variable DL, según Campbell et al. (1990) afirma que el DL es el excelente actuar y comportamiento del trabajador que impulsa el crecimiento de las empresas para alcanzar las metas establecidas para el éxito de las empresas. Asimismo, Pedraza et al. (2010) determinan que el éxito del DL depende de un conjunto de particularidades que se manifiestan a través del comportamiento del trabajador. Motivo por el cual Milkovich & Boudreau (1994) admiten que el DL se considera como un conjunto de cualidades y necesidades que interactúan dentro de una entidad, estas acciones pueden impactar los resultados y la volatilidad de las entidades hoy en día. Entonces, el DL está basado en una correcta administración y gestión de las competencias (Collazos & Fernández, 2019).

Finalmente, Méndez (2000) De acuerdo al artículo, a lo largo del tiempo, la definición de "DL" se ha transformado en una herramienta valiosa para evaluar el DL adecuado de tareas en el área de producción. Es importante tener en cuenta que los empleados necesitan retroalimentación basada en los resultados obtenidos, lo que les brinda una sensación de seguridad acerca de su nivel de eficiencia y los hace sentir valorados en la empresa en la que trabajan. Además, esta herramienta puede ser utilizada para brindar apoyo a aquellos empleados que no alcanzan los niveles requeridos por la organización.

Estos autores están de acuerdo en que el DL es el valor que un empleado aporta al alcanzar las metas planificadas. El esfuerzo total de cada individuo tiene un impacto positivo en el logro de la meta objetivos de una institución, y en la consolidación de la gobernanza (Fernández-Altamirano et al., 2023).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

La investigación está basada en el tipo descriptivo, porque busca conocer la relación entre la GDR y el DL. La ejecución de la investigación se llevó a cabo de la siguiente manera:

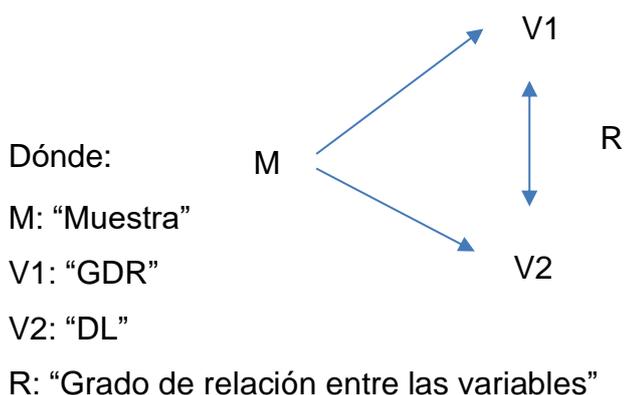
**El tipo de investigación:** básica, es cuando se pretende obtener nuevos conocimientos de forma sistemática con el propósito de aumentar el conocimiento sobre una realidad específica (Álvarez, 2020) y en forma objetiva bajo el positivismo (Fernández & Vela, 2021).

**El enfoque:** cuantitativo, se refiere a una serie de pasos organizados de manera secuencial para verificar ciertas hipótesis (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

**El nivel:** Un enfoque descriptivo-correlacional implica la identificación y evaluación de las variables de investigación, de tal forma que se pueda comprender la correlación o el nivel de conexión que prevalece entre ellas. (Álvarez, 2020).

**El Diseño:** En un diseño no experimental, los investigadores no tienen la tarea de manipular las variables en estudio. (Álvarez, 2020).

#### Diseño no experimental Correlacional



#### 3.2. Variables y operacionalización

Respecto a la variable X: La GDR Es una táctica estratégica para gestionar y mejorar el GDR de los funcionarios públicos, que se lleva a cabo mediante un

proceso continuo y sistemático. Su objetivo es identificar, reconocer y estimular las contribuciones de los servidores públicos hacia los objetivos y metas de la institución. Además, busca poner de manifiesto las necesidades que tienen estos servidores para mejorar su DL en sus respectivos puestos y, como resultado, el GDR global de la entidad. (Artículo 25 del reglamento de la Ley N° 30057).

Asimismo, se indica las dimensiones de la GDR son 1) planificación, Es la fase en la que se valida el plan de implementación y se construye la lista de participantes, con información sobre los servidores involucrados. También se llevan a cabo acciones de comunicación y sensibilización, y los directivos se reúnen para establecer sus objetivos., 2) seguimiento, etapa en el cual los evaluadores reciben las muestras progreso en el avance de metas, para que luego se reúnan con los servidores para conversar de las dificultades que tuvieron en el cumplimiento de los factores de evaluación y establecen propuestas de mejora, y 3) evaluación, donde se analizan todas evidencias recogidas se califica y se notifica al servidor de la puntuación obtenida, por último se lleva a cabo la reunión de retroalimentación para establecer acciones de mejora.

Del mismo modo la variable Y: DL, que demuestra las habilidades que ejerce un trabajador, y que tiene por objetivo lograr que los demás empleados colaboren con entusiasmo y compromiso en la consecución de los objetivos de la organización. (Bricio, 2018).

Por otro lado, Milkovich & Boudreau (1994) Se señala que el GDR en el trabajo está estrechamente vinculado a las particularidades individuales de cada persona, que incluyen habilidades, cualidades y conocimientos adquiridos. Estos aspectos son esenciales con el fin de aumentar la competitividad de las compañías.

Motivo por el cual, se precisa las dimensiones que se relacionan con el DL, las mismas que son 1) Calidad de atención, y 2) Tiempo.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

A fin de llevar a cabo el estudio en cuestión, se tomará en cuenta la información brindada por el área de RRHH de la entidad pública ubicada en la provincia de Chiclayo, considerando a cincuenta (50) SAEP de los cuales, en Administración 23,

en Registral 9, en Jefatura zonal 4, Control Interno 4, Informática 4, en Presupuesto 3, en Asesoría Legal 3, los cuales conformaran la muestra, este se define como un sub conjunto de la población estudiada y del cual se recoge los datos notables y debe ser simbólico, entonces, es trascendental el análisis que se aplique en el presente caso de estudio (Hernández & Mendoza 2018).

Existen diversos criterios estadísticos que posibilitan calcular las dimensiones de la muestra, los cuales pueden ser clasificados en criterios probabilísticos y no probabilísticos, dependiendo de la probabilidad de que cada elemento sea seleccionado. En el caso de una población limitada, es crucial realizar el cálculo de la dimensión de la muestra de manera cautelosa y precisa (Torres et al. 2006).

**Criterios de inclusión:** Servidores que desarrollan labores administrativas en la unidad de administración, unidad de tecnología de la información, jefatura zonal, unidad registral, unidad de asesoría jurídica, órgano de control institucional y la unidad de planeamiento y presupuesto.

**Criterios de exclusión:** Servidores que desarrollan labores registrales en las Oficinas registrales y unidad registral.

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

A fin de llevar a cabo este estudio, se manejó la técnica de encuestas con su correspondiente instrumento de medición, que consiste en un cuestionario diseñado para recopilar datos. Esta herramienta permite obtener opiniones de los SAEP a través de una encuesta. Una vez más, el cuestionario es el método de recopilación de datos más utilizado, el cual contiene preguntas relacionadas con una o más variables cuantificables. Un indicador, en este contexto, es un medio utilizado por un investigador para almacenar información o datos sobre una variable observada. Por consiguiente, cualquier herramienta creada para recopilar o medir datos cuantitativos debe satisfacer tres condiciones esenciales: confiabilidad, validez y objetividad (Hernández & Mendoza 2018).

Para esta investigación, se diseñó un cuestionario específico para evaluar la variable 1 – GDR el cual consta de 20 preguntas, las cuales se encuentran relacionadas con las dimensiones de la variable, la escala de medición es ordinal:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. De la misma forma se elaboró el cuestionario para la variable 2 – DL.

### **3.5. Procedimientos**

Luego de haber desarrollado el cuestionario utilizando la escala de calificación de Likert, antes de su aplicación este debe ser validado previamente por tres expertos, una vez obtenida las validaciones, se realiza la prueba piloto, aplicando el cuestionario a 25 SAEP de la entidad pública de estudio, luego de recopilar los datos de las encuestas se procesa la prueba piloto utilizando el Alfa de Cronbach para corroborar la confiabilidad del cuestionario se encuentra bien diseñado, los coeficientes de fiabilidad deben estar en un rango de 0.7 a 0.9, se detalla resultado por cada variable:  $V1 = 0,883$  y  $V2 = 0,881$  (datos obtenidos de la prueba piloto).

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

Luego de obtener en formato MS Excel la base de datos, el cual es resultado de la encuesta aplicada mediante Google forms, se procesó en el software estadístico SPSS para desarrollar la correlación de las variables del presente estudio que son de escala ordinal, se usará el coeficiente correlación de Pearsom, el cual mide el grado que se encuentran relacionadas las variables, corroborando que si existe o no la relación significativa entre las variables de GD y DL.

Asimismo, se desarrollará análisis descriptivo de los resultados por cada variable los cuales se representarán por medio de tablas de frecuencia y figuras como barras de porcentajes.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio de investigación se basa en tres principios fundamentales, 1) respeto, protegiendo la independencia de todas las personas, 2) beneficencia, aumentar el

GDR de su proyecto de investigación mientras minimiza el riesgo para sus sujetos de investigación y por último la 3) justicia, utiliza procedimientos razonables y bien pensados para garantizar que se administren correctamente (Informe Belmont,1978)

#### IV. RESULTADOS

En este apartado, se mostrarán los resultados alcanzados y se discutirán los objetivos propuestos previamente.

Objetivo específico 1: Demostrar la existencia de la relación significativa entre la dimensión planificación y el DL en los SAEP – Chiclayo 2023

**Tabla 1**

*Relación significativa entre la dimensión planificación y el DL*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.594	0.109	5.11	<.001 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.66	0.094	6.079	<.001 <sup>c</sup>
N de casos válidos		50			

Como se puede evidenciar, en la tabla 1, existe relación positiva entre la dimensión planificación y el DL, en efecto el personal encuestado manifiesta que las tareas y actividades por parte de la entidad son debidamente planificados en el Plan Operativo Institucional (POI) dentro del último bimestre del año anterior el cual les permite plasmar sus metas institucionales, permitiendo al personal planear y administrar sus tareas, con esto se obtiene altos niveles de DL tanto en el cumplimiento de tareas y calidad de trabajo.

**Tabla 2***Nivel de la variable Planificación*

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	[9-21]	3	6%
Regular	[22-33]	19	38%
Alto	[34-45]	28	56%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

De acuerdo a lo que se presenta en la tabla 2, se puede notar que el 38% de los SAEP indicaron que la planificación se encuentra en un estado regular, mientras que un 6% admitieron tener un nivel de planificación bajo. Por último, el 56% de los encuestados exhibieron un elevado grado de comprensión acerca de la planificación de la entidad

Objetivo específico 2: Encontrar el grado de relación entre la dimensión seguimiento y DL en los SAEP – Chiclayo, 2023

**Tabla 3***Relación entre la dimensión seguimiento y DL*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>		Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.559	0.086	4.672	<.001 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.641	0.085	5.781	<.001 <sup>c</sup>
N de casos válidos		50			

En la Tabla, observamos que se establece una correlación positiva entre la dimensión seguimiento y el DL, de acuerdo con el resultado podemos indicar que existe supervisión continua al cumplimiento de las tareas encomendadas al personal, y evaluación al DL, sin embargo, a la fecha la entidad no tiene herramientas GDR establecidas.

**Tabla 4**

*Nivel de la variable seguimiento*

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	[3-7]	7	14%
Regular	[8-11]	16	32%
Alto	[12-15]	27	54%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con la tabla 4, se puede notar que el 32% de los SAEP indicaron que el seguimiento se encuentra en un estado regular, mientras que un 14% admitieron tener un nivel de seguimiento bajo. Por último, el 54% de los encuestados exhibieron un elevado grado de comprensión acerca del seguimiento a los procesos de la entidad.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre evaluación y DL laboral en los servidores administrativos de una entidad pública– Chiclayo, 2023.

**Tabla 5**

Relación entre evaluación del DL

		<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico<sup>a</sup></b>	<b>T aproximada<sup>b</sup></b>	<b>Significación aproximada</b>
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.661	0.102	6.102	<.001 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.71	0.078	6.981	<.001 <sup>c</sup>
<b>N de casos válidos</b>		<b>50</b>			

En la tabla se muestra claramente una correlación positiva entre la dimensión evaluación y el DL, en base al resultado se puede indicar que el personal tiene conocimiento que se realiza evaluación al desarrollo de sus tareas, sin embargo la entidad no tiene estandarizado la valoración de las tareas, esto debido a no haber implementado a la fecha la GDR, herramienta que permitirá la estimación adecuada de las tareas desarrolladas en base a indicadores que se encuentran vinculados a las funciones del puesto.

**Tabla 6**

Nivel de la variable evaluación

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	[8-18]	6	12%
Regular	[19-29]	19	38%
Alto	[30-40]	25	50%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con la tabla 6, se puede notar que el 38% de los SAEP indicaron que la evaluación se encuentra en un estado regular, mientras que un 12% admitieron tener un nivel de evaluación bajo. Por último, el 50% de los encuestados exhibieron

un elevado grado de comprensión acerca de las evaluaciones realizadas por la entidad.

**Tabla 7**

Correlación entre GDR y el DL en los SAEP Chiclayo, 2023

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.664	0.101	6.147	<.001 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.718	0.076	7.139	<.001 <sup>c</sup>
<b>N de casos válidos</b>		<b>50</b>			

Como se puede visualizar en la tabla, se evidencia la existencia de una correlación significativa positiva moderada entre la GDR y DL, del resultado se indica que la GDR es la herramienta de RRHH que permitirá realizar la evaluación del DL del personal, en base a indicadores establecidos por la entidad, con la finalidad de valorar el DL y proponer mejoras continuas, en consecuencia, se encuentran totalmente vinculadas.

## V. DISCUSIÓN

Teniendo como objetivo principal la determinación el grado de relación que existe entre la GDR y el DL de los SAEP, Chiclayo 2023, se determinó por medio del coeficiente de correlación Pearson, que existe correlación positiva fuerte de 95%, en consecuencia, se confirma que existe una relación significativa entre la GDR y el DL de los SAEP.

Resultado respaldado por Flores (2020) el cual se propuso comprender la conexión existente entre la administración del cambio en las organizaciones y el DL de los empleados administrativos, planteó un enfoque cuantitativo, el estudio fue básico correlacional y el diseño del estudio fue experimental. Ambos instrumentos se sometieron a revisión por pares y pruebas de confiabilidad alfa Cronbach, se aplicaron 50 empleados administrativos de la entidad, procesado la información recopilada, se determina que hay una conexión importante la gestión del cambio organizacional y el DL, sin embargo, no se observó una correlación significativa entre la dimensión de liderazgo y DL.

Por otro lado, Ballesteros (2019) en su estudio, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el DL de los empleados, se utilizó una metodología correlacional con un diseño no experimental, El estudio se llevó a cabo con una muestra de 20 empleados de la empresa que desempeñan tareas administrativas y operativas. Se utilizó un cuestionario como instrumento de investigación, el cual presentó un nivel de consistencia interna de 0,854. Los hallazgos del estudio indican que la mayoría de los trabajadores de Oxyman Comercial S.A.C. presentaron un DL medio, especialmente en lo que respecta a la percepción del DL laboral, mientras que en la evaluación del mismo se presentó un nivel bajo. Como resultado, se concluyó que existe una correlación positiva y significativa entre la gestión del talento humano y el DL de los empleados en la empresa, con un coeficiente de correlación de 0.782. Esta alta correlación sugiere que la gestión efectiva del talento humano puede tener un impacto significativo en el GDR laboral de los empleados en Oxyman Comercial S.A.C. Lo mismo sucedió con el estudio de Collazos & Fernández (2019) y de Fernández (2019) donde existe una fuerte vinculación con la DL en función a las competencias en una entidad.

Respecto al objetivo específico 1, mediante el cual se busca demostrar la existencia de la relación significativa entre la planificación y el DL de los SAEP de Chiclayo 2023, de acuerdo a los resultados de la tabla 1 se puede evidenciar la existencia de relación positiva entre la dimensión planificación y el DL, en efecto el personal encuestado manifiesta que las tareas y actividades por parte de la entidad son debidamente planificados en el Plan Operativo Instruccional (POI) dentro del último bimestre del año anterior el cual les permite plasmar sus metas institucionales, permitiendo al personal planear y administrar su tareas, con esto se obtiene altos niveles de DL tanto en el cumplimiento de tareas y calidad de trabajo; esto demuestra lo indicado por Carmona & Rodríguez (2019) En su estudio conoció cómo el plan de acción propuesto mejora el DL de las oficinas de Educación Católica de la Diócesis de Moyobamba 2019 y obtiene una prueba estadística del nivel Tau b de Kendall. la media es (0.000) es decir.  $p < 0.05$ , aceptando la hipótesis del estudio que sugiere que la planificación funcional mejorará positivamente el DL de los empleados de la Diócesis Educativa Católica de Moyobamba 2019. Kendall Tau b con una correlación de 0.986 en la siguiente prueba, es decir, si se mejora la implementación de la planificación operativa en sus dimensiones, Planificación, Programación, ejecución y control, se mejora la eficiencia del trabajo a través de sus dimensiones, Participación de los empleados, Capacitación para el desarrollo profesional, Adaptación al ambiente de trabajo, Cuanto mejor se implemente la planificación operativa, nivel de actividad laboral es mayor y concluyen que la planificación de actividades mejora positivamente el DL de los empleados. Kendall Tau b con una correlación de 0.986 en el post test, lo que significa que, si se mejora la implementación de la planificación operativa en sus dimensiones Planificación, Programación, ejecución y control, el DL mejorará a través de sus dimensiones Participación de los trabajadores, Desarrollo profesional entrenamiento, Adaptación al entorno de trabajo, cuanto mejor se realice la planificación operativa, mayor será el nivel de eficiencia del trabajo.

De igual manera, Huamán & Munayco (2021) La investigación se centra en la identificación de la importancia de la evaluación de DL respecto a la planificación y organización en los colaboradores, uno de los hallazgos más destacados de este estudio es la falta de mediciones específicas en la empresa en la actualidad. Por

esta razón se proponen sugerencias para mejorar el DL de los empleados. La propuesta incluye diferentes tipos de capacitación, como: inducción preventiva y correctiva, en el cual se sugiere evaluar primero a los empleados alineados con las metas previamente establecidas por la compañía y capacitarlos para que puedan considerar cualquier incentivo de compensación. Se plantean tres metas: El primer empleado que alcance el objetivo establecido, El empleado que logre el 50% de las metas establecidas primero y el colaborador que presente propuestas innovadoras de mejora en primer lugar recibirán un estímulo adicional.

Además, León (2015) conceptualiza a la GDR como una herramienta estratégica para gestionar y mejorar el DL de los trabajadores, también es una forma de gestionar personas a través de la retroalimentación a los empleados de forma coordinada y definida con la planificación estratégica de las entidades, buscando fomentar el buen DL y la participación del trabajador, reconociendo sus contribuciones para lograr las metas y objetivos de la entidad. Del mismo modo para corregir las brechas existentes de los trabajadores, para ello se elaboran planes de mejora que contribuyen al desarrollo de la GDR del trabajador y por lo tanto mejora los estándares de los servicios prestados al público por parte de los organismos estatales, y

El objetivo específico 2, se puede analizar de la tabla 2 una correlación positiva entre la dimensión seguimiento y el DL, de acuerdo con el resultado podemos indicar que existe supervisión continua al cumplimiento de las tareas encomendadas al personal, y evaluación al DL, sin embargo, a la fecha la entidad no tiene herramientas GDR establecidas, asimismo Namihás (2020) en su estudio que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el proceso administrativo y el DL de los colaboradores. El tipo de investigación fue investigación básica de nivel relacional, así como estudios no experimentales. Además, se seleccionó a 25 empleados administrativos y financieros de la Municipalidad de Chiclayo como grupo base y muestra de la encuesta, donde se les administró un instrumento de encuesta que dio como resultado procedimientos administrativos bajos y un GDR laboral deficiente. Concluyéndose que se obtuvo una relación positiva al evaluar el nivel de relación entre las variables, indicando

que, mayor GDR en los trabajadores, mejor comprensión de los trámites administrativos.

Por su parte, Flores (2020) el cual se propuso comprender la conexión existente entre la administración del cambio en las organizaciones y el DL de los empleados administrativos, planteó un enfoque cuantitativo, el estudio fue básico correlacional y el diseño del estudio fue experimental. Ambos instrumentos se sometieron a revisión por pares y pruebas de confiabilidad alfa Cronbach, se aplicaron 50 empleados administrativos de la entidad, procesado la información recopilada, se determina que hay una conexión importante la gestión del cambio organizacional y el DL, sin embargo, no se observó una correlación significativa entre la dimensión de liderazgo y DL.

Además, Díaz (2020) La investigación tuvo como fin examinar la relación entre el Sistema de Incentivos al Conocimiento (SIC) y el GDR laboral. El estudio adoptó un enfoque descriptivo y exploratorio, y la población objetivo consistió en 300 empleados de la empresa Sídney Textiles. Para obtener la muestra, se utilizó la fórmula probabilística estratificada. La información se recopiló a través de tres encuestas y tres cuestionarios, los cuales se administraron a participantes del SIC, no participantes y grupos de control, respectivamente. Asimismo, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para asegurar la fiabilidad de los datos utilizados. Los resultados de las encuestas arrojaron que el 100% de los empleados reconocen el SIC como una oportunidad para promover el desarrollo del talento humano. Esto se logra mediante capacitaciones e incentivos que aumentan el capital humano y, como consecuencia, impulsan la productividad de la empresa. En conclusión, el SIC ha demostrado mejorar el GDR de los empleados al promover el desarrollo de habilidades.

Finalmente, el objetivo específico 3, en la tabla 3 claramente se observa una correlación positiva entre la dimensión evaluación y el DL, en base al resultado se puede indicar que el personal tiene conocimiento que se realiza evaluación al desarrollo de sus tareas, sin embargo la entidad no tiene estandarizado la valoración de las tareas, esto debido a no haber implementado a la fecha la GDR, herramienta que permitirá la estimación adecuada de las tareas desarrolladas en

base a indicadores que se encuentran vinculados a las funciones del puesto, resultado respaldado por Longo (2015) en su estudio desarrolla la importancia de la evaluación del GDR, enfatizando que este forma parte de foros especializados de expertos que se dedican al empleo público de España, resaltando que crear buenos sistemas de evaluación del DL no es tarea sencilla, este se enfrenta a dificultades técnicas, resistencia de las partes interesadas y obstáculos organizativos que la convierten en una ejecución difícil de implementar. Hay pocas buenas prácticas y por el contrario, hay muchas experiencias insatisfactorias.

Asimismo, Guartán et al. (2019) El propósito fundamental fue concebir un patrón de evaluación del DL que fusionara diversos elementos para potenciar la administración del recurso humano. Este análisis adoptó un enfoque descriptivo y abarcó diferentes momentos en el tiempo. El cuestionario fue administrado a una muestra de 387 empresas, revelando que la mayoría de los participantes sostiene que la evaluación efectivamente cuantifica el progreso de los empleados en términos de desarrollo laboral. Además, se sugiere que, si esta evaluación se utilizara en conjunto con los componentes de reputación y comportamiento colectivo como herramientas de gestión, posiblemente podría llevarse a cabo mensualmente para medir el desarrollo laboral.

por su parte Longo (2015) en su estudio desarrolla la importancia de la evaluación del GDR, enfatizando que este forma parte de foros especializados de expertos que se dedican al empleo público de España, resaltando que crear buenos sistemas de evaluación del DL no es tarea sencilla, este se enfrenta a dificultades técnicas, resistencia de las partes interesadas y obstáculos organizativos que la convierten en una ejecución difícil de implementar. Hay pocas buenas prácticas y por el contrario, hay muchas experiencias insatisfactorias.

Hidruogo & Pucce (2016) En su investigación, cuyo objetivo específico es reconocer los elementos que afectan el DL laboral del personal administrativo, se determina que hay una asociación positiva entre la GDR y el DL, según los resultados derivados de los dispositivos de evaluación aplicados al personal de una clínica ubicada en el distrito de Pimentel. Se encontró que el GDR de los trabajadores es

positivo, aunque se recomienda complementar la evaluación con un método que abarque las expectativas y fortalezca los elementos que impactan en el DL.

Por lo tanto, los resultados de esta investigación, llevada a cabo en una entidad pública de la ciudad de Chiclayo, indican una correlación significativa entre las variables estudiadas, positiva fuerte de 95%, demostrando que los antecedentes, teorías y estudios relacionadas señalan, que la GDR y el DL están conectados de manera intrínseca. Una GDR efectiva promueve un ambiente de trabajo más productivo y motivador, lo que a su vez conduce a un mejor DL. Las organizaciones que reconocen esta relación y dedican tiempo y recursos a mejorar su enfoque de gestión de GDR suelen observar un incremento en la productividad y el éxito de las entidades.

En conclusión, la GDR y el DL están conectadas de manera intrínseca. Una gestión de GDR efectiva promueve un ambiente de trabajo más productivo y motivador, lo que a su vez conduce a un mejor DL. Las entidades públicas que reconocen esta relación y dedican tiempo y recursos a mejorar su enfoque de gestión de GDR suelen experimentar un aumento en la productividad y el éxito de las entidades, asimismo permite a las entidades ofrecer mejores servicios al ciudadano, función netamente prioritario para las entidades del estado puesto que su función principal es brindar servicio al ciudadano, hecho que busca SERVIR con la implementación del GDR que además busca fortalecer y mejorar las aptitudes de los SAEP, sin embargo este va ser un camino largo debido a los pensamientos erróneos y resistencia de los trabajadores que de tan solo escuchar que van ser evaluados piensan que van a ser retirados de sus funciones, sin embargo de acuerdo al marco de la Ley SERVIR este busca como ya se dijo anteriormente fortalecer al RRHH de las entidades públicas, para poder superar estos pensamientos erróneos y resistencia las oficinas de RRHH de las entidades públicas deben de realizar charlas de sensibilización claros donde se pueda absolver dudas de los trabajadores.

## VI. CONCLUSIONES

- 1) Se corroboró la existencia significativa positiva fuerte de 95% entre la GDR y DL de los SAEP de una entidad pública, lo que coincide con los estudios realizados, precisando que este varía de acuerdo a la entidad pública donde se desarrolle la investigación.
- 2) Se demostró que existe una correlación significativa positiva moderada ( $r= 0.594$ ) entre la dimensión de planificación y el DL, infiriendo que la entidad viene desarrollando una buena planificación estratégica el cual es percibido por los servidores administrativos.
- 3) Se demostró que existe una correlación significativa positiva moderada ( $r= 0.559$ ) entre la dimensión de seguimiento y el DL, demostrando que el seguimiento y el DL están estrechamente relacionados y son esenciales para mantener una gestión administrativa, asimismo el resultado refleja que los servidores cumplen responsablemente las tareas encomendadas, lo que contribuye a un ambiente de trabajo más productivo.
- 4) Se demostró que existe una correlación significativa positiva moderada ( $r= 0.661$ ) entre la dimensión de evaluación y el DL, demostrando que una evaluación y DL efectivos contribuyen al crecimiento y éxito general de una entidad, ya que cada miembro se encuentra alineado con los objetivos de la entidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1) Se recomienda a las entidades públicas priorizar la implementación de la GDR de manera efectiva, en marco de la guía de implementación propuesta por SERVIR, pues es esencial para optimizar el potencial de los servidores y mejorar los resultados institucionales. Asimismo, proporciona una estructura clara para medir y mejorar el DL.
  
- 2) Se recomienda que, en el desarrollo de la etapa de planificación de la implementación de la GDR, los servidores encargados, transmitan de forma sencilla y clara la charla de inducción a los servidores de la entidad, asimismo el establecimiento de metas debe ser acorde a las funciones de cada puesto.
  
- 3) Respecto a la etapa de seguimiento, se recomienda asegurar que el proceso sea efectivo y beneficioso para la entidad como para los servidores, así como una comunicación abierta y honesta con los servidores y sus supervisores, establecer un ambiente propicio para que los servidores puedan compartir sus inquietudes, desafíos y sugerencias sin temor a represarías, asimismo establecer reuniones regulares de retroalimentación para mantener una comunicación fluida.
  
- 4) Referente a la etapa de evaluación, se recomienda identificar fortalezas y áreas de mejora, asimismo se debe proporcionar a los servidores herramientas tales como capacitaciones y planes de desarrollo individualizado para mejorar habilidades y conocimientos, los mismos que contribuyen con la entidad.

## REFERENCIAS

- Adivar, B., Hüseyinoğlu, I. Ö. Y., & Christopher, M. (2019). A quantitative performance management framework for assessing omnichannel retail supply chains. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 48, 257–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.02.024>
- Aguinis, H. (2019). *Performance Management For Dummies*. John Wiley & Sons.
- Altin, M., Koseoglu, M. A., Yu, X., & Riasi, A. (2018). Performance measurement and management research in the hospitality and tourism industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(2), 1172–1189. <https://doi.org/10.1108/ijchm-05-2017-0251>.
- Álvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Avila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Didasc@lia: didáctica y educación*, 11(3), 62–79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- Ballesteros Mendoza, Y. P., & Timaná Maco, F. (2019). Influencia en la gestión del talento humano en el rendimiento laboral del área de recursos humanos en

la empresa Oxyman – Chiclayo 2019. Universidad Señor de Sipán.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6675>

Bohórquez, E., Caiche, W., Benavides, V., & Benavides, A. (2023). Motivation and job performance: Human capital as a key factor for organizational success. En *Lecture Notes in Networks and Systems* (pp. 291–302). Springer International Publishing.

Cabezas-Ramos, C. B., & Brito-Aguilar, J. G. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Polo del Conocimiento*, 6(11), 742–761. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i11.3296>

Collazos, M., & Fernández, A. E. F. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán—Periodo 2018. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/icti.v6i1.1075>

Bloomfield, J., & Fisher, M. j. (2019). Quantitative research design. *Journal of the Australasian Rehabilitation Nurses Association*, 22, 27-30. - references - scientific research publishing. (n.d.). Scirp.org. Retrieved November 1, 2023, from.  
<https://www.scirp.org/%28S%28lz5mqp453edsnp55rrgjct55.%29%29/reference/referencespapers.aspx?referenceid=3419342>

Boselie, P., Van Harten, J., & Veld, M. (2021). A human resource management review on public management and public administration research: stop right

there...before we go any further.... Public Management Review, 23(4), 483–500. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1695880>.

Cabezas-Ramos, C. B., & Brito-Aguilar, J. G. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. Polo del Conocimiento, 6(11), 742–761. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i11.3296>

Canossa Montes de Oca, H. (2021). Gestión de Proyectos como Estrategia para la Evaluación de Desempeño del Talento Humano en las Empresas. Ciencias Administrativas, 19, 12. <https://doi.org/10.24215/23143738e093>

Carmona Tulumba, L., & Rodríguez Linarez, D. K. (2019). La planificación operativa y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Oficina Diocesana de Educación Católica Moyobamba, 2019. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49864>

Cortes, N. (2022, December 29). Ley Servir: Todo sobre la regulación para el servicio civil. Geovictoria.com. <https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/ley-servir/>

Hinkel, E. (2005). Handbook of research in Second Language Teaching and learning. Routledge. <https://app.bibguru.com/p/5eb626ba-79b6-427c-b3bc-15f3aaaa7bff>

Jara, A., & Baneza, F. (2018). Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018. Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1792>

Dagnino, J. (2014). Coeficiente de correlación lineal de Person. *Chil Anest*, 43(1), 150-153.

<https://revistachilenadeanestesia.cl/Pll/revchilanestv43n02.15.pdf>

Demo, G., Rezende Costa, A. C., Veloso Coura, K., Carolina Miyasaki, A., & Fogaça, N. (2020). What do scientific research say about the effectiveness of human resource management practices? Current itineraries and new possibilities. *Revista de Administração da UNIMEP*, 18.

<http://www.spell.org.br/documentos/ver/58624/what-do-scientific-research-say-about-the-effectiveness-of-human-resource-management-practices--current-itineraries-and-new-possibilities>

Diario Oficial El Peruano. (s/f). Elperuano.pe. Recuperado el 7 de noviembre de 2023, de <https://diariooficial.elperuano.pe/normas>

Díaz, C. D. R. (2020). Sistema De Incentivo Al Conocimiento: Una Herramienta Clave Para Mejorar El Rendimiento Laboral. *Business Innova Sciences*, 1(3), 28–37. <https://doi.org/10.58720/bis.v1i3.16>

Fernández, A. (2019). *Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán—Periodo 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35952>

Fernández, A., & Vela, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en el proceso de investigación: Una breve revisión* [Artículo]. Universidad de Alicante (España). <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/119978>

- Fernández, A., Villanueva, J., & Reyes, C. (2021). La democracia peruana: Estado fallido, república inconclusa, y sin ciudadanía. *Horizonte Empresarial*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1656>
- Fernández-Altamirano, A. E. F., Heredia-Llatas, F. D., Diaz, Y. I. M., Nuñez, O. M., Camacho, L. M., Camacho, L. A. M., Cajamarca, J. C. R., Mejía, J. A. C., Sernaqué, M. A. C., & Chacón, L. F. E. (2023). Political Stability and public governance in Peru. *Przestrzen Społeczna*, 23(1), 265-291. Scopus.
- Gabini, S. M. (2019). Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica. Universidad Nacional de La Plata. <http://repositorio.udh.edu.pe/andle/123456789/3324;jsessionid=92FAB06C976C530F3A07F9C2353CAC94>
- Garcés, G., & Israel, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31523>
- Gazi, M. A. I., Islam, M. A., Shaturaev, J., & Dhar, B. K. (2022). Effects of job satisfaction on job performance of sugar industrial workers: Empirical evidence from Bangladesh. *Sustainability*, 14(21), 14156. <https://doi.org/10.3390/su142114156>
- Guartán, A., Torres, K., & Valarezo, J. K. O. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. 593 Digital

Publisher CEIT, 4(6), 13–26.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>

Hassan, M., Azmat, U., Sarwar, S., Adil, I. H., & Gillani, S. H. M. (2020). Impact of Job Satisfaction, Job Stress and motivation on Job Performance: A case from private universities of Karachi. *Arabian Journal of Business and Management Review* (Kuwait Chapter), 9(2), 76–86.  
<https://j.arabianjbm.com/index.php/kcajbm/article/view/1068>

Hernández, Y. K. M. (s/f). Metodología de la investigación. Ihmc.us. Recuperado el 7 de noviembre de 2023, de <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1M7BV0046-FSY1Y8-1PHY/Yarliz%20Mora.pdf>

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (s/f). Unam.mx. Recuperado el 7 de noviembre de 2023, de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hidruugo Vásquez, J. L., & Pucce Castillo, D. F. (2016). El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios – Pimentel. Universidad Señor de Sipán.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2285>

Huamán García, E. A., & Rojas Munayco, E. (2021). Evaluación de desempeño en los colaboradores en la Asociación Vida Perú en el distrito de San Isidro, Lima, 2021. Universidad Privada del Norte.

- Jackson, A. T., & Frame, M. C. (2018). Stress, health, and job performance: What do we know? *Journal of Applied Biobehavioral Research*, 23(4).  
<https://doi.org/10.1111/jabr.12147>
- Jáuregui, N., & Carolina, E. (2020). Procedimiento administrativo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47385>
- Johnson, C. D., Messe, L. A., & Crano, W. D. (1984). Predicting job performance of low income workers: The Work Opinion Questionnaire. *Personnel Psychology*, 37(2), 291–299. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1984.tb01451.x>
- Kearney, R. (2018). *Public Sector Performance: Management, motivation, and measurement*. Routledge.  
<https://www.routledge.com/Public-Sector-Performance-Management-Motivation-And-Measurement/Kearney-Berman/p/book/9780813368283>
- Loan, L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14), 3307–3312. <https://m.growingscience.com/beta/msl/3999-the-influence-of-organizational-commitment-on-employees-job-performance-the-mediating-role-of-job-satisfaction.html>
- Longo, F. (s/f). Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las Administraciones Públicas. *ief.es*. Recuperado el 7 de noviembre de 2023, de [https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/pgp/41-06\\_FranciscoLongo.pdf](https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/pgp/41-06_FranciscoLongo.pdf)

- Mamani Avendaño, Y. M., & Cáceres López, J. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica. Universidad Peruana Unión.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2260>
- Mittani, R., & José, M. (2018). Liderazgo y gestión del rendimiento en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, 2018. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17558>
- Montero, F., & Isabel, V. (2020). Gestión del cambio organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Piura. Universidad César Vallejo.
- Mori, K. O. C., & Bardales, J. M. D. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684–703.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. En W. C. Borman (Ed.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*, Vol (Vol. 12, pp. 39–53). John Wiley & Sons, Inc., xv. <https://psycnet.apa.org/record/2003-04689-003>
- Navarro Navarro, V. A., Mercado Marrufo, C. E., Alarcón-Díaz, M. A., Luy-Montejo, C. A., & Meza Orue, L. A. (2022). Technology implemented to job performance in COVID-19 times in uncontrolled scenarios. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 371–380.  
<https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/pt/covidwho-1843010>

- Ortíz, F., & Criss, J. (2022). Evaluación del desempeño laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la unidad ejecutora 403 red de salud Leoncio Prado, 2020. Universidad de Huánuco.
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(4), 572–580. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000400009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009)
- Pollitt, C. (2018). Performance management 40 years on: a review. Some key decisions and consequences. *Public Money & Management*, 38(3), 167–174. <https://doi.org/10.1080/09540962.2017.1407129>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, 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*, 35(3), 195–205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>.
- Rodríguez-Sánchez, J.-L. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *CIT Informacion Tecnologica*, 31(2), 207–220. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000200207>
- Sandall, H., Silva, L. M. C. e., & Queiroga, F. (2022). A comprehensive approach to job performance in the service sector: A systematic literature review. *BAR -*

Brazilian Administration Review, 19(2), e210046.

<https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2022210046>

Suclupe, V., & Margot, J. (2022). Gestión del rendimiento y desempeño Laboral de los servidores públicos de una entidad del estado– Lima, 2021. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86436>

Udoka Eze, V. H., Esther Eze, C., Mbabazi, A., & Nnenna, U. J. (2023). Administrative leaders' strategies as Correlates of workers' job performance. *Journal of Humanities and Social Sciences (JHASS)*, 5(2), 101–113. <https://doi.org/10.36079/lamintang.jhass-0502.562>

Varma, A., Budhwar, P. S., & DeNisi, A. (2023). Performance management systems: A global perspective. Taylor & Francis. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Bem9EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT15&dq=Varma>

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable x: Gestión del GDR	Es un mecanismo estratégico de gestión y mejora del DL de los servidores públicos, que se evidencia a través de un proceso continuo y sistemático, el cual permite identificar, reconocer y promover el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales y evidenciar las necesidades requeridas por aquellos para mejorar el DL en su puesto, y como consecuencia de ello, de la entidad (Artículo 25 del reglamento de la Ley N° 30057).	La variable será medida, teniendo en cuenta sus dimensiones, a través de escala ordinal, se aplicará la escala Likert	Planificación	Definición de metas Definición de indicadores Establecimiento de evidencia	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario  Ordinal Escala de Likert:  1 (NUNCA) 2 (CASI NUNCA) 3 (SIEMPRE) 4 (A VECES) 5 (CASI SIEMPRE)
			Seguimiento	Periodo de seguimiento Reunión de seguimiento	
			Evaluación	Identificación de logro Calificación Retroalimentación	
Variable y: DL laboral	Menciona que el DL laboral demuestra las habilidades que ejerce un trabajador, y que tiene por propósito alcanzar que los demás trabajadores cooperen con entusiasmo y dedicación para lograr los objetivos de la entidad. Bricio (2018). Así mismo, Milkovich & Boudreau (1994) afirman que el DL laboral está ligada a las características de cada individuo, las cuales están conformadas por: destrezas, cualidades y conocimientos adquiridos por las personas, estas contribuyen a la competitividad de las empresas.	La variable será medida, teniendo en cuenta sus dimensiones, a través de escala ordinal, se aplicará la escala Likert	Calidad de atención	Solución del problema Conocimiento del servicio	
			Tiempo	Atención en los plazos establecidos	

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores																																
<b>Problema principal</b> P <sub>p</sub> ¿En qué grado está relacionada la Gestión del GDR y el DL Laboral en los servidores administrativos de una entidad pública, Chiclayo - 2023?	<b>Objetivo general</b> O <sub>G</sub> . Determinar el grado de relación que existe entre la Gestión del GDR y el DL Laboral en los servidores administrativos de una entidad del pública – Chiclayo, 2023	<b>Hipótesis general</b> H <sub>1</sub> Existe una relación significativa entre Gestión del GDR y el DL Laboral en los servidores administrativos de una entidad pública – Chiclayo, 2023  H <sub>0</sub> No existe una relación significativa entre Gestión del GDR y el DL Laboral en los servidores administrativos de una entidad pública – Chiclayo, 2023	Variable 1: Gestión del GDR																																
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala ordinal</th> <th>Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Planificación</td> <td>Definición de metas</td> <td>1,2,3</td> <td rowspan="3">Nunca= 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</td> <td rowspan="3">Bajo Regular Alto</td> </tr> <tr> <td>Definición de indicadores</td> <td>4,5,6</td> </tr> <tr> <td>Establecimiento de evidencias</td> <td>7,8,9</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Seguimiento</td> <td>Periodo de seguimiento</td> <td>10,11</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Reunión de seguimiento</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Evaluación</td> <td>Identificación de logro</td> <td>13,14</td> <td rowspan="3"></td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Calificación</td> <td>15,16</td> </tr> <tr> <td>Retroalimentación</td> <td>17,18,19,20</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos	Planificación	Definición de metas	1,2,3	Nunca= 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bajo Regular Alto	Definición de indicadores	4,5,6	Establecimiento de evidencias	7,8,9	Seguimiento	Periodo de seguimiento	10,11			Reunión de seguimiento	12	Evaluación	Identificación de logro	13,14			Calificación	15,16	Retroalimentación	17,18,19,20	Variable 2: DL laboral	
Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos																															
Planificación	Definición de metas	1,2,3	Nunca= 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bajo Regular Alto																															
	Definición de indicadores	4,5,6																																	
	Establecimiento de evidencias	7,8,9																																	
Seguimiento	Periodo de seguimiento	10,11																																	
	Reunión de seguimiento	12																																	
Evaluación	Identificación de logro	13,14																																	
	Calificación	15,16																																	
	Retroalimentación	17,18,19,20																																	
<b>Problemas específicos</b> P1 ¿Existe una relación significativa entre planificación y DL laboral en los servidores administrativos de una entidad pública, Chiclayo 2023? P2 ¿Cuál es el grado de relación que existe entre seguimiento y DL laboral en los servidores administrativos de una entidad pública, Chiclayo 2023? P3 ¿En qué medida está relacionado la evaluación y DL laboral en servidores administrativos de una entidad pública, Chiclayo 2023?	<b>Objetivos específicos</b> O1. Demostrar la existencia de la relación significativa entre planificación y DL laboral en los servidores administrativos de una entidad pública – Chiclayo, 2023  O2. Encontrar el grado de relación entre seguimiento y DL laboral en los servidores administrativos de una entidad pública – Chiclayo, 2023  O3. Establecer la relación entre evaluación y DL laboral en los servidores administrativos de una entidad pública– Chiclayo, 2023		Variable 2: DL laboral																																
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala ordinal</th> <th>Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Calidad de trabajo</td> <td>Solución de problemas</td> <td>1,2,3</td> <td rowspan="2">Nunca= 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</td> <td rowspan="2">Bajo Regular Alto</td> </tr> <tr> <td>Conocimiento del trabajo</td> <td>4,5,6,7</td> </tr> <tr> <td>Tiempo</td> <td>Atención en los plazos establecidos</td> <td>8,9,10,11,12,13</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Iniciativa</td> <td>Toma de decisiones para mejorar</td> <td>14,15,16</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Flexibilidad ante los cambios</td> <td>17,18,19,20</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos	Calidad de trabajo	Solución de problemas	1,2,3	Nunca= 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bajo Regular Alto	Conocimiento del trabajo	4,5,6,7	Tiempo	Atención en los plazos establecidos	8,9,10,11,12,13			Iniciativa	Toma de decisiones para mejorar	14,15,16			Flexibilidad ante los cambios	17,18,19,20								
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos																												
Calidad de trabajo	Solución de problemas	1,2,3	Nunca= 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bajo Regular Alto																															
	Conocimiento del trabajo	4,5,6,7																																	
Tiempo	Atención en los plazos establecidos	8,9,10,11,12,13																																	
Iniciativa	Toma de decisiones para mejorar	14,15,16																																	
	Flexibilidad ante los cambios	17,18,19,20																																	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de gestión del GDR

Estimado (a) servidor, con el presente cuestionario se pretende obtener información respecto al DL laboral de los servidores administrativos de una entidad pública, por lo que, solicito su colaboración, respondiendo todas las integrantes:

El presente cuestionario es anónimo, por lo que se solicita sinceridad y objetividad al responder cada una de las preguntas expuestas.

Luego de leer atentamente, responda los enunciados con un aspa (X) según la siguiente escala de calificación:

#### ESCALA VALORATIVA

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

OBJETIVO: Diagnostico de la gestión del GDR y el DL laboral en los servidores administrativos en una entidad pública de Chiclayo							
Dimensión:	N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Planificación	1	¿Considera usted que la institución planifica estrategias que permitan el cumplimiento de las metas del plan operativo institucional?					
	2	¿Considera usted que la entidad se encuentra comprometida con la mejora de sus competencias?					
	3	¿Considera usted que está comprometida con lograr los objetivos de la entidad?					
	4	¿Considera usted que los indicadores que plantea la institución son claros y susceptibles de medición?					
	5	¿Considera usted que la institución precisa instrumentos para registro de indicadores?					
	6	¿Considera usted que la misión institucional está relacionada con sus funciones?					
	7	¿Considera usted que la institución consolida evidencias de la planificación a través de los sistemas informáticos para prever la implementación del GDR laboral?					
	8	¿Considera usted que la entidad elabora documentos de su planificación estratégica bajo competencias institucionales?					
	9	¿Considera usted que la entidad toma en cuenta la competencia del servidor para sustentar el logro de objetivos?					
Dimensión:	N°	Pregunta	1	2	3	4	5

Seguimiento	10	¿Considera usted que su jefe inmediato realiza seguimiento oportuno a las actividades programadas que desarrollo dentro de la entidad?					
	11	¿Considera usted que su jefe inmediato le orienta en el desarrollo de sus funciones al interior de la entidad?					
	12	¿Considera usted que su jefe inmediato realiza Reuniones para analizar el resultado del seguimiento al DL laboral?					
Dimensión:	N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Evaluación	13	¿Considera usted que los servidores de su área se sienten identificados con la institución donde laboran?					
	14	¿Considera usted que sus jefes identifican oportunamente las necesidades del servidor al momento de evaluarlo?					
	15	¿Considera usted que la entidad evalúa a los servidores para lograr una mejora continua?					
	16	¿Considera usted que las evaluaciones reflejan la realidad de sus competencias laborales?					
	17	¿La institución establece un plan de desarrollo de retroalimentación en favor de los servidores?					
	18	¿Su jefe lo retroalimenta para obtener buenos resultados en su trabajo?					
	19	¿Usted se esfuerza para conseguir reconocimiento por su trabajo al interior de la entidad?					
	20	¿Considera usted que es necesario la capacitación para mejorar el desarrollo de su trabajo?					

## Cuestionario de DL laboral

Estimado (a) servidor, con el presente cuestionario se pretende obtener información respecto al DL laboral de los servidores administrativos de una entidad pública, por lo que, solicito su colaboración, respondiendo todas las integrantes:

El presente cuestionario es anónimo, por lo que se solicita sinceridad y objetividad al responder cada una de las preguntas expuestas.

Luego de leer atentamente, responda los enunciados con un aspa (X) según la siguiente escala de calificación:

### ESCALA VALORATIVA

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

OBJETIVO: Diagnóstico de la gestión del GDR y el DL laboral en los servidores administrativos en una entidad pública de Chiclayo							
Dimensión:	N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Calidad de trabajo	1	¿Considera usted que puede resolver un problema rápidamente?					
	2	¿Considera usted que para resolver un problema realiza la revisión de la información involucrada?					
	3	¿Considera usted que la institución le brinda oportunamente la información que necesita para realizar tu trabajo?					
	4	¿Considera usted que conoce sus funciones relacionadas con el puesto que desempeña?					
	5	¿Considera usted que el trabajo que realiza en la entidad es de buena calidad y conforme a lo requerido?					
	6	¿Considera usted que la institución le proporciona los materiales y el equipo necesario para realizar su trabajo?					
	7	¿Considera usted que los resultados de su trabajo detallan su labor para una mejor comprensión?					
Dimensión:	N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Tiempo	8	¿Usted cumple con las metas en los plazos requeridos por su jefe inmediato?					
	9	¿Contribuye usted con el logro de objetivos en los plazos requeridos por su jefe inmediato?					

	10	¿Considera usted que existe una gestión administrativa para el desarrollo de su trabajo?					
	11	¿Considera usted que la entidad establece prioridades para el cumplimiento de su trabajo?					
	12	¿Considera usted que los plazos establecidos para la presentación de su trabajo son adecuados?					
	13	¿Considera usted que cumple con entregar los trabajos encomendados dentro de los plazos establecidos?					
Dimensión:	N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Iniciativa	14	¿Considera usted que sus decisiones aportan positivamente en el desarrollo de las funciones dentro de la entidad?					
	15	¿Considera que su jefe inmediato confía en las decisiones que usted realiza en el DL de sus labores?					
	16	¿Usted tiene la iniciativa de ayudar siempre que se necesite?					
	17	¿Usted se acomoda a los diversos tipos de trabajo que se le encomiendan en la entidad?					
	18	¿Usted se adapta con facilidad a los cambios administrativos para el desarrollo de su trabajo?					
	19	¿Usted es proactivo en el desarrollo de su trabajo al interior de la entidad?					
	20	¿Contribuye usted con la entidad brindando respuestas a problemas cotidianos diversa índole?					

## Anexo 4. Juicio de expertos



## Anexo 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir el grado está relacionada la gestión de rendimiento y el desempeño laboral en los servidores administrativos en una entidad pública de la provincia de Chiclayo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mejía Díaz Yosip Ibrahim	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social (x)
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Área de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	Gobierno Regional de la Libertad	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( x )
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde)	---	

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	"Cuestionario para medir el grado está relacionada la gestión de rendimiento y el desempeño laboral en los servidores administrativos en una entidad pública de la provincia de Chiclayo"
Autora:	Jenny Osorio Flores
Procedencia:	Virtual por medio del Google Forms
Administración:	Chiclayo
Tiempo de aplicación:	15 minutos





Ámbito de aplicación:	Chiclayo
Significación	Este cuestionario aborda las dimensiones de planificación, seguimiento, evaluación, calidad de tiempo, tiempo e iniciativa, cada dimensión tiene como indicador: definiciones de metas e indicadores, establecimiento de evidencias, periodo de seguimiento, reunión de seguimiento, identificación de logro, calificación, retroalimentación, solución de problemas, conocimiento del trabajo, atención en los plazos establecidos, toma de decisiones para mejorar y flexibilidad antes cambios respectivamente, el objetivo de la medición determinar el grado de relación de la gestión de rendimiento y el desempeño laboral de los servidores administrativos en una entidad pública – Chiclayo.

#### **4. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del rendimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planificación</li><li>• Seguimiento</li><li>• Evaluación</li></ul>	Es un mecanismo estratégico de gestión y mejora del desempeño de los servidores públicos, que se evidencia a través de un proceso continuo y sistemático, el cual permite identificar, reconocer y promover el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales y evidenciar las necesidades requeridas por aquellos para mejorar el desempeño en su puesto, y como consecuencia de ello, de la entidad.
Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad de trabajo</li><li>• Tiempo</li><li>• Iniciativa</li></ul>	El desempeño laboral demuestra las habilidades que ejerce un trabajador, y que tiene por propósito alcanzar que los demás trabajadores cooperen con entusiasmo y dedicación para lograr los objetivos de la entidad

#### **5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el "cuestionario para medir el grado de relación de la gestión de rendimiento y el desempeño laboral en los servidores administrativos en una entidad pública de la provincia de Chiclayo", elaborada por JENNY OSORIO FLORES en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

#### Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Gestión del rendimiento

- i) Planificación
- ii) Seguimiento
- iii) Evaluación

- **Objetivos de la dimensión:** Demostrar el grado de relación entre los indicadores de planificación, seguimiento y la evaluación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Definición de metas	1-3	3	3	3	
Definición de indicadores	4-6	3	3	3	
Establecimiento de evidencia	7-9	3	3	3	
Periodo de seguimiento	10-11	3	3	3	
Reunión de seguimiento	12	3	3	3	
Identificación de logro	13-14	3	3	3	
Calificación	15-16	3	3	3	
Retroalimentación final	17-20	3	3	3	

**Segunda dimensión:** desempeño laboral

- i) Calidad de trabajo
- ii) Tiempo
- iii) Iniciativa

- **Objetivos de la dimensión:** Establecer la relación de la gestión del rendimiento de acuerdo a los indicadores de calidad de trabajo, tiempo e iniciativa, respecto al desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución del problema	1-3	3	3	3	
Conocimiento del trabajo	4-7	3	3	3	
Atención en los plazos establecidos	8-13	3	3	3	
Toma de decisiones para mejorar	14-16	3	3	3	
Flexibilidad ante los cambios	17-20	3	3	3	



Yosip Ibrahim Mejía Díaz

DNI 17632352

## Anexo 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir el grado está relacionada la gestión de rendimiento y el desempeño laboral en los servidores administrativos en una entidad pública de la provincia de Chiclayo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Guevara Allauja Gladys Katherine	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social (x)
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Área de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	Zona Registral N° II – Sede Chiclayo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	
	Más de 5 años ( )	
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde)	---	

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	"Cuestionario para medir el grado está relacionada la gestión de rendimiento y el desempeño laboral en los servidores administrativos en una entidad pública de la provincia de Chiclayo"
Autora:	Jenny Osorio Flores
Procedencia:	Virtual por medio del Google Forms
Administración:	Chiclayo
Tiempo de aplicación	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Chiclayo



Significación	Este cuestionario aborda las dimensiones de planificación, seguimiento, evaluación, calidad de tiempo, tiempo e iniciativa, cada dimensión tiene como indicador: definiciones de metas e indicadores, establecimiento de evidencias, periodo de seguimiento, reunión de seguimiento, identificación de logro, calificación, retroalimentación, solución de problemas, conocimiento del trabajo, atención en los plazos establecidos, toma de decisiones para mejorar y flexibilidad antes cambios respectivamente, el objetivo de la medición determinar el grado de relación de la gestión de rendimiento y el desempeño laboral de los servidores administrativos en una entidad pública – Chiclayo.
---------------	--

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Seguimiento</li> <li>• Evaluación</li> </ul>	Es un mecanismo estratégico de gestión y mejora del desempeño de los servidores públicos, que se evidencia a través de un proceso continuo y sistemático, el cual permite identificar, reconocer y promover el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales y evidenciar las necesidades requeridas por aquellos para mejorar el desempeño en su puesto, y como consecuencia de ello, de la entidad.
Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Tiempo</li> <li>• Iniciativa</li> </ul>	El desempeño laboral demuestra las habilidades que ejerce un trabajador, y que tiene por propósito alcanzar que los demás trabajadores cooperen con entusiasmo y dedicación para lograr los objetivos de la entidad

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "cuestionario para medir el grado de relación de la gestión de rendimiento y el desempeño laboral en los servidores administrativos en una entidad pública de la provincia de Chiclayo", elaborada por JENNY OSORIO FLORES en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

#### Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Gestión del rendimiento

- i) Planificación
- ii) Seguimiento
- iii) Evaluación



- Objetivos de la dimensión: Demostrar el grado de relación entre los indicadores de planificación, seguimiento y la evaluación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Definición de metas	1-3	4	4	4	
Definición de indicadores	4-6	4	4	4	
Establecimiento de evidencia	7-9	4	4	4	
Período de seguimiento	10-11	4	4	4	
Reunión de seguimiento	12	4	4	4	
Identificación de logro	13-14	4	4	4	
Calificación	15-16	4	4	4	
Retroalimentación final	17-20	4	4	4	

Segunda dimensión: desempeño laboral

- Calidad de trabajo
- Tiempo
- Iniciativa

- Objetivos de la dimensión: Establecer la relación de la gestión del rendimiento de acuerdo a los indicadores de calidad de trabajo, tiempo e iniciativa, respecto al desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución del problema	1-3	4	4	4	
Conocimiento del trabajo	4-7	4	4	4	
Atención en los plazos establecidos	8-13	4	4	4	
Toma de decisiones para mejorar	14-16	4	4	4	
Flexibilidad ante los cambios	17-20	4	4	4	

  
Firma del evaluador  
Guevara Alauja Gladys Katherine  
DNI N° 44441525



## Anexo 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir el grado está relacionada la gestión de rendimiento y el desempeño laboral en los servidores administrativos en una entidad pública de la provincia de Chiclayo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Puemape Morante Henry Edwin
Grado profesional:	Maestría (x)                      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )                      Social (x) Educativa ( )                      Organizacional ( )
Área de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Zona Registral N° II – Sede Chiclayo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde)	---

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	"Cuestionario para medir el grado está relacionada la gestión de rendimiento y el desempeño laboral en los servidores administrativos en una entidad pública de la provincia de Chiclayo"
Autora:	Jenny Osorio Flores
Procedencia:	Virtual por medio del Google Forms
Administración:	Chiclayo
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Chiclayo



Significación	Este cuestionario aborda las dimensiones de planificación, seguimiento, evaluación, calidad de tiempo, tiempo e iniciativa, cada dimensión tiene como indicador: definiciones de metas e indicadores, establecimiento de evidencias, periodo de seguimiento, reunión de seguimiento, identificación de logro, calificación, retroalimentación, solución de problemas, conocimiento del trabajo, atención en los plazos establecidos, toma de decisiones para mejorar y flexibilidad antes cambios respectivamente, el objetivo de la medición determinar el grado de relación de la gestión de rendimiento y el desempeño laboral de los servidores administrativos en una entidad pública – Chiclayo.
---------------	--

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del rendimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planificación</li><li>• Seguimiento</li><li>• Evaluación</li></ul>	Es un mecanismo estratégico de gestión y mejora del desempeño de los servidores públicos, que se evidencia a través de un proceso continuo y sistemático, el cual permite identificar, reconocer y promover el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales y evidenciar las necesidades requeridas por aquellos para mejorar el desempeño en su puesto, y como consecuencia de ello, de la entidad.
Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad de trabajo</li><li>• Tiempo</li><li>• Iniciativa</li></ul>	El desempeño laboral demuestra las habilidades que ejerce un trabajador, y que tiene por propósito alcanzar que los demás trabajadores cooperen con entusiasmo y dedicación para lograr los objetivos de la entidad

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el "cuestionario para medir el grado de relación de la gestión de rendimiento y el desempeño laboral en los servidores administrativos en una entidad pública de la provincia de Chiclayo", elaborada por JENNY OSORIO FLORES en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

#### Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Gestión del rendimiento

- i) Planificación
- ii) Seguimiento
- iii) Evaluación



- Objetivos de la dimensión: Demostrar el grado de relación entre los indicadores de planificación, seguimiento y la evaluación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Definición de metas	1-3	4	4	4	
Definición de indicadores	4-6	4	4	4	
Establecimiento de evidencia	7-9	4	4	4	
Periodo de seguimiento	10-11	4	4	4	
Reunión de seguimiento	12	4	4	4	
Identificación de logro	13-14	4	4	4	
Calificación	15-16	4	4	4	
Retroalimentación final	17-20	4	4	4	

Segunda dimensión: desempeño laboral

- Calidad de trabajo
- Tiempo
- Iniciativa

- Objetivos de la dimensión: Establecer la relación de la gestión del rendimiento de acuerdo a los indicadores de calidad de trabajo, tiempo e iniciativa, respecto al desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución del problema	1-3	4	4	4	
Conocimiento del trabajo	4-7	4	4	4	
Atención en los plazos establecidos	8-13	4	4	4	
Toma de decisiones para mejorar	14-16	4	4	4	
Flexibilidad ante los cambios	17-20	4	4	4	

  
Firma del evaluador  
Puemape Morante Henry Edwin  
DNI N° 43000749

## ANEXO 5. Autorización de la entidad



PERÚ

Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CHICLAYO, 05 de julio de 2023



Firmado digitalmente por:  
YARLEQUE OLIVA Gino Cesar FAU  
20214273286.html  
Motivo: Soy Autor del Documento  
Fecha: 2023/07/05 16:27:59-0500

**CARTA No 00183-2023-SUNARP/ZRII/JEF**

Dr.

**JUAN PABLO MURO MORENO.**

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO-FILIAL CHICLAYO  
CIUDAD.

**ASUNTO:** Autorización para realizar investigación.

De acuerdo a la solicitud enviada por usted a mi despacho, le informo, que es política de nuestra institución, brindar todo el apoyo a su personal que se encuentra desarrollando trabajos de investigación científica, cuyos resultados beneficien tanto a los investigadores como a la institución donde se realiza el estudio, por lo que:

En mi calidad de Jefe Zonal de la Zona Registral N° II – Sede Chiclayo, **AUTORIZO**, a la Sra. JENNY OSORIO FLORES identificado con DNI N° 43628623, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, el desarrollo de la investigación titulada: "Gestión del rendimiento y desempeño laboral de los servidores administrativos en una entidad pública, Chiclayo"

Asimismo, se asume el compromiso de brindar las facultades correspondientes para el desarrollo del presente trabajo de investigación, limitando el uso de información a la que no vulnere el derecho a la intimidad de las personas, que no se use bienes o recursos públicos y se ejecuten sin afectar las labores en la entidad.

Es propicia la ocasión para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Cordialmente.

Firmado digitalmente

**GINO CÉSAR YARLEQUE OLIVA**

Jefe Zonal

Zona Registral N° II – Sede Chiclayo



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
<https://verificador.sunarp.gob.pe>  
CVD: 6116603958

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos  
Zona Registral N° II – Sede Chiclayo  
Oficina Registral de Chiclayo: Av. Balta N° 509 - Chiclayo  
Teléfono: 074 233381 / <https://www.sunarp.gob.pe/sunarp>

Canales de comunicación:  
☎ 074 345 0963 ✉ [enfcompcin@sunarp.gob.pe](mailto:enfcompcin@sunarp.gob.pe)

🌐 Buñón anticorrupción: <https://reclamos.pccin.sunarp.gob.pe/foro/anticorrupcion>



### Anexo 3: Población y muestra

**Tabla 8**

Muestra en materia de estudio

	PERSONAL	POBLACIÓN
Informática		04
Registral		09
Presupuesto		03
Asesoría Legal		03
Administración		23
Control Interno		04
Jefatura Zonal		04
TOTAL		50

Nota: Datos obtenidos al aplicar la formula a la cantidad de servidores de la planilla de personal de la Unidad Ejecutora.

Debido que la población es  $\geq$  a 50 servidores administrativos en la entidad pública de estudio este será el total de la muestra al cual se aplicará el instrumento cuestionario.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ANTONY ESMIT FRANCO FERNANDEZ ALTAMIRANO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "GESTION DEL REDIMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE UNA ENTIDAD PUBLICA", cuyo autor es OSORIO FLORES JENNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 03 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ANTONY ESMIT FRANCO FERNANDEZ ALTAMIRANO <b>DNI:</b> 73969287 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 03-10-2023 16:08:47

Código documento Trilce: TRI - 0638559