



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de prestadores de servicios en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Rengifo Pinchi, Viviana (orcid.org/0009-0002-7933-7302)

ASESORES:

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

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO - PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO , CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de prestadores de servicios en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024", cuyo autor es RENGIFO PINCHI VIVIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 05 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 13-07-2024 00:57:32
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 01109463 ORCID: 0000-0003-0035-7088	Firmado electrónicamente por: RRAMIREZGA24 el 20-07-2024 09:08:04

Código documento Trilce: TRI - 0795942

Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RENGIFO PINCHI VIVIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de prestadores de servicios en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
VIVIANA RENGIFO PINCHI DNI: 42657216 ORCID: 0009-0002-7933-7302	Firmado electrónicamente por: VRENGIFOP el 05-07- 2024 18:10:42

Código documento Trilce: TRI - 0795943

Dedicatoria

A mi querida madre, Elsa Pinchi Torres, por el apoyo incondicional en todo este proceso académico de la maestría, y por el maravilloso amor que me brinda día a día. Es el tesoro más preciado que valoro profundamente. Te amo con todo mi corazón y esta tesis es mi humilde forma de agradecerte por todo lo que has hecho por mí, durante todos estos años.

Viviana

Agradecimiento

A mis asesores Dra. Rosa Mabel Contreras Julián y Dr. Gustavo García Ramírez de la escuela de posgrado de la UCV - Tarapoto, que semana a semana compartieron arduas horas de trabajo con los estudiantes de la maestría en gestión pública, cuyos resultados se plasman en la presente investigación. A ellos mi más profunda gratitud y estima personal por todo el apoyo académico y profesional brindado.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	xi
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	15
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión de recursos humanos.....	20
Tabla 2. Grado de desempeño laboral.....	20
Tabla 3. Prueba de normalidad de las variables.....	21
Tabla 4. Relación según dimensiones entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral	22
Tabla 5. Relación entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral.....	23

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre las variables de estudio.....	24
---	----

Resumen

La presente investigación se centró en el objetivo del desarrollo sostenible - ODS N°17, meta 17.7; mencionando que el uso de las TIC puede cambiar varios sectores en el gobierno, y aumentar la productividad de los funcionarios públicos. Además, tuvo como objetivo general: determinar la relación entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral de prestadores de servicio en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo - 2024. El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal, la población total fue de 165 prestadores de servicios con una muestra de 84. Los resultados de estudio fueron: el nivel de gestión de recursos humanos fue alto con 67.9 %, el grado de desempeño laboral fue bueno con 96.4 %. Existe correlación positiva muy baja, entre la dimensión conocimiento y el desempeño laboral, con un $Rho= 0.39$ y correlación negativa muy baja entre las dimensiones habilidades, capacidades y motivación y el desempeño laboral con un $Rho= -,068; -,023; -,087$. Concluyendo que, no existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en la MDBSH - 2024.

Palabras clave: Gestión del personal, recursos humanos, política de empleo, productividad laboral.

Abstract

This research focused on the Sustainable Development Goal - SDG 17, target 17.7; mentioning that the use of ICT can change several sectors in the government, and increase the productivity of public servants; it also had as general objective: to determine the relationship between human resources management and performance of service providers in the District Municipality La Banda de Shilcayo - 2024. The type of research was basic, quantitative approach, non-experimental design, descriptive correlational and cross-sectional, the total population was 165 service providers, with a sample of 84. The study results were: the level of human resource management was high with 67.9%, the degree of job performance was good with 96.4 %, there is a very low positive correlation between the knowledge dimension and job performance, with an $Rho = 0.39$ and a very low negative correlation between the dimensions skills, abilities and motivation and job performance with an $Rho = -.068$; $-.023$; $-.087$, concluding that there is no significant relationship between human resource management and job performance in MDBSH - 2024.

Keywords: personnel management, human resources, employment policy, labor productivity.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación se enmarcó en el estudio sobre la gestión de recursos humanos – GRR.HH y desempeño laboral de prestadores de servicios en una institución pública. Ambas variables son percibidas en cualquier ámbito laboral y están relacionadas entre sí con el objetivo de identificar las deficiencias o soluciones potenciales de las respectivas variables. En escala mundial, muchas organizaciones sean públicas o privadas, siguen luchando contra la falta de equidad y diversidad en los lugares de trabajo. El agotamiento, el estrés profesional, la presión por ser productivos y el uso de tecnología son los principales problemas que afectan al desempeño laboral y personal, dificultando mantener equipos de trabajo eficientes; desafiando las nuevas estrategias productivas en la economía virtual. Al respecto, De Muñagorri (2020), manifiesta que, a la mitad del siglo XX el mundo ha experimentado cambios significativos impulsados por la globalización, la tecnología, las tendencias demográficas y las demandas cambiantes de cada empleado y empleadores. Los nuevos desafíos laborales necesitan fomentar la identidad de género, aprendizaje permanente; pues la creación de nuevas ocupaciones a destruido empleos asociados a la antigua tecnología. Es así, visto desde el punto objetivo del desarrollo sostenible - ODS N°17, meta 17.7 - INEI (2018), deduce que, un banco de tecnología e innovación va ayudar para el acceso a tecnologías y conocimientos de vanguardia, lo cual es necesario debido a que promueve el crecimiento económico, optimizar la calidad de vida y abordar desafíos globales del cambio climático y el bienestar público.

En América Latina, la enfermedad de “COVID-19” aceleró la adopción del trabajo remoto, los trabajadores no tenían la capacidad de gestionar sus propios recursos; conllevando a un replanteamiento de políticas y la adopción de herramientas de colaboración digital; ocasionando que el comportamiento organizacional sea cada día más y más mecanizada. Por su parte, De Muñagorri (2020), enuncia que, la “Organización Internacional del Trabajo-OIT”, declaró el trabajo del futuro, pues los trabajos quedaron reducidos a laboratorios digitales. No obstante, la OCDE (2020), precisa que, las instituciones gubernamentales no cuentan con políticas de trabajo digital, debido a que tiene dos enfoques organizativos: centralizados y

descentralizados; ambos tienen el riesgo de generar desequilibrios laborales y requieren de capacidades adecuadas en todas las áreas del sector público de América Latina. La meta 17.7 del Objetivo de Desarrollo Sostenible - ODS N°17 - INEI (2018), señala que, el crecimiento del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC, puede cambiar varios sectores como el comercio, el gobierno, la salud y la educación. Esto se debe a que las TIC pueden aumentar la productividad de cada uno de los funcionarios públicos y facilitar la obtención de información.

Además, la GRR.HH en Perú carece de leyes laborales adecuadas que logren especificar los deberes y también los derechos de empresarios y servidores, a diferencia de otras naciones. Por ello, la mayoría de las empresas privadas ofrecen una amplia gama de ventajas a sus empleados, como primas, seguro médico, seguro de vida y subvenciones para comida y transporte. Por otro lado, los prestadores de servicios de las instituciones públicas son los que obtienen mayores beneficios económicos, a pesar de que sus puestos de trabajo no están bien definidos ni son estables. Al respecto, la OCDE (2020), manifiesta que, en el pueblo peruano realizan reclutamiento de personal sin tener en cuenta sus méritos, y la contratación lo realizan mediante entrevistas estructuradas, teniendo así una alta contratación de personal no permanente, equivalente al 40 %. El objetivo de desarrollo sostenible - ODS N°17, meta 17.7 - INEI (2018), manifiesta que, buscan la estabilidad, la asignación de recursos adecuados y se establezcan políticas efectivas a nivel de gobierno central y regional, ello con la finalidad de promover la cooperación internacional para garantizar el éxito de estos objetivos.

De forma similar, una dirección efectiva de los RR. HH en la región San Martín debe hacer frente a una serie de obligaciones y problemas únicos, además de las leyes laborales del gobierno. Esto se debe a que es necesario adherirse a procesos de empleo y selección abiertos, justos y basados en el mérito. Según Jara et al. (2019), esto implica garantizar que los procesos de reclutamiento estén abiertos al público, y, se evite la discriminación y que se promueva la equidad de oportunidades; por ende, la motivación de los trabajadores, la estabilidad laboral, la cultura organizativa, la

eficacia administrativa y la formación del personal son aspectos del rendimiento laboral en las organizaciones del sector público. De lo antes mencionado, según el Objetivo de Desarrollo Sostenible - ODS N°17, meta 17.7 - INEI (2018), indica que, los procedimientos de selección transparentes y respaldados por tecnologías de vanguardia, responsables con el medio ambiente y que avalen resultados certeros, son esenciales para alcanzar las metas institucionales vinculadas a la dirección de recursos humanos en el sector público. La promoción de igualdad de oportunidades también ayudará a mejorar progresivamente el desempeño laboral, lo que beneficiará a la organización y promoverá el éxito del desarrollo sostenible.

Por otra parte, en la provincia de San Martín, es evidente que en la mayoría de entidades públicas se realizan y dan funciones específicas que generan responsabilidad a los prestadores de servicios, lo que a la fecha está ocasionando un hostil clima laboral. Ello se ve reflejado en las diversas protestas que realizan el personal que se encuentran laborando bajo los Decretos Legislativos N°276, N°728, N°1057 y N°1123. Protestas que son a raíz de las elevadas remuneraciones que perciben los prestadores de servicios. Según Castro (2020), el 51.4 % de los trabajadores no cumplen con los perfiles de puesto. La implementación de la Ley Servir sería parte fundamental para el desarrollo de un buen desempeño laboral. Sin embargo, en el Informe Técnico N°000284-2024-SERVIR-GPGSC, señala que es improcedente otorgar cargos cuyas funciones requieran ser desempeñadas de manera subordinada al Estado.

Por último, en el Distrito de La Banda de Shilcayo, más precisamente en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo - MDBSH, carecen de exámenes de méritos y procedimientos de selección de personal, lo que conlleva a un alto número de empleados contratados bajo la característica de prestación de servicios-terceros. Todo ello, refleja claramente que dichas contrataciones no están acorde a los instrumentos internos de la entidad, Manual de Organización y Funciones – MOF, Reglamento de Organización y Funciones - ROF y Cuadro de Asignación al Personal - CAP. Generando grandes dificultades en los ambientes laborales que conlleva a que

los directores y/o gerentes de áreas no tengan la capacidad de motivar al personal nombrado; evidenciándose una deficiente GRR.HH relacionados con el desempeño laboral de prestadores de servicios ya que son contratados solo por favores políticos y no cumplen con los perfiles de puestos. De lo antes mencionado, es importante tener en cuenta los instrumentos de gestión, ello con la intención de perfeccionar el desempeño laboral en la gestión pública dentro de las entidades del sector público y sobre todo en la MDBSH.

Respecto a la realidad problemática planteada en el párrafo anterior, se ha determinado como **causas**: La falta de planificación estratégica, no adaptarse a los cambios del entorno laboral, cultura organizacional poco saludable, selección inadecuada de personal y comunicación deficiente; los funcionarios de la MDBSH al no prestar atención a estos problemas van a generar las siguientes **consecuencias**: Desalineación con los objetivos institucionales, elevado índice de rotación de personal, clima laboral negativo, bajo rendimiento y productividad e incrementos presupuestales. A todo lo antes mencionado, se suman los **problemas de investigación**, el desconocimiento de la posible relación entre las distintas dimensiones de las variables de estudio; el nivel de gestión de recursos humanos y el grado de desempeño laboral.

Así, la finalidad del presente estudio, es mostrar la calidad de la GRR.HH como piedra angular del entramado administrativo del Estado en Perú. Su principal objetivo es avanzar en la evolución de la administración pública para potenciar su eficacia y eficiencia. Así también, pretende demostrar la importancia de la contratación de prestadores de servicios acorde a los perfiles de puestos y que se debe tener en cuenta que son servicios específicos por periodos no mayores a tres meses según su naturaleza, ya que no corresponde asignarles responsabilidades propias para los cuales fueron contratados. En ese sentido, se planteará estrategias que servirán de soporte a la GRR.HH y sobre todo a los funcionarios de la MDBSH. En cuanto a la contratación de prestadores de servicios, proponer a los funcionarios, que toda contratación esté acorde a los perfiles de puesto para lograr un buen desempeño

laboral y que contribuya al incremento de la productividad, mejorando así el clima laboral y por ende obtener una buena gestión institucional en beneficio de la población bandina.

De la realidad problemática planteada en el párrafo precedente, se formuló como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral de prestadores de servicios en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024? Entre **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión de recursos humanos? ¿Cuál es el grado de desempeño laboral? ¿Cuál es la relación según dimensiones entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral?

Así también, el estudio se **justificó** por su **conveniencia**, indicando que los resultados obtenidos fortalecieron y mejoraron, tanto la GRR.HH como el desempeño laboral de prestadores de servicios en la MDBSH. Del mismo modo, tuvo una **relevancia social** ya que los hallazgos permitieron complementar acciones en beneficio de la sociedad bandina tanto en términos de GRR.HH como el desempeño laboral de prestadores de servicios. Además, el trabajo tiene **valor teórico** ya que se ampliaron y verificaron teorías utilizando métodos e instrumentos de investigación, lo que llevaron a la creación de nueva información. Igualmente se presentó las **implicancias prácticas** al permitir la implementación de recomendaciones apoyado en los resultados de la investigación, lo que contribuyó a corregir la GRR.HH y el desempeño laboral de prestadores de servicios en la MDBSH. Finalmente, tuvo **utilidad metodológica**, ya que las técnicas, procedimientos e instrumentos empleados formaron parte de la entidad que es centro de estudio y se compartirán con la comunidad académica, sirviendo como referencia para investigaciones similares.

Asimismo, es preciso indicar los objetivos de la investigación que guiarán el estudio. **Objetivo general**: Determinar la relación entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral de prestadores de servicios en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024. Así también como **objetivos específicos**, O1: Identificar el nivel de gestión de recursos humanos. O2: Medir el grado de desempeño laboral. O3:

Evaluar la relación según dimensiones entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral.

Por consiguiente, sobre las variables de estudio se ha revisado diversos **antecedentes** en sus diferentes contextos, entre ellos tenemos los siguientes autores: Lagos et al (2019), en su estudio de evaluación de desempeño por competencia para la GTH, concluyó que: en NOVAHONDURAS no existe el manual de puestos en el que enlistan responsabilidades y obligaciones, así como requisitos de los puestos laborales de la estructura organizacional, utilizándolo para definir las funciones de los puestos de trabajo. Sin embargo, se determinó que es importante proponer mejoras en base al modelo de competencias y un sistema de evaluación de personal, así también, el 30 % de encuestados manifiestan que la evaluación del desempeño laboral debe ser en base a las competencias. En ese sentido, es preciso indicar que teniendo en cuenta la conclusión del autor y la determinación según encuesta, es muy importante tener implementados y dar cumplimiento a los instrumentos de gestión como el MOF – ROF y CAP, en todas las municipalidades.

Así mismo, Alarcón et al. (2024), Talla et al. (2024), Calderón-Hernández et al. (2023) y Murillo-Ramos et al. (2023), afirmaron que, dado que los resultados permiten clasificar las empresas en tres grados de desarrollo, bajo, medio y alto, la GRR.HH es un componente principal para el éxito de la organización. Se encontraron diferencias en las valoraciones en relación del tamaño de la empresa. A partir de la técnica de ítems de información deseada, se realizó una revisión sistemática para cumplir los objetivos. Para promover nuevas conversaciones sobre el desarrollo de la teoría y su uso en la investigación de la GRR.HH, se expusieron posteriormente varias posturas teóricas. Además, se analizaron en profundidad los elementos que podrían apoyar u obstaculizar la GRR.HH a nivel organizativo y de personal.

Así también, Rivas (2019) y Pashanasi et al. (2021), establecieron que: el desenvolvimiento laboral se examina como un factor clave que influye en la efectividad y eficiencia de los trabajadores en las instituciones. Sin embargo, se observa que los

tomadores de decisiones adoptan una postura más reactiva que proactiva, lo que no contribuye: a) motivar a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral. b) desarrollar las habilidades, destrezas y aptitudes personales y sociales. c) aumentar la satisfacción laboral para impulsar la mejora del desempeño laboral. Además, el 37.1% de los trabajadores perciben que los directivos no reconocen el cumplimiento de las actividades realizadas, ni proporcionan actualización ni motivación. Así también, el 14 % de los trabajadores señalan que los directivos no brindan una comunicación efectiva que guíe las actividades y dé las órdenes necesarias para su ejecución. De la conclusión emitida por los autores, se puede determinar que el desempeño laboral se basa mucho de cómo los líderes se comunican con los servidores, pues el mismo hecho de reconocer que el cumplir con los objetivos institucionales a través de la culminación de las actividades; el personal toma actitudes positivas que incrementan el desempeño laboral.

Por otra parte, Marín et al. (2020), concluyó que, en los países de Latinoamérica, en el Perú el 20 % de los líderes de RR. HH perciben que la implementación de planes de capacitación y desarrollo de competencias genera un impacto menor en los cambios organizacionales. De ello se puede deducir que esta percepción de los líderes puede influir en la capacidad de mejorar o reducir la tensión en el clima organizacional; provocada por dichos cambios y transformaciones institucionales. Asimismo, concluyó que, el 50 % de las municipalidades tienen como enfoque principal el crecimiento de competencias y habilidades de sus trabajadores mediante capacitaciones, el 30 % se centra en el uso de las TIC para optimizar la gestión, mientras que el 20 % restante menciona la utilización de metodologías de eficiencia y mapeo de objetivos institucionales. De la conclusión emitida por el autor, se puede mencionar que, los objetivos institucionales y la mejora de aptitudes en los trabajadores deben ir orientados al mejoramiento del clima organizacional para un buen desarrollo de capacidades.

Otros autores como, Castos et al. (2020), Mendoza et al. (2022), Pereda et al. (2024) y Medrano et al. (2024), sostienen que la comprensión mutua y la difusión eficaz de

mensajes importantes dentro de la organización se ven obstaculizadas por la comunicación inadecuada entre los directivos y sus empleados. En base a lo anterior, se puede inferir que la colaboración y el logro de objetivos compartidos se ven limitados por la ausencia de una comunicación clara y eficiente. Adicionalmente, se determinó que existe una falta de vinculación entre la responsabilidad social interna y la GTH en las municipalidades peruanas, lo que se demuestra en una alta tasa de rotación de empleados y un aumento de enfermedades ocupacionales incluyendo el estrés y el síndrome de burnout. Los autores afirman que la falta de comunicación agresiva por parte de las autoridades repercute en el desempeño laboral de los municipios peruanos. Provocando una disminución en el rendimiento de los trabajadores, apatía entre los compañeros de trabajo y un aumento de los trastornos ocupacionales.

En relación a la GRR.HH, Salazar (2022) y Villafuerte (2024), concluyeron que, el desarrollo profesional y una comunicación transparente son elementos fundamentales para aumentar la animación de los trabajadores en las empresas públicas. Por tanto, al fortalecer la GRR. HH va garantizar un eficiente liderazgo, mejorando el rendimiento laboral de los colaboradores. Manifestaron también que a medida que la GRR.HH y desempeño laboral mejoren, los métodos de elección y reclutamiento de trabajadores, también mejorarán por las exigencias de cumplimiento de los perfiles profesionales para ocupar los puestos laborales. Es por ello, la importancia de dar cumplimiento al MOF y ROF de cada entidad, lo que permitirá un eficiente rendimiento laboral de los participantes en todas las áreas de las instituciones. Teniendo en cuenta la conclusión de los autores, se determina que la productividad de las organizaciones es muy importante siempre que la GRR.HH se encuentre estratégicamente alineada a los objetivos institucionales.

Finalmente, se encontró autores como Castro et al. (2020), Valera (2023), Noriega et al. (2024) y Vargas et al. (2024), que manifiestan que los colaboradores reconocen que la institución mejora sus conocimientos técnicos y se preocupa por ampliarlos para desempeñar sus funciones de manera óptima. La oportunidad de adquirir una

nueva perspectiva institucional sugiere un ambiente propicio para el crecimiento profesional. En general, esta opinión indica que existe una adecuada GRR.HH y un eficiente rendimiento laboral por parte de los colaboradores, lo que puede contribuir positivamente al clima laboral y al rendimiento organizacional. Concluyeron también que, la GTH, como elemento de valor influye significativamente en la productividad de los colaboradores en un 57 % y 55 % respectivamente. Demostrando nuevamente que la GTH es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales. De la conclusión emitida por los autores, se manifiesta que, es crucial buscar perfiles técnicos y profesionales que sean capaces de desempeñar con notoriedad el puesto o cargo asignado, de acuerdo con las competencias laborales requeridas. En este sentido, es necesario incorporar, seleccionar, evaluar y capacitar a aquellos individuos que demuestren una sólida preparación a nivel personal, técnico y de valores.

Después de constatar los antecedentes de las variables de investigación, se ve la necesidad de hablar de las **teorías relacionados** al tema de investigación, por consiguiente, se va a **definir términos como:** **a) Gestión:** Proceso que consiste en planificar, organizar, dirigir y regular los capitales para así llegar a los objetivos y también las metas fijadas por la organización, haciendo hincapié en una administración eficaz y eficiente. (MEF - 2024). **b) Recursos:** Un recurso en el ámbito económico, es un bien o activo que se utiliza para crear riqueza, como la tierra, el trabajo y el capital (García - 2023). **Humanos:** Conjunto de personas que integran una organización, que aportan su capacidad, conocimientos, habilidades y experiencia para aportar al logro de los objetivos de la entidad (MEF - 2024). Por consiguiente, la **variable 1: Gestión de Recursos Humanos:** Su base teórica se apoya en la Ley N°30057, Ley del Servicio Civil, Libro 1, Título 1, el mismo que se rige sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos – SAGRH. Se encuentra reglamentado por vinculación con idoneidad - Ley N°31419, definiéndolo como el reclutamiento, la selección, la enseñanza, el progreso, la valoración del desempeño y el bienestar profesional que se incluyen en la gestión integral del personal. Tiene como objetivo maximizar la contribución del capital humano al logro de la misión y visión de la institución (SERVIR - 2024). Se afirma con certeza que la GRR.HH, es vital para

alcanzar el éxito a largo plazo de cualquier entidad, ya que se centra en la optimización de las capacidades y el potencial de su fuerza laboral.

Asimismo, según Gaspar-Castro (2021), la ejecución de las funciones es básica para el buen funcionamiento en una organización, ya que actualmente se requieren de capital humano para garantizar la eficacia operativa de las empresas. En consecuencia, un componente clave para alcanzar el éxito organizativo es la gestión y estructuración del potencial humano. Así también, Según Rivero & Dabos (2017), para fortalecer su capacidad de obtener, mantener y desarrollar el potencial humano, las instituciones deben realizar implementaciones eficientes para una óptima GRR.HH. Dado que todos los empleados tienen talentos que pueden aportar valía a la organización, hay quienes superan a sus homólogos en sus respectivas áreas, lo que permite a una institución hacer una mayor contribución. En consecuencia, entender cómo identificar estos beneficios adicionales y las mejores formas de gestionarlos es un paso clave para establecer capacidades competitivas en los empleados.

En relación a las **dimensiones** son: **a) Conocimiento**, se enfoca en el conjunto de información, habilidades y experiencia que se emplean para la toma de medidas informadas y así resolver dificultades de manera efectiva en el sector público (SERVIR - 2024). Su **indicador** es **Rotación de personal**: Se refiere al movimiento o rotación regular del personal dentro de una organización o entre diversas entidades gubernamentales. Este planteamiento pretende ampliar las experiencias laborales de los trabajadores, provocar el intercambio de información y competencias y desarrollar la capacidad institucional, la rotación de personal puede ser interna, externa y temporal (SERVIR - 2024). **b) Habilidades**, es el conjunto de talentos y competencias que tienen los profesionales del sector público para desempeñar con éxito y eficacia su trabajo en los espacios de la gestión pública y el servicio al poblador. Estas habilidades se clasifican en: habilidades técnicas, habilidades de gestión y habilidades de liderazgo (SERVIR - 2024). Su **indicador** es **Costo de contratación y selección**, refleja los costos económicos y los RR. HH gastados en el desarrollo de contratación

y empleo de nuevos trabajadores en el sector público, con la intención de respaldar la presencia de profesionales competentes y calificado para desempeñar las funciones requeridas. (SERVIR - 2024). **c) Capacidades**, las capacidades son un componente fundamental del capital humano y organizacional de las instituciones gubernamentales, y su fortalecimiento y desarrollo son esenciales para optimizar la eficiencia, la efectividad y el bienestar de los servicios brindados a la población. (SERVIR - 2024). Su **indicador** es **satisfacción laboral**, SERVIR (2024), afirma que un determinante clave de la salud y la felicidad de los trabajadores del sector público es la satisfacción laboral. Afecta significativamente a la dedicación organizativa, la retención del talento, el rendimiento y los servicios de alta calidad al público. Así pues, para apoyar la dedicación y el bienestar de su personal, SERVIR debe crear activamente un entorno de trabajo positivo y saludable. **d) Motivación**, para SERVIR (2024), la motivación es impulso interno que dirige y energiza el proceder de los empleados del sector público hacia el resultado de metas y objetivos institucionales. La motivación en el ámbito laboral puede manifestarse de diversas formas y estar influenciada por diferentes factores. En ese sentido, la motivación juega un papel básico en el desenvolvimiento, la eficiencia y la responsabilidad de los empleados del sector público, y puede influir significativamente en el atributo de los servicios prestados a la ciudadanía. Su **indicador** es **Productividad**, según la definición de SERVIR (2024), es la capacidad de los empleados del sector público, realizar tareas de manera eficiente y efectiva de las tareas y servicios brindados, con el fin de fomentar el progreso duradero y la conveniencia de la ciudadanía. Por consiguiente, para cumplir los objetivos institucionales, las peticiones y la confianza de la población, la productividad implica optimizar el rendimiento, la validez en la prestación de servicios y la realización de las operaciones gubernamentales.

Igualmente, **definimos términos como:** **a) Desempeño**, el desempeño está influenciado por las expectativas de los empleados sobre la relación entre el esfuerzo que ponen en su trabajo, su desempeño real y los resultados que obtienen. Estas expectativas están determinadas por el discernimiento de los empleados sobre la probabilidad de que su esfuerzo conduzca al desempeño deseado y la conexión entre

el desempeño y las recompensas (Vroom, 2019). **b) Laboral**, Vroom (2019), en el contexto de índole organizacional y la GRH define a laboral como el empleo o las actividades realizadas en el ámbito de una ocupación. En esa misma línea, la **variable 2: Desempeño laboral**, según Vroom et al. (2019), los resultados que obtiene un trabajador público en la práctica de sus tareas laborales dentro de la organización se denominan rendimiento laboral. Esta definición tiene en cuenta los logros de un funcionario público en los ámbitos cuantitativo y cualitativo de su trabajo; además de su papel en el avance de los objetivos institucionales y la asistencia de un servicio público. Así también la contratación de los prestadores de servicios se sustenta en el artículo N°17642 del código civil, pues establece un marco legal para la locación de servicios, donde establece que, a cambio de un pago, el locador se compromete a prestar sus servicios durante un tiempo y/o para una tarea determinada, esta disposición reconoce la independencia del locador, lo que significa que el locador no está sujeto a la subordinación típica de una relación laboral. En lugar de ello, ambas partes pactan un acuerdo donde el locador ofrece sus servicios de manera autónoma a cambio de una retribución acordada (Código Civil -2024). De lo antes mencionado, hay tres elementos que podrían influir en el proceso de contratación y en el rendimiento laboral de los proveedores de servicios que son: la convicción de que el esfuerzo dará frutos, la expectativa de que el trabajo duro será reconocido y la importancia de ese reconocimiento para el trabajador. Estos elementos que proceden de los objetivos personales pueden ayudar a los directivos a crear programas de incentivos que funcionen.

Por ende, las **dimensiones** son: **a) Eficiencia y eficacia**, Vroom (2019) menciona que, mientras que la optimización de recursos se centra en la eficiencia, enfocándose en el logro de resultados. Ambos conceptos son importantes en la gestión organizacional, ya que una organización debe ser eficiente para ser competitiva y eficaz alcanzando sus objetivos y satisfaciendo las obligaciones de las partes interesadas. Su **indicador** es **Calidad del servicio**, la calidad de servicio puede ser una medida importante del desempeño de los empleados y de la organización. Los empleados motivados y comprometidos, como los que Vroom (2019) propone en su

teoría, pueden contribuir positivamente a la calidad de servicio al ofrecer un servicio más atento, diligente y enfocado en las necesidades del cliente. **b) Compromiso**, se refiere a la conexión emocional y psicológica que los empleados tienen con su trabajo, su organización y sus metas. Se manifiesta en la dedicación, la iniciativa, la perseverancia y el sentido de responsabilidad que muestran los empleados hacia sus tareas y hacia el logro de los objetivos organizacionales (Vroom - 2019). Así también. Su **indicador** es **Cumplimiento de objetivos y metas**, según la teoría de la expectativa de Vroom (2019), implica que los empleados tienen altas expectativas de que su esfuerzo y desempeño laboral los llevarán a alcanzar los objetivos y metas determinados por la organización. Además, creen que estos logros conducirán a resultados positivos y valiosos, como reconocimiento, recompensas o satisfacción personal. **c) Liderazgo**, afecta al compromiso, la motivación, la utilidad y el bienestar de los trabajadores, un liderazgo eficaz es básico para el desarrollo de una organización. Es por ello que un líder puede alinear los esfuerzos individuales con los objetivos de la empresa, establecer una visión clara y compartida, cultivar el desarrollo profesional y personal de sus equipos y crear un entorno de trabajo feliz. (Vroom – 2019). Su **indicador** es **Relaciones interpersonales y trabajo en equipo**, según Vroom (2019), las relaciones interpersonales positivas y el trabajo consolidado con los empleados son fundamentales para el éxito organizacional. Las buenas relaciones entre colegas y la capacidad de trabajar en equipo pueden mejorar la comunicación, la coordinación, los problemas entre compañeros y la toma de decisiones, así como promover un ambiente laboral positivo y motivador. De lo antes mencionado, considero que la combinación de eficiencia, eficacia, compromiso y liderazgo es esencial para construir equipos y organizaciones sólidas y exitosas. Estas se complementan entre sí y juntas pueden impulsar el rendimiento y el crecimiento, tanto a nivel individual como institucional.

En este estudio es necesario especificar sobre los **prestadores de servicios**, son personas naturales o jurídicas las mismas que ofrecen o ejecutan servicios en el marco de contratos con entidades del Estado. Estos servicios pueden divisar una extensa gama de actividades, tales como consultoría, asesoría, mantenimiento,

limpieza, transporte, entre otros, que son pagados mediante una orden de servicio elaborado por el área de servicios generales y logística, adjunto con su respectivo comprobante de pago. Los prestadores de servicios pueden ser contratados mediante procesos de selección competitiva llevados a cabo por las entidades estatales, los cuales deben efectuar principios de transparencia, igualdad de oportunidades y eficiencia en manejar los recursos públicos (OSCE - 2024). Sin embargo, es crucial subrayar que los proveedores de servicios deben seguir manteniendo los más altos niveles de profesionalidad, ética y calidad en su trabajo. Es crucial que poseen la formación, el conocimiento, la experiencia y los recursos necesarios para ofrecer servicios de alta calidad, satisfacer las expectativas de los clientes y cumplir las normas establecidas. Además, los proveedores de servicios son esenciales para la economía y la sociedad en general, y es importante que tanto ellos como las entidades reguladoras como el OSCE trabajen juntos para garantizar calidad, transparencia y la validez en la prestación de servicios y en las contrataciones del Estado.

Mencionando las dimensiones e indicadores de la investigación, se planteará como **hipótesis general**: Existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral de prestadores de servicios en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024. De igual forma, se planteó como **hipótesis específicas**: H1: El nivel de gestión de recursos humanos, es alto. H2: El grado de desempeño laboral, es bueno. H3: Existe relación significativa según dimensiones entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral.

II. METODOLOGÍA

De acuerdo al estudio, fue de **tipo básica**, porque se caracteriza por explorar conceptos, teorías y principios fundamentales en campos científicos y tecnológicos, sin un enfoque inmediato en la aplicación comercial o industrial de los resultados. Es por ello que se buscó ampliar el conocimiento sobre la GRR.HH y desempeño laboral de prestadores de servicios con la finalidad de contribuir al avance del conocimiento. Al respecto, CONCYTEC (2024) menciona que la "investigación básica" se refiere a la actividad investigativa que tiene como objetivo principal generar conocimiento fundamental en un área específica del conocimiento científico, sin necesariamente tener aplicaciones prácticas inmediatas. **De enfoque cuantitativo**, porque ofrece ventajas en términos de objetividad, generalización, reproducibilidad y análisis de relaciones de datos. En ese sentido, se buscó explicar la información recolectada cuantitativamente sobre GRR.HH y desempeño laboral de prestadores de servicios. Frente a ello, el autor Arias et al. (2022) indica que, la característica del enfoque cuantitativo es por su énfasis en la medición y la cuantificación de variables. El diseño de estudios controlados y experimentales, el análisis estadístico de datos y la generalización de resultados a partir de una muestra representativa. **De diseño no experimental**, porque se utiliza cuando el objetivo es explorar fenómenos en su contexto natural, describir relaciones entre variables o cuando no es posible o ético manipular deliberadamente variables independientes. El diseño no experimental se utilizó para garantizar la confiabilidad y validez de los datos recogidos. Según Manterola et al. (2019), afirman que la particularidad primordial de estos estudios es que se hacen en una sola demanda, por ello, no existe un orden.

Es de alcance **descriptivo correlacional**, porque buscó comprender la relación entre variables en su entorno natural, explorar patrones de asociación, predecir comportamientos o resultados, generar hipótesis y aplicar los hallazgos a diferentes campos y situaciones. Es por ello que buscó correlacionar la relación entre las variables Gestión de recursos humanos y desempeño laboral y las dimensiones. Al respecto Arias et al. (2022) respalda que la exploración descriptiva correlacional es un enfoque valioso en la investigación científica que permite explorar y describir la

relación entre variables, identificar tendencias y patrones en los datos. **De corte transversal**, porque se llevó a cabo en un solo punto en el tiempo y recopila datos en ese momento específico. Arias et al. (2022) manifiesta que, la investigación de corte transversal se caracteriza por recopilar datos de una muestra específica de la localidad en un solo punto en el tiempo. Este tipo de investigación también puede proporcionar información sobre los cambios en las características, comportamientos o condiciones de una población a lo largo del tiempo, comparando los resultados con estudios transversales anteriores o futuros.

Por otro lado, las **variables de estudio y operacionalización** fueron:

Variable 1: Gestión de recursos humanos

Variable 2: Desempeño laboral

Nota: La matriz de operacionalización de las variables se encuentra en la sección de anexos.

En cuanto a **la población**, es el conjunto de sujetos que son pertinentes para la investigación que se está realizando. Ruiz et al. (2022), definen como el conjunto completo de individuos, cosas, ocasiones o sucesos que están siendo examinados dentro de un contexto determinado. En este caso, el total de la población fue de **165 prestadores de servicios**, según el área de servicios generales y logística de la MDBSH. Es así que se cumplió con el **criterio de inclusión**: prestadores de servicios que dieron su consentimiento informado. Además se consideró como **criterio de exclusión**: se excluyó a los trabajadores contratados bajo los regímenes del D.L. N°276, D.L. N°728 y D.L. N°1057 de la MDBSH. Así también, **la muestra** es un subconjunto que se selecciona, es representativo en la población total para participar en el estudio, es importante elegir cuidadosamente para garantizar la validez, la precisión de los resultados y sean adecuados. Según Arias et al. (2022), es un subgrupo considerado como una parte representativa y adecuada de la población o el universo; destacando el valor de los resultados del estudio. En ese sentido, la muestra fue de **84 prestadores de servicios**. Al mismo tiempo el muestreo fue por conveniencia, se consideró a los prestadores de servicios que querían responder la

encuesta. Para terminar, la **unidad de análisis** fue un prestador de servicio de la MDBSH.

Por consiguiente, **la técnica**, es una herramienta práctica utilizada por los investigadores para compilar, examinar e interpretar datos en un estudio de investigación. Hernández-Sampieri et al. (2020), menciona que son herramientas prácticas y procesos específicos. Por tanto, se eligió **la encuesta**, es una técnica de estudio que, de acuerdo con las recomendaciones de Zambrano, recoge datos de una muestra de personas. Las encuestas utilizadas fueron a gran escala, con sondeos de opinión rápida, dicho instrumento sirvió para recopilar correctamente los datos cruciales y aceleró el proceso de elaboración de conclusiones. En cuanto al **instrumento**, es una herramienta de recogida de datos para un estudio. En consecuencia, la investigación empleó **el cuestionario** como medio de recolección de datos. Según Jara (2008), manifiesta que el cuestionario se amplía en formato textual y puede incluir ítems abiertos y cerrados, de opción múltiple, politómicos y de rango. Asimismo, para la **variable 1** el cuestionario se adaptó del autor Álvarez et al. (2019), el cual se consignó con 20 ítems divididos en cuatro dimensiones. Además, se utilizó la escala ordinal tipo Likert, para determinar el nivel de GRR.HH. Esta escala se clasificó en las siguientes categorías: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5), y para ayudar a comprender los resultados, se proporcionó los siguientes baremos: Bajo (20-46), Medio (47-73) y Alto (74-100). De igual forma, para la **Variable 2**, se adaptó el cuestionario de Asencios (2017), el cual se consignó con 16 ítems divididos en tres dimensiones. Para evaluar el grado de desempeño laboral, se utilizó la escala ordinal tipo Likert. Así, se crearon las siguientes categorías: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5), y para interpretar los resultados de las variables se utilizaron los siguientes baremos: Malo (16-37), Regular (37-59) y Bueno (60-80).

En relación a la **validez de los instrumentos**, se apunta al número en que un instrumento de medición o una prueba abarca adecuadamente todos los aspectos del fenómeno de estudio. Por tanto, para comprobar la validez, se empleó el veredicto de

5 profesionales expertos en la investigación, con la certificación y experiencias adecuadas, quienes tuvieron el trabajo de contrastar la suficiencia, coherencia, calidad y relevancia de los indicadores con las variables de estudio. También se utilizó la V de Ayken, que arrojó un promedio de 0,88 de relación entre los jueces para la variable gestión de recursos humanos. Respecto a la variable desempeño laboral, arrojó un promedio de 0,89; indicando que ambas variables de estudio los instrumentos son aceptables, reuniendo las condiciones metodológicas se aplicó la muestra piloto, se consideró el 10 % de la muestra real que conformó 17 prestadores de servicios que trabajan en otra municipalidad distrital. Así también, se usó el alfa de Cronbach que calculó el nivel de **confiabilidad**, la muestra arrojó 0,923 para la variable de gestión de recursos humanos, indicando que la consistencia interna es buena y de 0,709 para la variable de desempeño laboral; indicando que la consistencia interna es aceptable. Según Ruíz. (2002), es un índice utilizado para medir y evaluar su consistencia interna y fiabilidad de una escala, así como para evaluar el grado de conexión entre los elementos de un objeto. Además, si el puntaje más bajo del coeficiente del alfa de Cronbach es inferior a 0,20, la consistencia interna de la escala es muy baja o deficiente. Por otro lado, si el mayor puntaje previsto es 1,00, y cualquier resultado por encima de este nivel se infiere que es una prueba de redundancia o duplicación.

En cuanto **al procedimiento**, se trabajó del siguiente modo: el objetivo principal de la recogida de datos del estudio fue evaluar las variables objeto de estudio, o las principales preocupaciones de la investigación. Cuando estos hechos se transformen en información, validaron teóricamente las variables que se están estudiando, lo que ayudó a su comprensión. Las encuestas se llevaron a cabo en una organización en la que se aprobó el uso de cuestionarios para recopilar estos datos. Además, dos especialistas en contabilidad apoyaron en la ejecución de las encuestas en caso de que surjan dudas o preguntas sobre el cuestionario. Para concluir, se utilizó algoritmos estadísticos para evaluar si se acepta o rechaza la hipótesis inicial, lo que permitió formular sugerencias, conclusiones y nuevas ideas. Con respecto al **método de análisis de datos**, los datos del estudio fueron recolectados utilizando enfoques descriptivos e inferenciales, los cuales serán fundamentales para evaluar la GRR.HH

utilizando las escalas definidas en los instrumentos. Además, estas metodologías ayudaron a determinar la eficacia del desempeño laboral de los prestadores de servicios en la MDBSH. Los datos logrados fueron estructurados y registrados en Microsoft Excel. De igual manera se trabajó con el programa estadístico "SP SS" v26 para realizar el análisis inferencial y evaluar la correlación entre las variables y sus dimensiones relacionadas.

Finalmente, **aspectos éticos**, fueron esenciales para preservar los derechos y la tranquilidad de los colaboradores, así como para respaldar la probidad y la confiabilidad de los resultados de la investigación, en ese sentido, durante todo el proceso de investigación se respetaron las normas éticas. La **autonomía** cada uno de los participantes tuvo la libertad plena de contestar los instrumentos de investigación previo consentimiento y conocimiento de la finalidad del estudio. Del mismo modo, la **justicia**, se protegieron los derechos de los participantes, y las respuestas suministradas en los instrumentos se mantendrán confidenciales y privadas durante todo el procedimiento. Del mismo modo, la **beneficencia** se realizó la investigación, con el objetivo de mejorar la GRR.HH y desempeño laboral de los prestadores de servicios en la MDBSH. Finalmente, la **no maleficencia** garantizó que no se cause ningún daño a los que participaron en la investigación, ya sea directa o indirectamente, y que se respetó la propiedad del Estado. La investigación se trabajó bajo las normas internacional APA 7ma edición, así como se tuvo en cuenta la normatividad que establece la Universidad César Vallejo, especialmente en temas de investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Nivel de gestión de recursos humanos en la MDBSH - 2024

Tabla 1.

Nivel de gestión de recursos humanos

Variable	Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Gestión de recursos humanos	Bajo	20 – 46	0	0.0 %
	Medio	47 – 73	27	32,1 %
	Alto	74 – 100	57	67,9 %
	Total		84	100 %

Nota: encuesta aplicada a los prestadores de servicios de la MDBSH - 2024.

Interpretación:

La tabla 1, indica que el nivel de GRR.HH en la MDBSH - 2024, es alto, representando el 67.9 % del total de encuestados (prestadores de servicios). Así también, el 32.1 % de los encuestados consideran que se encuentra en un nivel medio. Es decir, predomina el nivel alto, esto debido a que los jefes inmediatos y demás funcionarios, tienen la capacidad de trabajar en equipo y actualizan sus conocimientos para mejorar la gestión.

3.2 Grado de desempeño laboral de prestadores de servicios en la MDBSH - 2024

Tabla 2.

Grado de desempeño laboral

Variable	Grado	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Malo	16 – 37	0	0.0 %
	Regular	38 – 59	3	3,6 %
	Bueno	60 – 80	81	96,4 %
	Total		84	100 %

Nota: encuesta aplicada a los jefes inmediatos de la MDBSH - 2024.

Interpretación:

La tabla 2, indica que el grado de desempeño laboral de prestadores de servicios de la MDBSH - 2024, es bueno, representando el 96.4 % del total de evaluados (jefes inmediatos). Así también, el 3.6 % de los evaluados consideran se encuentra en un nivel regular. Evidenciando que tiene superioridad el grado bueno, esto debido a que los prestadores de servicios pueden ser líderes en la institución y los jefes animan la participación en la toma de decisiones del área.

3.3 Relación según dimensiones entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral

Tabla 3.

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1 Gestión de Recursos Humanos	,089	84	,095
D1 Conocimiento	,167	84	,000
D2 Habilidades	,180	84	,000
D3 Capacidades	,140	84	,000
D4 Motivación	,109	84	,015
V2 Desempeño Laboral	,167	84	,000
D1 Eficiencia y Eficacia	,238	84	,000
D2 Compromiso	,178	84	,000
D3 Liderazgo	,200	84	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: datos de encuestados SPSS v.26

Interpretación:

La tabla 3, indica que el número de la muestra fue superior a cincuenta ($n > 50$), por lo tanto, se utiliza el coeficiente de Kolmogórov-Smirnov, lo que permitió demostrar si los datos eran normales o no. La significancia obtenida de la GRR.HH, fue de 0,095 ($p \geq 0,05$), lo que demuestra que tiene una distribución normal para constatar la hipótesis, y la significancia obtenida del desempeño laboral, fue de 0,000 ($p < 0,05$), lo que demuestra que no tiene una distribución normal para constatar la hipótesis. Por consiguiente, se utiliza una correlación estadística no paramétrica de coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 4:

Relación según dimensiones entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral

		Correlaciones					V2 Desempeño laboral
		D1 Conocimiento	D2 Habilidades	D3 Capacidades	D4 Motivación		
Rho de Spearman	D1 Conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,610**	,468**	,616**	,039
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,726
		N	84	84	84	84	84
	D2 Habilidades	Coeficiente de correlación	,610**	1,000	,710**	,668**	-,068
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,542
		N	84	84	84	84	84
	D3 Capacidades	Coeficiente de correlación	,468**	,710**	1,000	,665**	-,023
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,836
		N	84	84	84	84	84
	D4 Motivación	Coeficiente de correlación	,616**	,668**	,665**	1,000	-,087
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,432
		N	84	84	84	84	84
V2 Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,039	-,068	-,023	-,087	1,000	
	Sig. (bilateral)	,726	,542	,836	,432	.	
	N	84	84	84	84	84	

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

Nota: Instrumento aplicado a los prestadores de servicios y jefes inmediatos de la MDBSH – 2024

Interpretación:

La tabla 4, muestra que existe una correlación positiva muy baja, pero no significativa entre la dimensión conocimiento y el desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0.39 y un nivel de significancia de 0.726 (p-valor $0.726 > 0.05$). Existe una correlación negativa muy baja, pero no significativa entre las dimensiones habilidades, capacidades y motivación con el desempeño laboral con un Rho de Spearman de -,068; -,023; -,087 y un nivel de significancia de 0.542, 0.836 y 0.432 (p-valor $0.542, 0.836$ y $0.432 > 0.05$), como es demasiado baja que se acerca al cero, conlleva a rechazar la H_a y aceptar la H_o . Concluyendo que, no existe relación significativa entre las dimensiones de la GRR.HH y el desempeño laboral en la MDBSH - 2024.

Tabla 5

Relación entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral

		V1: Gestión de recursos humanos	V2: Desempeño laboral	
Rho de Spearman	V1: Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	-,045
		Sig. (bilateral)	.	,685
		N	84	84
	V2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,045	1,000
		Sig. (bilateral)	,685	.
		N	84	84

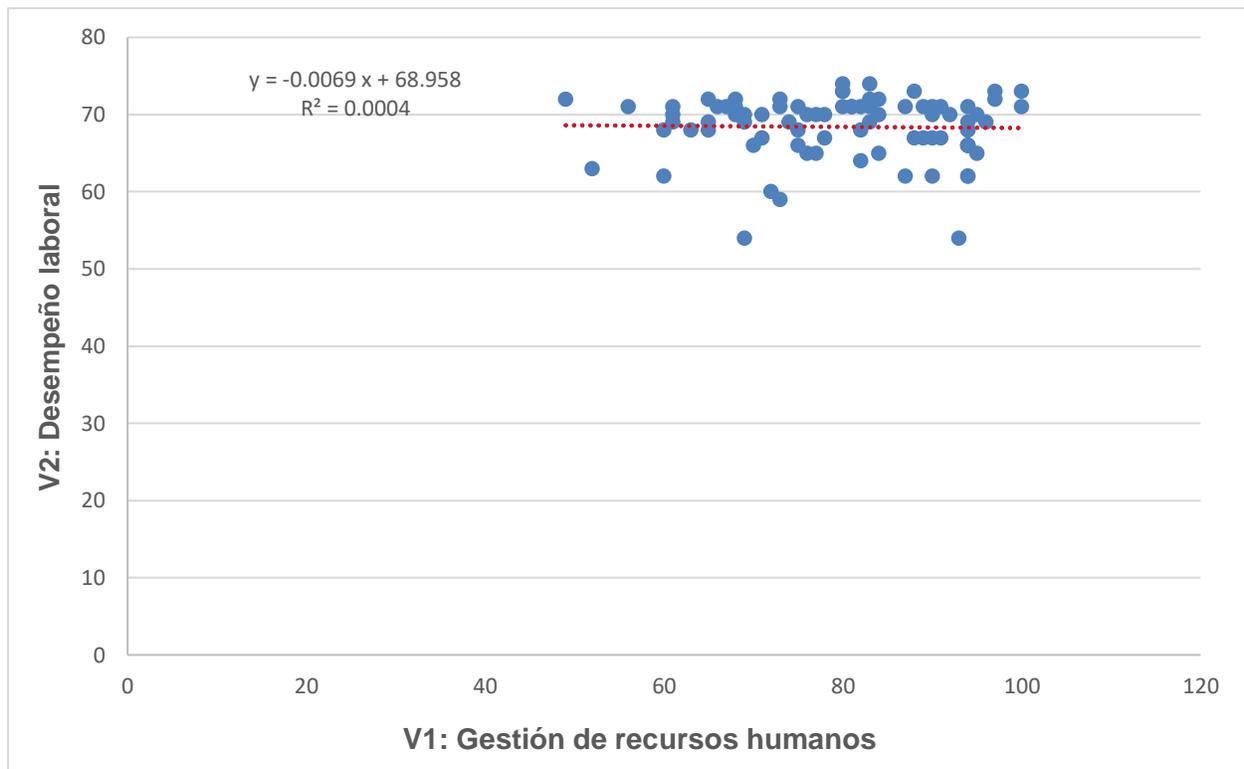
Nota: Datos obtenidos del sistema SPSS v26.

Interpretación:

La tabla 5, muestra que existe una correlación negativa muy baja, pero no significativa entre la GRR.HH y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de -,045 y un nivel de significancia de 0.685 (p-valor $0.685 > 0.05$), lo cual se rechaza la H_a y se acepta la H_o . Concluyendo que, no existe relación significativa entre la GRR.HH y el desempeño laboral en la MDBSH - 2024.

Figura 1

Gráfico de dispersión entre las variables de estudio



Nota: Datos de puntuaciones según base de datos de las variables, SPSS v.26.

Interpretación:

En la figura 1, se observa el $R^2=0.0004$, lo cual indica que la GRR.HH tiene una variabilidad de 0% (dependencia), en relación al desempeño laboral en la MDBSH - 2024, es decir, el 100% depende de otros factores.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal de la investigación es determinar la relación entre la GRR.HH y el desempeño laboral, del mismo se obtuvieron los siguientes resultados: Existe una correlación negativa muy baja, pero no significativa entre la GRR.HH y el desempeño laboral en la MDBSH con un Rho de Spearman de -0.045 y un nivel de significancia de 0.685 (p -valor $0.685 > 0.05$), lo que implica que las dimensiones: habilidades, capacidades y motivación no influyen en el desempeño laboral. Ello indica que existen otros indicadores que deben ser estudiados como: Tiempo promedio de contratación y el clima laboral. Este resultado, tiene relación con los resultados de, Marín et al. (2020), concluyó que, en el Perú el 20 % de los líderes de RR. HH, perciben un impacto menor en los cambios organizacionales por la implementación de planes de capacitación y desarrollo. Esto influye en la capacidad de mejorar el clima organizacional; el 50 % su enfoque principal es el crecimiento de competencias y habilidades de sus trabajadores, todo lo contrario, a los resultados obtenidos en la investigación; el 30 % para optimizar la gestión se centra en el uso de las TIC y el 20 % restante se basa en la eficiencia y mapeo de objetivos institucionales. Por tanto, el desarrollo de competencias es fundamental y deben ir orientados al mejoramiento del clima organizacional para un buen desarrollo de capacidades.

Así también, el nivel de GRR.HH en la MDBSH, es alto con el 67,9 %; demostrando que los jefes inmediatos y demás funcionarios tienen la capacidad de trabajar en equipo y actualizan sus conocimientos para mejorar sus tareas asignadas. El 32,1 % de los encuestados cree que la GRR.HH es medio, consideran que es necesario fortalecer los lazos de comunicación asertiva entre jefes y subordinados. El resultado tiene relación con las conclusiones de, Alarcón et al. (2024), Talla et al. (2024), Calderón-Hernández et al. (2023) y Murillo-Ramos et al. (2023), quienes afirmaron que, la GRR.HH se clasifica en tres grados de desarrollo, bajo, medio y alto, así también, encontraron diferencias en las valoraciones en relación al tamaño de la empresa. Asimismo, Lagos et al. (2019), en su estudio de evaluación de desempeño por competencia para la GTH, concluyó que en NOVAHONDURAS no existe el manual de puestos en el que enlistan responsabilidades y obligaciones; así como

requisitos de los puestos laborales de la estructura organizacional, utilizándolo para definir las funciones de los puestos de trabajo, determinando que es importante proponer mejoras en base al modelo de competencias y un sistema de evaluación de personal.

Por otra parte, se evidencia que el grado de desempeño laboral de prestadores de servicios en la MDBSH, es bueno con el 96,4 % del total de evaluados. Esto debido a que los prestadores de servicios, trabajan como líderes en sus puestos de trabajos, y participan en la toma de decisiones del área, que implica tener mejores conexiones interpersonales y trabajo en equipo, se comprometen con la gestión para cumplir con los objetivos y metas institucionales en bien de la gestión. Por otro lado, el 3,6 % de los evaluados es regular, esto porque, no son eficientes y brindan una baja calidad de productos, que conlleva a prescindir de sus servicios. De acuerdo con los resultados, se concuerda con lo manifestado por, Rivas (2019) y Pashanasi et al. (2021), establecieron que, el desempeño laboral se examina como un elemento clave que influye en la efectividad y eficiencia de los trabajadores en las instituciones. Sin embargo, se observa que los tomadores de decisiones adoptan una postura más reactiva que proactiva, lo que no contribuye a: a) Motivar a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral. b) Desarrollar las habilidades, destrezas y aptitudes personales y sociales. c) Aumentar la satisfacción laboral para impulsar la mejora del desempeño laboral.

En ese mismo contexto, la relación según dimensiones entre la GRR.HH y el desempeño laboral los resultados muestran lo siguiente: se acepta la H_0 , “El nivel de gestión de recursos humanos, es bajo” ello debido a que los resultados muestran el 0,095 ($p \geq 0,05$). En ese sentido, en relación al desempeño laboral se acepta la H_a , “El grado de desempeño laboral, es bueno”, al existir una variación significativa entre ambas variables es importante reforzar el conocimiento, las habilidades, capacidades y la motivación con la finalidad de garantizar la eficiencia, eficacia, compromiso y el liderazgo para lograr que la GRR.HH mejore en gran escala según dimensiones. Resultados similares según dimensiones tenemos a: Castos et al. (2020), Mendoza

et al. (2022), Pereda et al. (2024) y Medrano et al. (2024), concluyeron lo siguiente: la comunicación inadecuada entre los directivos y sus empleados se ven limitados, obstaculizando la comprensión mutua y la difusión eficaz de mensajes importantes. Así también determinaron que existe una falta de vinculación entre la responsabilidad social interna y la GTH, lo que demuestra en una alta tasa de rotación de empleados y un aumento de enfermedades ocupacionales, incluyendo el estrés y el síndrome de burnout. Provocando una disminución en el rendimiento de los trabajadores, apatía entre los compañeros de trabajo y un aumento de los trastornos ocupacionales.

Finalmente, el valor de la correlación entre las variables es positiva muy baja, sin embargo, no es significativa en las dimensiones de conocimiento y el desempeño laboral. Asimismo, las dimensiones habilidades, capacidades y motivación con el desempeño laboral, tienen una correlación negativa muy baja. Concluyendo que, no existe relación significativa entre las dimensiones de la GRR.HH y el desempeño laboral en la MDBSH - 2024. En ese sentido, tenemos opinión similar de los siguientes autores Castro et al. (2020), Valera (2023), Noriega et al. (2024) y Vargas et al. (2024), manifiestan que, para desempeñar sus funciones de manera óptima los colaboradores deben reconocer que la institución mejora sus conocimientos técnicos y se preocupa por ampliarlos. Es crucial buscar perfiles técnicos y profesionales que sean capaces de desempeñar con éxito el puesto o cargo asignado; por lo que es significativo que la GRR.HH, es la base principal para un buen desempeño laboral en una institución.

De la misma forma, Salazar (2022) y Villafuerte (2024), concluyeron que, para garantizar un eficiente liderazgo en la GRR.HH, aumentar la motivación de los empleados mejora el rendimiento laboral, también mejorarán por las exigencias de cumplimiento de los perfiles profesionales para ocupar los puestos laborales. Es por ellos, la importancia de dar cumplimiento al MOF y ROF de cada entidad, de allí radica la importancia sobre la GRR.HH, pues se debe encontrar estrategias alineadas a los objetivos institucionales.

En contraste con las teorías plasmadas es preciso sustentar con lo indicado por SERVIR (2024), en relación a las dimensiones conocimiento, habilidades, capacidades y motivación de la GRR.HH, presenta los siguientes resultados p-valor es de - 0,045 (p-valor < 0.05). Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a ; sin embargo, el 67.9 % del total de encuestados indican que el nivel de la GRR.HH es alto. En ese sentido, se contrasta con las conclusiones de Salazar (2022) y Villafuerte (2024), los mismo que indican que el desarrollo profesional y una comunicación transparente son elementos fundamentales para aumentar la animación de los trabajadores en las empresas públicas. Al encontrar que la GRR.HH tiene una variabilidad de 0% (dependencia), en relación al desempeño laboral en la MDBSH - 2024, existen otros posibles factores que afectan el desempeño laboral en relación a la GRR.HH que podrían ser: comunicación asertiva, planeación estratégica, gestión de conflictos y evaluación de resultados. Por otra parte, la Ley N°31419, indica que el reclutamiento, la selección, la enseñanza, el progreso, la evaluación del desempeño y el bienestar laboral deben ser incluidos en la gestión integral del personal, la cual tiene como objetivo maximizar la contribución del capital humano al logro de la misión y visión de la institución.

Así también, en relación a la teoría sobre el desempeño laboral establecida por Vroom et al. (2019), en contraste con los resultados obtenidos: 0,000 (p<0,05), es así, que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Sin embargo, el 96.4% de los evaluados indican que el grado del desempeño laboral es buena, es así que los funcionarios toman en cuenta el liderazgo y los logros de los prestadores de servicios, así también, el artículo N°17642 del código civil, establece un marco legal para la locación de servicios, donde establece que el locador se compromete prestar sus servicios para una tarea determinada. Esta disposición reconoce la independencia del locador, de lo antes mencionado, hay tres elementos que podrían influir en el proceso de contratación y en el rendimiento laboral de los prestadores de servicios que son: la convicción de que el arduo trabajo dará sus frutos, la expectativa de que el arduo trabajo será reconocido y la importancia de ese reconocimiento para el

trabajador. Estos elementos que proceden de los objetivos personales pueden ayudar a los directivos a crear programas de incentivos que funcionen en la institución.

Finalmente, se menciona que existe una relación significativa positiva muy baja entre la dimensión conocimiento y el desempeño laboral; y, existe una relación negativa muy baja, pero no existe relación significativa entre las dimensiones habilidades, capacidades y motivación con el desempeño laboral. Al no tener relación existen otros factores como: comunicación asertiva, planeación estratégica, gestión de conflictos y evaluación de resultados, los mismos que deben ser estudiados para verificar que tan afecta los mencionados factores a la GRR.HH y el desempeño laboral. Por otra parte, Gaspar-Castro (2021), manifiesta que la ejecución de las funciones es esencial para el éxito de una institución, para garantizar la eficacia operativa, ya que es un componente clave para alcanzar el éxito organizativo en la gestión y estructuración del potencial humano. Así también, Rivero & Dabos (2017), establece que, para fortalecer su capacidad de obtener, mantener y desarrollar el potencial humano, las instituciones deben realizar implementaciones eficientes para una óptima GRR.HH. En consecuencia, entender cómo identificar estos beneficios adicionales y las mejores formas de gestionarlos es un paso clave para establecer capacidades competitivas en los empleados.

V. CONCLUSIONES

Existe relación negativa muy baja, pero no existe relación significativa, entre la GRR.HH y el desempeño laboral de prestadores de servicios en la MDBSH, 2024, con un Rho Spearman de $-.045$ y un nivel de significancia de $0,685$ (p -valor $0.685 > 0.05$). Además, un 0% de variabilidad entre estas variables. Esto demuestra que no existe relación.

El nivel de GRR.HH en la MDBSH, 2024, es alto con 67.9% . Es decir que los jefes inmediatos y demás funcionarios, tienen la capacidad de trabajar en equipo y actualizan sus conocimientos para mejorar la gestión.

El grado de desempeño laboral de prestadores de servicios en la MDBSH, 2024, es bueno con 96.4% . Es decir, que los prestadores de servicios demuestran sus habilidades y competencias con eficiencia y pueden llegar a ser líderes en la institución.

Existe correlación positiva muy baja, pero no existe relación significativa entre la dimensión conocimiento y el desempeño laboral con un $Rho = 0.39$ y un nivel de significancia de 0.726 (p -valor $0.726 > 0.05$). Existe correlación negativa muy baja, pero no existe relación significativa entre las dimensiones habilidades, capacidades y motivación con el desempeño laboral con un $Rho = -.068; -.023; -.087$ y un nivel de significancia de $0.542, 0.836$ y 0.432 (p -valor $0.542, 0.836$ y $0.432 > 0.05$). Es decir, no existe relación entre las dimensiones de la GRR.HH y el desempeño laboral, ya que en ningunas hay relación significativa.

Al tener una relación negativa muy baja, existen otros factores como comunicación asertiva, planeación estratégica, gestión de conflictos y evaluación de resultados que deben ser estudiadas para dar respuesta a las deficiencias.

VI. RECOMENDACIONES

Al gerente general, que implemente un plan de comunicación interna de trabajadores, que integre a todo el personal (nombrado, contratado y prestadores de servicios) con el objetivo de mejorar la GRR.HH, y el desempeño de estos.

Al jefe del área de logística, realizar las contrataciones de prestadores de servicios de acuerdo a la normatividad vigente de contrataciones del Estado y no por favores políticos, para que la entidad no se vea afectada en cuanto a los RR. HH, y al cumplimiento de sus objetivos y metas institucional.

Al jefe de recursos humanos, debe implementar programas de reconocimiento, para destacar y recompensar el buen desempeño laboral y los logros de los empleados, en especial de los prestadores de servicios; ello debido a que no tienen vínculo laboral.

Al jefe de recursos humanos, desarrollar políticas que promuevan la protección física y mental de los trabajadores (nombrados, contratados y prestadores de servicios), como programas de salud, actividades recreativas y apoyo psicológico, para incrementar la GRR.HH.

Al jefe de recursos humanos, deben utilizar métodos de evaluación transparentes y justos, basados en el desempeño y no en criterios personales; ello con el objetivo de preservar un desempeño laboral eficiente de los trabajadores.

Al jefe de recursos humanos, asegurar una adecuada integración de los prestadores de servicios con el personal nombrado y contratado, desarrollando programas de inducción bien estructurados, con el fin de mejorar la GRR.HH.

REFERENCIAS

- Aduna, A., García, E., y Rosado, M. (2017). Gestión Estratégica de Recursos Humanos. *Tepexi Boletín Científico de La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 4(8), 25. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/estr.v4i8.2384>
- Álvarez, E., y Bernal, C. (2017). Modelo de Innovación Abierta: Énfasis en el Potencial Humano. *Información Tecnológica*, 28(1), 65–76. DOI: <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000100007>
- Álvarez Londoño, A.F. (2022). ¿La gestión del talento humano impacta en el desempeño municipal en Colombia? Tesis de posgrado, Universidad EAFIT. Repositorio institucional Universidad EAFIT. <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/1a536c96-6bf4-478e-bd05-093ee7995ee6/content>
- Álvarez, C., & Sierra, V. (1995). Metodología de la investigación científica. Santiago de Cuba: Universidad de Oriente. *Primera Edición 2008. ISBN 978-9972-33-644-7.* https://www.researchgate.net/profile/Miguel-Alvarez-16/publication/341639068_Metodologia_de_la_Investigacion_Cientifica/links/5ecc802f92851c11a88a9fd2/Metodologia-de-la-Investigacion-Cientifica.pdf
- Aoun, L. (2017). Gestión del talento humano percibido por el personal que labora en el Puericultorio Pérez Aranibar, Lima, 2017. Universidad César Vallejo, Lima Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13059/Aoun_CLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*, 1, 66-78. ISBN: 978-612-48444-2-3. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Armijos F, Bermúdez A, y Mora N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Epub 02 de septiembre de 2019. Recuperado en 18 de abril de 2024. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163

- Autoridad Nacional de Servicio Civil (2022). El Sistema de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679310/El%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos%20y%20la%20Ley%20del%20Servicio%20Civil.pdf?v=1643414685>
- Asencios Trujillo, C. (2017). Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5314>
- Asenjo Muro, E. D., & Bautista Reyes, E. I. (2019). Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo del colegio ceibos de la ciudad de Chiclayo. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5989>
- Bejar, H. (2017). La incorporación de los gerentes públicos en la gestión del talento humano y su impacto en el clima organizacional de la Corte Superior de Justicia de Puno, periodo 2011 – 2015. Universidad Continental, Puno. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4605/1/INV_PG_MGP_TE_Bejar_Urruchi_2017.pdf
- Belkys, Suárez (2011). Dilemas de la gestión del talento humano en el ámbito empresarial. *Observatorio Laboral Revista Venezolana. Vol. 4, N.º 7, enero-junio, 2011: 91-102. Universidad de Carabobo. ISSN: 1856-9099.* Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022147006>
- Belmonte da Silva, R., y Fernández Jardón, C. M. (2021). La relación entre capital intelectual humano y capacidad de innovación en el sector público. *Revista Científica Visión de Futuro, 25 (2), 114136.* DOI: <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.004.es>
- Bracho, D; Gonzáles, N; Hernández, O. (2018). Estrategias para el proceso de socialización organizacional de la gerencia de recursos humanos en la Empresa Lácteos Santa Bárbara, C.A. Universidad Rafael Bellosillo Chacín. *Revista del centro de investigación de Ciencias Administrativas y gerenciales, ISSN-e 1856-6189, Vol. 15, N° 2, 2018, págs. 43-61. Maracaibo Venezuela.* Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6430979>.

- Calderón H, Naranjo V, y Álvarez M. Talento Humano en Colombia: Roles, prácticas, retos y limitaciones, una aproximación al estado del Arte. ACRIP, 2010. Disponibles en: <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/944/Evoluci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf?sequence=1>
- Calderón-Hernández, G., Vivares, J.A., Naranjo, J.C. (2023), Human resource management in Colombia: Level of development of the function and its practices | Gestão de recursos humanos na Colômbia: nível de desenvolvimento da função e suas práticas. *Estudios Gerenciales*, 39(166), pp. 77–92. DOI: <http://doi.org/10.18046/j.estger.2023.166.5521>
- Carbajal, Sandra (2011). Relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la Universidad ICESI. *Estudios Gerenciales*, vol. 27, núm. 118, eneromarzo, 2011, pp. 67-84 Universidad ICESI Cali, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218556003>
- Cárdenas, J. L. M., & Bardales, J. M. D. (2020). Desempeño laboral en la gestión municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (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. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Cedeño, A. & Loor, C. (2023) La gestión del talento humano: Factor clave en el desarrollo organizacional de los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Manabí (Ecuador). *Rev. Journal Scientific*; 7(4): 1929 -1944. ISSN: 2588–0659. DOI: <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1929-1944>.
- Centro latinoamericano de administración para el desarrollo-CLAD (2018). Profesionalización del servicio civil - reflexiones y propuestas desde el Perú y América Latina. *PCM y Autoridad nacional del Servicio Civil*. Disponible en:

<https://storage.servir.gob.pe//publicaciones-gp/Libro-Profesionalizando-El-Servicio-Civil-julio-2018.pdf>

Cerna, Juan (2006), Aspectos básicos en la gestión del Talento. Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12791/1/58599_1.pdf

Chávez, M. (2020). Diseño y ejecución de un plan de comunicación de beneficios en una gran empresa del sector útiles escolares y de oficina: El caso de Continental-Standford [Universidad de Lima]. DOI: <http://doi.org/10.26439/ulima.tesis/11313>

Chiavenato, Idalberto (2019), Gestión del Talento Humano. México: *Editorial McGraw – Hill. Interamericana. Bogotá: Editorial Practice Hill*. Recuperado en: <https://bit.ly/2IC4XAm>

Código Civil Peruano (2024), DECRETO LEGISLATIVO 295. <https://lpderecho.pe/codigo-civil-peruano-realmente-actualizado/>

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – CONCYTEC (2024). <https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-basica/>

D'Alessio, Jala, A. A. T., & Rojas-Gutiérrez, W. J. (2021). La personificación del talento humano como autogestor del conocimiento organizacional. *Studium Veritatis*, 19(25), 267-280. DOI: <https://doi.org/10.35626/sv.25.2021.342>

De Muñagorri, R. E., Méndez, L. M., Martínez, S. F., Fernandes, T. P., & García, B. T. (2021). Globalización y digitalización del mercado de trabajo: propuestas para un empleo sostenible y decente. ARANZADI/CIVITAS. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=izc0EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Lourdes+Mella+Gesti%C3%B3n+del+talento+humano+como+factor+de+mejoramiento+&ots=jXyavokU6&sig=OH1sjZ4kvkHSvwGF5geNAP6PTYw#v=onepage&q&f=false>

Del Pino, Y. & González, G. (2023). Talento humano y desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado municipal Cantón Paján. *Rev. Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*; 7(13): 57 -77. ISSN: 2697-3456. DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v7i13.0354>.

Díaz López, N. K., Amaya Ballesteros, D. R., Bocanegra Romero, Y. M., Herrera González, S. M., & Mercado Pájaro, J. Modelo estratégico integral para el

- proceso de la salud ocupacional con énfasis en la gestión del conocimiento de la empresa Davivienda SA. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/18708>
- Díaz, O. L., Cardona, M., y Aguirre, D. (2014). Aportes teórico-conceptuales a la dinámica de la gerencia desde el área de gestión humana. *Suma de Negocios*, 5(10), 22–28. DOI: [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70005-9](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70005-9)
- Flores, H., & Gonzalez, D. (2020). Ley SERVIR y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali. *SCIENDO*, 23(2), 121-124. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2945>
- Gallo, M. E. L. (2023). propuesta de un sistema de evaluación de desempeño por competencias para la gestión del talento humano (Doctoral dissertation, Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC). <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/11074>
- García, J. S. M. (2023). Karl Marx, Erik O. Wright y Pierre Bourdieu: Hacia una generalización de la teoría del capital. *RES. Revista Española de Sociología*, 32(1), 146. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8674957>
- Gaspar-Castro, M.F. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del conocimiento*, 8(6). DOI: <https://doi.org/10.23857/pc.v6i8>
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2016). El líder resonante crea más: El poder de la inteligencia emocional. DEBOLS! LLO. Recuperado de: <http://www.iveybusinessjournal.com> y <http://www.eiconsortium.org/members/goleman.htm>
- Guerrero Maldonado, P. A. (2019). Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco chiclayano, 2018. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1635>
- Gutiérrez, T. G. (2023). Compromiso organizacional y satisfacción individual ligada al desempeño laboral. *REICE: Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 11(22), 19-29. <https://camjol.info/index.php/REICE/article/view/17336>
- Hernández R, Fernández C, Baptista M. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta edición. ISBN: 978-1-4562-2396-0. Impreso en México - Printed in

México. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologiade-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. <https://www.academia.edu/download/64591365/Metodolog%C3%ADvestigaci%C3%B3n.%20Rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta.pdf>

Huamaní, W. (2019). Cultura organizacional y gestión del talento humano de los trabajadores de la Municipalidad de Lima – 2018. Universidad Nacional de Educación, Lima Perú. Disponible en: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3211/TM%20ADGp%204495%20C1%20%20Canchan%20Honisman%20Elena%20Susana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Iturralde, K., Paltan, J., Ollague, J., y Pacheco, A. (2020). La Gestión del Talento Humano como factor determinante del éxito competitivo de las medianas empresas Machaleñas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6–1), 342–359. DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.433>

Jara Martínez, A. M. (2019). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26717>

Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2019). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*, 23(83), 740-760. DOI: https://doi.biblat.unam.mx/hevila/Revistavenezolanadegerencia/2019/vol23/no_83/14.pdf

Jara Vigo, W. E. (2019). Gestión del talento humano en el marco de la Ley del Servicio Civil y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Esperanza-2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46243>

- Jaramillo, J. y Silva, Y. (2022). Gestión del Talento Humano y Productividad Académica en un Instituto de Educación Superior. *Revista Negotium*, 18(52), 31–48. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.6724851>
- Karl Marx, Erik O. Wright y Pierre Bourdieu (2023). Hacia una generalización de la teoría del capital. *RES. Revista Española de Sociología*, ISSN 1578-2824, ISSN-e 2445-0367, Vol. 32, Nº. 1, 2023. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8674957>
- Linares Cahuaza, S. P. (2022). Gestión de la Ley SERVIR y recursos humanos en la UGEL San Miguel, departamento Cajamarca, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95178>
- Lunardi, M. A., Costa, V., & Nascimento, J. C. (2019). Effects of job involvement, managerial attitudes, and information sharing on controllers > performance in the budgetary context. *Revista Brasileira de Gestao de Negocios Review of Business Management*, 21, 540–562. DOI: <https://doi.org/10.7819/rbgn.v21i3.4000>
- Madero, S., y Rodríguez, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Journal of Management*, 13(1), 95–107. DOI: <https://doi.org/10.29059/cienciauat.V13I1.1014>
- Magda Elizabeth Lagos & Galo, M. E. L. (2023). propuesta de un sistema de evaluación de desempeño por competencias para la gestión del talento humano que aporte a la eficiencia operacional de NOVAHONDURAS, SA (Doctoral dissertation, Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC). <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/11074>
- Marrugo Marrugo, M y Pérez Melendez, B. (2012). Análisis de la teoría de las expectativas de Victor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero "Cemprende". Universidad de Cartagena. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/527>
- Medrano Osorio, G. P., Leonardo Aguilar, T. E., Paredes Pérez, M. A., & Ramírez-Arellano, M. A. (2024). Responsabilidad social municipal y gestión del talento

- humano en gobiernos locales de Tarma, Perú. *Gaceta Científica*, 10(1), 29–38.
DOI: <https://doi.org/10.46794/gacien.10.1.2136>
- Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2024). Sistemas Administrativos del Estado Peruano. <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Gesti%C3%B3n+P%C3%ABlica>
- Mendoza Huilla, J. S., & Arriola Tuni, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Miles, R., & Snow, C. (2019). Organizations: New Concepts for New Forms. *California Management Review*, 28(3), 62–73. DOI: <https://doi.org/10.2307/41165198>
- Murillo-Ramos, L., Huertas-Valdivia, I., García-Muiña, F.E. ANTECEDENTS, OUTCOMES, AND BOUNDARIES OF GREEN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT: A LITERATURE REVIEW | Antecedentes, resultados e limites da gestão de recursos humanos verde: Uma revisão bibliográfica. *RAE Revista de Administracao de Empresas*, 63(4), e2022-0268. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-759020230401>
- Nezafati, N., Afrazeh, A., Jalali, S. M. J., & Mohammad, J. (2009). A dynamic model for measuring knowledge level of organizations based on Nonaka and Takeuchi Model (SECI). *Scientific Research and Essays*, 4(5), 531-542. https://academicjournals.org/article/article1380539709_Nezafati%20et%20al.pdf
- Noriega, C. Farfán J. (2024). Planeación estratégica en la gestión del talento humano en una organización empresarial. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, ISSN-e 2477-9083, Vol. 9, Nº. 39, 2024 (Ejemplar dedicado a: Número en progreso [Publicación continua Enero-Marzo]; e2401021), pág. 31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9412072>
- Núñez, C; Brochero, M. (2019). El talento humano como eje fundamental del desarrollo organizacional en las empresas. Universidad Cooperativa de Colombia. Santa Marta Colombia. Disponible en:

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13326/1/2019_talento_humano_empresas.pdf

OCDE (2017), *Government at a Glance 2017*, *Publicaciones de la OCDE, Paris*. DOI: http://dx.doi.org/110.1787/gov_glance-2017-en

OSCE - Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. Aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF y publicado en el Diario Oficial El Peruano el 13 de marzo de 2019. <https://www.gob.pe/institucion/osce/colecciones/135-ley-de-contrataciones-del-estado-y-su-reglamento>

Parra Rivas, R. (2019). Liderazgo transformacional del director y desempeño laboral de los docentes. *Revista científica digital del centro de investigación y estudios gerenciales*, 2(2), 54-72. Recuperado de: https://www.academia.edu/download/36143995/2-2-5_54-72_Parra_Rosibel_rcieg_noviembre_19_articulo_id70.pdf

Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. D. P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: *una revisión Latinoamericana de literatura*. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. DOI: <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>

Pereda Pinazo, W. J., & Campana Concha, A. R. (2024). Gestión del Talento Humano y Clima Organizacional según la Percepción de la Comunidad Educativa del IESTP, Chincha. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, volumen 8, número 1, 3629-3640. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9715

Quinapanta, C. A., & Junco, V. H. (2024). Modelos de Gestión de Talento Humano. Análisis Crítico: Human Talent Management Models. Critical Analysis. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 11(1), 1-17. Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.21855/ecociencia.111.847>

Andrea Gabriela Rivero & Guillermo Enrique Dabos (2017) Gestión diferencial de recursos humanos: una revisión e integración de la literatura, *Estudios Gerenciales*, Volume 33, Issue 142, Pages 39-51, ISSN 0123-5923, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.003>.

- Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2020). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79-101. DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Ruiz Pedro Lourenço (2023). Government transparency: Monitoring public policy accumulation and administrative overload, *Government Information Quarterly*, Volume 40, Issue 1, 101762, ISSN 0740-624X, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101762>.
- Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2022). Metodología de investigación. Perú: Biblioteca Nacional del Perú. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- SALAZAR ROJAS, G. D. R. (2024). Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa American Dream, Cajamarca, 2022. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/3102>
- Sambrano, J. (2020). Métodos de Investigación. Bogotá. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/metodos-de-investigacion-1593789556?location=5>
- Sánchez Salcedo, D. R. (2017). La motivación basada en la teoría de las expectativas de Víctor Vroom y la productividad laboral en el área de mantenimiento de Barrick Misquichilca-proyecto Pierina 2014. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/1665>
- Santander Benavides, F. de P. (2012). La responsabilidad social, más allá de la gestión de la calidad en los gobiernos locales de Colombia. *SIGNOS- Investigación en Sistemas de Gestión* ,4(2) ,5169. DOI: <https://doi.org/10.15332/s214513892012000203...ISSN26174332>, Gac.Cient.;10(1), eneromarzo,2024,293837
- Madero Gómez, S. (2023). Perception of Maslow's hierarchy of needs and its relationship to attract and retain the human talent *Revista Contaduría y administración*, ISSN 0186-1042, ISSN-e 2448-8410, Vol. 68, Nº. 1, 2023, págs. 235-259. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8721849>

- Morales, C., & Rey, W. (2021). El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil en la Universidad Nacional del Centro del Perú-2018-2019. *Horizonte de la Ciencia*, 11(20), 87-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7762176>
- Serrafero, M. D. (2018). Max Weber y la democracia plebiscitaria. *Revista internacional de sociología*, 76(2), e090-e090. <https://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/836>
- Shilia Lisset Vargas Echeverría, & Mirta Margarita Flores Galaz. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, DOI: <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Silva, M. (2018). Alineación de la Gestión del Talento Humano a la Responsabilidad Social Corporativa como Elemento de la Sostenibilidad Organizacional. Artículo científico. Universidad UDT, Quito Ecuador. Disponible en: http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/18816/71033_1.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos – SERVIR (2024), Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. <https://www.agrorural.gob.pe/wp-content/uploads/transparencia/leyes/rg-ley-n-30057.pdf>
- Sucasaire, L. (2022). Gestión del talento humano y desempeño laboral, según el servicio civil servir, en la municipalidad provincial de huancayo 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/12408>
- Talla Linderman, Vargas Prado, K., Jurado Enríquez, EL, MC, Huamán Narvay, J., Campos Sobrino, M. del R., & Campos Martínez, SR (2024). Gestión del Talento Humano en la Academia: Ante el Reto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. *REVISIÓN VISUAL. Revista Internacional de Cultura Visual Revista Internacional De Cultura Visual*, 16 (2), 41–52. DOI: <https://doi.org/10.62161/revvisual.v16.5196>

- Taylor, F. W. (1911). Administración científica. *Barcelona: Ediciones Orbis*.
https://www.academia.edu/download/83408135/3.Principios_de_la_Administracion_Cientifica_Frederick_Winslow_Taylor.pdf
- Torres, E., Fretel Quiroz, N. M., Coral Cevillano, M., & Ramírez Chumbe, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64-71. DOI: <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Trefogli Wong, G. A. (2013). Gestión estratégica y creación de valor en el sector público: estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano (2008-2012). https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPUC_6a57ea55983d398081a6f9e28a0d0117
- Valera Diaz, M. G. (2024). Gestión administrativa y gestión operativa en el gobierno regional de San Martín, 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/133277>
- Vargas Prado, K., Jurado Enríquez, EL, Talla Linderman, MC, Huamán Narvay, J., Campos Sobrino, M. del R., & Campos Martínez, SR (2024). Gestión del Talento Humano en la Academia: Ante el Reto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. *REVISIÓN VISUAL. Revista Internacional de Cultura Visual* *Revista Internacional De Cultura Visual*, 16 (2), 41–52. DOI: <https://doi.org/10.62161/revvisual.v16.5196>
- Villafuerte Gorozabel Pamela Gabriela (2024). “LA MOTIVACION LABORAL COMO HERRAMIENTA DE GESTION EN LA EMPRESA PUBLICA DE AGUAS DEL CANTON MANTA, PERIODO 2020-2022”. *JIPIJAPA-UNESUM. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS*. 118 PG. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6058>
- Vroom, V., Maslow, A. (2019). La jerarquía de necesidades en el trabajo y el desempeño laboral. <https://www.buk.co/blog/teorias-del-desempeno-laboral-comprendiendo-las-dinamicas-del-rendimiento-en-el-trabajo>
- Zelada-Flores, E. (2020). La Gestión del talento humano y la Satisfacción laboral en Docentes universitarios. *CIENCIAMATRIA*, 6(1), 793-809. DOI: <https://doi.org/10.35381/cm.v6i1.387>

Anexos 1

Matriz de operacionalización de variables

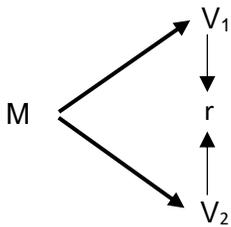
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1. Gestión de recursos humanos	Son gestionados de manera integral, considerando su reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo, evaluación del desempeño, bienestar laboral; con el fin de optimizar su contribución al cumplimiento de la misión y visión de la organización (SERVIR, 2024).	Es el conjunto de prácticas, políticas y procedimientos diseñados para reclutar, seleccionar, capacitar, desarrollar, motivar y retener al talento humano de una organización. Se medirá a través de un cuestionario con 4 dimensiones y 20 ítems.	Conocimiento	Rotación de personal	Ordinal tipo Likert
			Habilidades	Costo de Contratación y selección.	
			Capacidades	Satisfacción laboral	
			Motivación	Productividad	
V2. Desempeño laboral	Se define como el conjunto de resultados obtenidos por un servidor público en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades dentro de la organización (Vroom, 2019)	Es el conjunto de logros de objetivos, metas y expectativas establecidas para un empleado en relación con sus responsabilidades y funciones específicas dentro de la organización. Se medirá a través de un cuestionario con 3 dimensiones y 16 ítems.	Eficiencia y eficacia	Calidad de servicio	Ordinal tipo Likert
			Compromiso	Cumplimiento de objetivos y metas	
			Liderazgo	Relaciones interpersonales y trabajo en equipo	

Anexo 2

Matriz de consistencia

Título: Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de prestadores de servicios en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumento
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral de prestadores de servicios en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión de recursos humanos?</p> <p>¿Cuál es el grado de desempeño laboral?</p> <p>¿Cuál es la relación según dimensiones entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral de prestadores de servicios en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O1: Identificar el nivel de gestión de recursos humanos.</p> <p>O2: Medir el grado de desempeño laboral.</p> <p>O3: Evaluar la relación según dimensiones entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral de prestadores de servicios en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de gestión de recursos humanos, es alto.</p> <p>H2: El grado de desempeño laboral, es bueno.</p> <p>H3: Existe relación significativa según dimensiones entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <p>Donde: M = Muestra V₁ = Gestión de recursos humanos V₂ = Desempeño laboral r = Relación entre las variables</p>	<p>Población La población objeto de estudio, fue conformado por 165 prestadores de servicios, que laboran en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024.</p> <p>Muestra La muestra fue de 84 prestadores de servicios.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1209 240 1409 313">Variables</th> <th data-bbox="1409 240 1713 313">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1209 313 1419 532" rowspan="4">Gestión de recursos humanos</td> <td data-bbox="1409 313 1713 363">Conocimiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1409 363 1713 414">Habilidades</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1409 414 1713 464">Capacidades</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1409 464 1713 532">Motivación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1209 532 1419 747" rowspan="3">Desempeño laboral</td> <td data-bbox="1409 532 1713 634">Eficiencia y eficacia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1409 634 1713 685">Compromiso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1409 685 1713 747">Liderazgo</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de recursos humanos	Conocimiento	Habilidades	Capacidades	Motivación	Desempeño laboral	Eficiencia y eficacia	Compromiso	Liderazgo	
Variables	Dimensiones													
Gestión de recursos humanos	Conocimiento													
	Habilidades													
	Capacidades													
	Motivación													
Desempeño laboral	Eficiencia y eficacia													
	Compromiso													
	Liderazgo													

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión de recursos humanos

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
Conocimiento						
01	A los prestadores de servicios se les asignan roles de puestos acorde a su formación académica.					
02	El conocimiento que cuenta el prestador de servicios es considerado para la asignación de funciones.					
03	Las responsabilidades que se les asigna a los prestadores de servicios son en base a su experiencia.					
04	La contratación de los prestadores de servicios que realiza la municipalidad es la adecuada.					
05	El manual de organización y funciones (MOF), se aplica a los prestadores de servicios.					
Habilidades						
06	Los prestadores de servicios identifican y aprovechan oportunidades de mejora en el trabajo.					
07	Los prestadores de servicios contribuyen a un ambiente de trabajo colaborativo.					
08	Los prestadores de servicios realizan retroalimentación sobre los procesos y herramientas de gestión de la entidad.					
09	Los prestadores de servicios desarrollan sus competencias específicas para el desempeño de sus funciones.					
10	Los prestadores de servicios actualizan sus conocimientos para mejorar sus tareas asignadas.					

Capacidades					
11	Los prestadores de servicios, se involucran en el trabajo en equipo que promueve la municipalidad.				
12	Los procedimientos administrativos que realizan a los prestadores de servicios son los adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales.				
13	Los prestadores de servicios de la institución son capacitados constantemente para el cumplimiento de metas.				
14	Los prestadores de servicios poseen la capacidad de trabajar en equipo.				
15	Los prestadores de servicios utilizan técnicas para gestionar tiempo y priorizar actividades.				
Motivación					
16	Los prestadores de servicios son reconocidos por su labor que realizan dentro de la entidad.				
17	La actividad que desarrolla el prestador de servicio es remunerada de forma justa y equitativa.				
18	Los colaboradores (prestadores de servicios) son valorados por su jefe inmediato.				
19	Los prestadores de servicios reciben algún reconocimiento de la entidad al año de gestión.				
20	El prestador de servicio es adecuadamente motivado para realizar una mejora continua en su trabajo.				

Cuestionario: Desempeño laboral

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado jefe de área, a continuación, se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su observación o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el grado del desempeño laboral de los prestadores de servicios de la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Criterios de evaluación	Criterios				
		1	2	3	4	5
Eficacia y eficiencia						
1	Los prestadores de servicios son cuidadosos en la ejecución de sus tareas.					
2	Las condiciones de trabajo del prestador de servicio son óptimas para la buena ejecución de sus actividades.					
3	Los prestadores de servicios procuran realizar la ejecución de sus actividades en forma precisa.					
4	Los prestadores de servicios tienen la oportunidad de proponer mejoras en los procesos administrativos.					
5	Los avances tecnológicos permiten desarrollar de manera eficiente el trabajo que realizan los prestadores de servicios.					
6	Los prestadores de servicios se adaptan a los nuevos estilos de trabajo para desarrollar de manera eficaz sus actividades.					
Compromiso						
7	Los prestadores de servicios demuestran responsabilidad en los trabajos que les asignan.					
8	Los prestadores de servicios muestran disposición en las funciones que le encomiendan.					
9	Los prestadores de servicios demuestran espíritu de compromiso para cumplir las metas de la entidad.					
10	Los prestadores de servicios demuestran espíritu de colaboración para la consecución de los objetivos institucionales.					

11	Los prestadores de servicios se comprometen con el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.						
Liderazgo							
12	El jefe inmediato toma en cuenta el criterio de un prestador de servicio para fijar las metas en su equipo de trabajo.						
13	El jefe inmediato toma en cuenta el criterio de un prestador de servicio para el planeamiento de las actividades.						
14	Los jefes suelen delegar funciones de dirección a los prestadores de servicios.						
15	Los jefes fomentan la participación de los prestadores de servicios en la toma de decisiones del área.						
16	Consideran que los prestadores de servicios pueden ser líderes en la institución.						

Anexo 4

Ficha de validación de los instrumentos para la recolección de datos

Variable 01: Gestión de recursos humanos

Evaluación por juicio de expertos

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión de recursos humanos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Conocimiento	Rotación de personal	1. A los prestadores de servicios se les asignan funciones de puestos acorde a su formación académica.					X						X						X						X	
		2. El conocimiento que cuenta el prestador de servicios es considerado para la asignación de funciones.					X						X						X						X	
		3. Las responsabilidades que se les asigna a los prestadores de servicios son en base a su experiencia.					X						X						X						X	
		4. La contratación de los prestadores de servicios que se realizan en la municipalidad es la adecuada.					X						X						X						X	
		5. El manual de organización y funciones (MOF), debe ser aplicado también para los prestadores de servicios.					X						X						X						X	
Habilidades	Costo de contratación y selección	6. Se evidencia el liderazgo en el accionar de los prestadores de servicios.					X						X						X						X	
		7. Se percibe un pensamiento estratégico en los prestadores de servicios.					X						X						X						X	
		8. Los trabajadores (prestadores de servicios), demuestran habilidades interpersonales (motivación y comunicación), dentro de la entidad.					X						X						X						X	
		9. Los colaboradores (prestadores de servicios) cumplen sus funciones con objetividad.					X						X						X						X	
		10. Los prestadores de servicios muestran habilidades grupales (integración social, solución de conflictos y poder de influencia), dentro de la institución.					X						X						X						X	
Capacidades	Satisfacción laboral	11. El personal (prestadores de servicios), se involucran en el trabajo en equipo que promueve la municipalidad.					X						X						X						X	
		12. Los procedimientos administrativos que realizan a los prestadores de servicios son los adecuados para el cumplimiento de los objetivos.					X						X						X						X	Mejorar redacción
		13. Los colaboradores (prestadores de servicios), de la institución es capacitado constantemente para el cumplimiento de metas.					X						X						X						X	Mejorar redacción
		14. Los prestadores de servicios poseen capacidades interpersonales para trabajar en equipo.					X						X						X						X	
		15. Los trabajadores (prestadores de servicios), son creativos en el trabajo que realizan.					X						X						X						X	

Evaluación por juicio de expertos
Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión de recursos humanos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Conocimiento	Rotación de personal	1. A los prestadores de servicios se les asignan funciones de puestos acorde a su formación académica.				X						X						X						X		
		2. El conocimiento que cuenta el prestador de servicios es considerado para la asignación de funciones.				X						X						X						X		
		3. Las responsabilidades que se les asigna a los prestadores de servicios son en base a su experiencia.				X						X						X						X		
		4. La contratación de los prestadores de servicios que se realizan en la municipalidad es la adecuada.					X						X						X						X	
		5. El manual de organización y funciones (MOF), debe ser aplicado también para los prestadores de servicios.					X						X						X						X	
Habilidades	Costo de contratación y selección	6. Se evidencia el liderazgo en el accionar de los prestadores de servicios.					X						X						X						X	
		7. Se percibe un pensamiento estratégico en los prestadores de servicios.					X						X						X						X	
		8. Los trabajadores (prestadores de servicios), demuestran habilidades interpersonales (motivación y comunicación), dentro de la entidad.					X						X						X						X	
		9. Los colaboradores (prestadores de servicios) cumplen sus funciones con objetividad.					X						X						X						X	
		10. Los prestadores de servicios muestran habilidades grupales (integración social, solución de conflictos y poder de influencia), dentro de la institución.					X						X						X						X	
Capacidades	Satisfacción laboral	11. El personal (prestadores de servicios), se involucran en el trabajo en equipo que promueve la municipalidad.				X						X						X						X		
		12. Los procedimientos administrativos que realizan a los prestadores de servicios son los adecuados para el cumplimiento de los objetivos.					X						X						X						X	
		13. Los colaboradores (prestadores de servicios), de la institución es capacitado constantemente para el cumplimiento de metas.					X						X						X						X	
		14. Los prestadores de servicios poseen capacidades interpersonales para trabajar en equipo.					X						X						X						X	
		15. Los trabajadores (prestadores de servicios), son creativos en el trabajo que realizan.					X						X						X						X	
Motivación	Productividad	16. El personal (prestadores de servicios), han sido reconocidos por su labor que realizan dentro de la entidad.					X						X						X						X	

Evaluación por juicio de expertos
Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión de recursos humanos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones					
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
Conocimiento	Rotación de personal	1. A los prestadores de servicios se les asignan roles de puestos acorde a su formación académica.					X					X					X					X					X	
		2. El conocimiento que cuenta el prestador de servicios es considerado para la asignación de funciones.					X					X					X					X					X	
		3. Las responsabilidades que se les asignan a los prestadores de servicios son en base a su experiencia.					X					X					X					X					X	
		4. La contratación de los prestadores de servicios que realiza la municipalidad es la adecuada.					X					X					X					X					X	
		5. El manual de organización y funciones (MOF), se aplica a los prestadores de servicios.				X					X					X					X					X		
Habilidades	Costo de contratación y selección	6. Se evidencia el liderazgo en el accionar de los prestadores de servicios.					X					X					X					X					X	
		7. Se percibe un pensamiento estratégico en los prestadores de servicios.					X					X					X					X					X	
		8. Los prestadores de servicios, demuestran motivación y comunicación dentro de la entidad.				X					X					X					X					X		
		9. Los prestadores de servicios cumplen sus funciones con objetividad.					X					X					X					X					X	
		10. Los prestadores de servicios demuestran integración social, solución de conflictos y poder de influencia, dentro de la institución.					X					X					X					X					X	
Capacidades	Satisfacción laboral	11. Los prestadores de servicios, se involucran en el trabajo en equipo que promueve la municipalidad.					X					X					X					X					X	
		12. Los procedimientos administrativos que realizan los prestadores de servicios son los adecuados para el cumplimiento de los objetivos.					X					X					X					X					X	
		13. Los prestadores de servicios, de la institución es capacitado constantemente para el cumplimiento de metas.					X					X					X					X					X	
		14. Los prestadores de servicios poseen capacidades interpersonales para trabajar en equipo.					X					X					X					X					X	
		15. Los prestadores de servicios, son creativos en el trabajo que realizan.					X					X					X					X					X	
Motivación	Productividad	16. Los prestadores de servicios son reconocidos por la labor realizada en la entidad.					X					X					X					X					X	
		17. Las remuneraciones de los prestadores de servicios son acordes a sus productividad o generación de valor.					X					X					X					X					X	

Evaluación por juicio de expertos

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión de recursos humanos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones					
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
Conocimiento	Rotación de personal	1. A los prestadores de servicios se les asignan roles de puestos acorde a su formación académica.				X			X					X													X	
		2. El conocimiento que cuenta el prestador de servicios es considerado para la asignación de funciones.				X			X						X											X		
		3. Las responsabilidades que se les asigna a los prestadores de servicios son en base a su experiencia.				X			X						X											X		
		4. La contratación de los prestadores de servicios que realiza la municipalidad es la adecuada.				X			X					X												X		
		5. El manual de organización y funciones (MOF), se aplica a los prestadores de servicios.				X			X						X											X		
Habilidades	Costo de contratación y selección	6. Los prestadores de servicios identifican y aprovechan oportunidades de mejora en el trabajo.				X			X					X				X										
		7. Los prestadores de servicios contribuyen a un ambiente de trabajo colaborativo.				X			X					X				X										
		8. Los prestadores de servicios realizan retroalimentación sobre los procesos y herramientas de gestión de la entidad.				X			X					X				X										
		9. Los prestadores de servicios desarrollan sus competencias específicas para el desempeño de sus funciones.				X			X					X				X										
		10. Los prestadores de servicios actualizan sus conocimientos para mejorar sus tareas asignadas.				X			X					X				X										
Capacidades	Satisfacción laboral	11. Los prestadores de servicios, se involucran en el trabajo en equipo que promueve la municipalidad.				X			X					X											X			
		12. Los procedimientos administrativos que realizan a los prestadores de servicios son los adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales.				X			X					X											X			
		13. Los prestadores de servicios de la institución son capacitados constantemente para el cumplimiento de metas.				X			X					X											X			
		14. Los prestadores de servicios poseen la capacidad de trabajar en equipo.				X			X					X											X			
		15. Los prestadores de servicios utilizan técnicas para gestionar tiempo y priorizar actividades.				X			X					X											X			

Motivación	Productividad	16. Los prestadores de servicios son reconocidos por su labor que realizan dentro de la entidad.				X				X					X					X	
		17. La actividad que desarrolla el prestador de servicio es remunerada de forma justa y equitativa.				X				X						X					X
		18. Los colaboradores (prestadores de servicios) son valorados por su jefe inmediato.				X				X						X					X
		19. Los prestadores de servicios reciben algún reconocimiento de la entidad al año de gestión.				X				X						X					X
		20. El prestador de servicio es adecuadamente motivado para realizar una mejora continua en su trabajo.				X				X						X					X

Calificación: 1. Nunca

2. Casi nunca

3. A veces

4. Casi siempre

5. Siempre

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir gestión de rrhh y desempeño laboral				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre percepción de desempeño laboral				
Nombres y apellidos del experto:	Lucien Jean Bohommet Soberon				
Documento de identidad:	09534563	09534563	09534563	09534563	09534563
Institución:	RMC CONSULTING		RMC CONSULTING		RMC CONSULTING
Nacionalidad:	Peruana		Peruana		Peruana
Firma				Fecha	25/05/2024

Evaluación por juicio de expertos

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión de recursos humanos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Conocimiento	Rotación de personal	1. A los prestadores de servicios se les asignan roles de puestos acorde a su formación académica.					X						X						X						X	
		2. El conocimiento que cuenta el prestador de servicios es considerado para la asignación de funciones.					X						X						X						X	
		3. Las responsabilidades que se les asigna a los prestadores de servicios son en base a su experiencia.					X						X						X						X	
		4. La contratación de los prestadores de servicios que realiza la municipalidad es la adecuada.					X					X							X						X	
		5. El manual de organización y funciones (MOF), se aplica a los prestadores de servicios.					X					X							X					X		
Habilidades	Costo de contratación y selección	6. Los prestadores de servicios identifican y aprovechan oportunidades de mejora en el trabajo.				X						X						X						X		
		7. Los prestadores de servicios contribuyen a un ambiente de trabajo colaborativo.					X						X						X						X	
		8. Los prestadores de servicios realizan retroalimentación sobre los procesos y herramientas de gestión de la entidad.					X						X						X						X	
		9. Los prestadores de servicios desarrollan sus competencias específicas para el desempeño de sus funciones.					X						X						X						X	
		10. Los prestadores de servicios actualizan sus conocimientos para mejorar sus tareas asignadas.					X						X						X						X	
Capacidades	Satisfacción laboral	11. Los prestadores de servicios, se involucran en el trabajo en equipo que promueve la municipalidad.					X						X						X						X	
		12. Los procedimientos administrativos que realizan a los prestadores de servicios son los adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales.					X						X						X						X	
		13. Los prestadores de servicios de la institución son capacitados constantemente para el cumplimiento de metas.					X						X						X						X	
		14. Los prestadores de servicios poseen la capacidad de trabajar en equipo.					X						X						X					X		
		15. Los prestadores de servicios utilizan técnicas para gestionar tiempo y priorizar actividades.					X						X						X						X	

Variable 02: Desempeño laboral

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable: Desempeño laboral

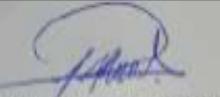
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Eficiencia y eficacia	Calidad de servicio	1. Los prestadores de servicios son cuidadosos en la ejecución de sus tareas.					X					X					X					X	
		2. Las condiciones de trabajos de los prestadores de servicios son óptimas para la buena ejecución de sus actividades.					X					X					X					X	
		3. Los prestadores de servicios procuran realizar la ejecución de sus actividades en forma precisa.				X					X						X					X	¿A qué se refiere con "forma precisa"? especifique.
		4. Se brinda a los colaboradores (prestadores de servicios), la libertad de desempeñar su trabajo.				X					X						X					X	¿El MOF habla de esta libertad para desempeñar su trabajo?
		5. Los avances tecnológicos permiten desarrollar de manera eficiente el trabajo que realizan los prestadores de servicios.					X					X					X					X	
		6. Los colaboradores (prestadores de servicios) se adaptan a los nuevos estilos de trabajo para desarrollar de manera eficaz sus actividades.					X					X					X					X	
Compromiso	Cumplimiento de objetivos y metas	7. Los prestadores de servicios demuestran responsabilidad en los trabajos que les asignan.					X					X					X					X	
		8. El personal (prestadores de servicios) muestran disposición en las funciones que le encomiendan.					X					X					X					X	¿A qué se refiere con disposición? especifique
		9. Los colaboradores (prestadores de servicios) demuestran espíritu de compromiso para cumplir las metas de la entidad.					X					X					X					X	¿Qué directiva o norma de la municipalidad indica que al evaluar el desempeño laboral se debe también evaluar el espíritu de compromiso?

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable: Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Eficiencia y eficacia	Calidad de servicio	1. Los prestadores de servicios son cuidadosos en la ejecución de sus tareas.					X					X					X					X	
		2. Las condiciones de trabajos de los prestadores de servicios son óptimas para la buena ejecución de sus actividades.					X					X					X					X	
		3. Los prestadores de servicios procuran realizar la ejecución de sus actividades en forma precisa.					X					X					X					X	
		4. Se brinda a los colaboradores (prestadores de servicios), la libertad de desempeñar su trabajo.					X					X					X					X	
		5. Los avances tecnológicos permiten desarrollar de manera eficiente el trabajo que realizan los prestadores de servicios.				X					X					X					X		
		6. Los colaboradores (prestadores de servicios) se adaptan a los nuevos estilos de trabajo para desarrollar de manera eficaz sus actividades.				X					X					X					X		
Compromiso	Cumplimiento de objetivos y metas	7. Los prestadores de servicios demuestran responsabilidad en los trabajos que les asignan.				X					X					X					X		
		8. El personal (prestadores de servicios) muestran disposición en las funciones que le encomiendan.					X					X					X					X	
		9. Los colaboradores (prestadores de servicios) demuestran espíritu de compromiso para cumplir las metas de la entidad.					X					X					X					X	
		10. Los prestadores de servicios demuestran espíritu de colaboración para la consecución de los objetivos institucionales.				X					X					X					X		
		11. Los prestadores de servicios comprometidos tienen menor probabilidad de rotación.					X					X					X					X	
Liderazgo	Relaciones interpersonales y trabajo en equipo	12. El jefe inmediato toma en cuenta el criterio de un prestador de servicio para fijar las metas en su equipo de trabajo.				X					X					X					X		
		13. El jefe inmediato toma en cuenta el criterio de un prestador de servicio para el planeamiento de las actividades.					X					X					X					X	
		14. Los jefes suelen delegar funciones de dirección a los prestadores de servicios.					X					X					X					X	
		15. Los jefes fomentan la participación de los colaboradores (prestadores de servicios) en la toma de decisiones del área.					X					X					X					X	

		16. Consideran que los prestadores de servicios pueden ser líderes en la institución.				X					X					X			X
Calificación: 1. Nunca		2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre														

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable desempeño laboral				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre V2				
Nombres y apellidos del experto:	Richard Foster Homa Rodríguez				
Documento de identidad:	42445436	Años de experiencia en el área:	7 años	Máximo grado académico:	Maestro
Institución:	UCV			Cargo:	Docente
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	942675681
Firma	 Mr. Richard Foster Homa Rodríguez D.N.I. 42445436			Fecha	20/05//2024

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable: Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones							
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5								
Eficiencia y eficacia	Calidad de servicio	1. Los prestadores de servicios son cuidadosos en la ejecución de sus tareas.					X					X					X					X					X			
		2. Las condiciones de trabajos de los prestadores de servicios son óptimas para la buena ejecución de sus actividades.					X					X					X					X					X			
		3. Los prestadores de servicios procuran realizar la ejecución de sus actividades en forma precisa.					X					X					X					X					X			
		4. Se brinda a los prestadores de servicios, la libertad de desempeñar su trabajo.				X				X					X					X					X					X
		5. Los avances tecnológicos permiten desarrollar de manera eficiente el trabajo que realizan los prestadores de servicios.					X					X					X					X					X			
		6. Los prestadores de servicios se adaptan a los nuevos estilos de trabajo para desarrollar de manera eficaz sus actividades.					X					X					X					X					X			
Compromiso	Cumplimiento de objetivos y metas	7. Los prestadores de servicios demuestran responsabilidad en los trabajos que les asignan.				X					X					X					X					X				
		8. Los prestadores de servicios muestran disposición en las funciones que le encomiendan.					X					X					X					X					X			
		9. Los prestadores de servicios demuestran espíritu de compromiso para cumplir las metas de la entidad.					X					X					X					X					X			
		10. Los prestadores de servicios demuestran espíritu de colaboración para la consecución de los objetivos institucionales.				X				X					X					X					X					X
		11. Los prestadores de servicios comprometidos tienen menor probabilidad de rotación.					X					X					X					X					X			
Liderazgo	Relaciones interpersonal es y trabajo en equipo	12. El jefe inmediato toma en cuenta el criterio de un prestador de servicio para fijar las metas en su equipo de trabajo.				X					X					X					X					X				
		13. El jefe inmediato toma en cuenta el criterio de un prestador de servicio para el planeamiento de las actividades.					X					X					X					X					X			
		14. Los jefes suelen delegar funciones de dirección a los prestadores de servicios.					X					X					X					X					X			
		15. Los jefes inmediatos fomentan la participación de los prestadores de servicios en la toma de decisiones del área.					X					X					X					X					X			
		16. Consideran que los prestadores de servicios pueden ser líderes en la institución.					X					X					X					X					X			

Calificación: 1. Nunca

2. Casi nunca

3. A veces

4. Casi siempre

5. Siempre

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario en desempeño laboral				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de desempeño laboral de prestadores de servicios en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Dr. José Manuel Delgado Bardales				
Documento de identidad:	01126836	Años de experiencia en el área:	8	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo		Cargo:	Docente investigador Renacyt Posgrado	
Nacionalidad:	Peruana		Número telefónico	941907628	
Firma	 <p>Dr. José Manuel Delgado Bardales DOCENTE POS GRADO</p>		Fecha	25/05/2024	

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable: Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Eficiencia y eficacia	Calidad de servicio	1. Los prestadores de servicios son cuidadosos en la ejecución de sus tareas.			X				X						X					X			
		2. Las condiciones de trabajo del prestador de servicio es óptima para la buena ejecución de sus actividades.			X				X						X					X			
		3. Los prestadores de servicios procuran realizar la ejecución de sus actividades en forma precisa.			X				X						X					X			
		4. Los prestadores de servicios tienen la oportunidad de proponer mejoras en los procesos administrativos.		X					X						X					X			
		5. Los avances tecnológicos permiten desarrollar de manera eficiente el trabajo que realizan los prestadores de servicios.			X				X						X					X			
		6. Los prestadores de servicios se adaptan a los nuevos estilos de trabajo para desarrollar de manera eficaz sus actividades.			X				X						X					X			
Compromiso	Cumplimiento de objetivos y metas	7. Los prestadores de servicios demuestran responsabilidad en los trabajos que les asignan.			X			X						X					X				
		8. Los prestadores de servicios muestran disposición en las funciones que le encomiendan.			X			X						X					X				
		9. Los prestadores de servicios demuestran espíritu de compromiso para cumplir las metas de la entidad.			X				X						X					X			
		10. Los prestadores de servicios demuestran espíritu de colaboración para la consecución de los objetivos institucionales.			X				X						X					X			
		11. Los prestadores de servicios se comprometen con el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.			X				X						X					X			
Liderazgo	Relaciones interpersonales y trabajo en equipo	12. El jefe inmediato toma en cuenta el criterio de un prestador de servicio para fijar las metas en su equipo de trabajo.		X				X						X					X				
		13. El jefe inmediato toma en cuenta el criterio de un prestador de servicio para el planeamiento de las actividades.			X				X						X					X			
		14. Los jefes suelen delegar funciones de dirección a los prestadores de servicios.			X					X					X					X			
		15. Los jefes fomentan la participación de los prestadores de servicios en la toma de decisiones del área.			X					X					X					X			
		16. Consideran que los prestadores de servicios pueden ser líderes en la institución.		X					X						X					X			

Calificación: 1. Nunca

2. Casi nunca

3. A veces

4. Casi siempre

5. Siempre

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir gestión de rrhh y desempeño laboral				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre percepción de desempeño laboral				
Nombres y apellidos del experto:	Lucien Jean Bohommet Soberon				
Documento de identidad:	09534563	09534563	09534563	09534563	09534563
Institución:	RMC CONSULTING		RMC CONSULTING		RMC CONSULTING
Nacionalidad:	Peruana		Peruana		Peruana
Firma	 <small>LUCIEN JEAN BOHOMMET SOBERON</small>		Fecha	25/05/2024	

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Eficiencia y eficacia	Calidad de servicio	1. Los prestadores de servicios son cuidadosos en la ejecución de sus tareas.				X					X					X					X			
		2. Las condiciones de trabajo del prestador de servicio son óptimas para la buena ejecución de sus actividades.				X					X					X						X		
		3. Los prestadores de servicios procuran realizar la ejecución de sus actividades en forma precisa.				X					X					X						X		
		4. Los prestadores de servicios tienen la oportunidad de proponer mejoras en los procesos administrativos.				X						X					X						X	
		5. Los avances tecnológicos permiten desarrollar de manera eficiente el trabajo que realizan los prestadores de servicios.				X					X						X						X	
		6. Los prestadores de servicios se adaptan a los nuevos estilos de trabajo para desarrollar de manera eficaz sus actividades.				X						X					X						X	
Compromiso	Cumplimiento de objetivos y metas	7. Los prestadores de servicios demuestran responsabilidad en los trabajos que les asignan.			X					X					X							X		
		8. Los prestadores de servicios muestran disposición en las funciones que le encomiendan.				X					X					X							X	
		9. Los prestadores de servicios demuestran espíritu de compromiso para cumplir las metas de la entidad.				X					X					X							X	
		10. Los prestadores de servicios demuestran espíritu de colaboración para la consecución de los objetivos institucionales.				X					X					X							X	
		11. Los prestadores de servicios se comprometen con el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.				X					X					X							X	
Liderazgo	Relaciones interpersonal es y trabajo en equipo	12. El jefe inmediato toma en cuenta el criterio de un prestador de servicio para fijar las metas en su equipo de trabajo.				X				X					X							X		
		13. El jefe inmediato toma en cuenta el criterio de un prestador de servicio para el planeamiento de las actividades.				X					X					X							X	

	14. Los jefes suelen delegar funciones de dirección a los prestadores de servicios.					X					X						X				X	
	15. Los jefes fomentan la participación de los prestadores de servicios en la toma de decisiones del área.					X					X						X					X
	16. Consideran que los prestadores de servicios pueden ser líderes en la institución.					X					X						X					X

Calificación: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario: Desempeño laboral				
Objetivo del instrumento:	Conocer el desempeño laboral				
Nombres y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila				
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	992502739
Firma	 ***** Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	27/05/2024

Anexo 5

Índice de la V de Ayken

Variable 1: Gestión de recursos humanos

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	4	5	5
	P2	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
	P3	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
	P4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5
	P5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
D2	P6	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5
	P7	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5
	P8	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	2	4	5
	P9	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	4	5	4	2	5	5
	P10	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	2	5	5
D3	P11	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
	P12	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
	P13	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
	P14	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
	P15	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
D4	P16	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P17	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
	P18	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
	P19	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
	P20	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5

V de Ayken	0.88
-------------------	-------------

Variable 2: Desempeño laboral

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
	P2	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
	P4	4	5	3	4	5	4	5	2	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5
	P5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
	P6	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
D2	P7	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
	P8	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
	P9	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
	P10	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
	P11	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
D3	P12	5	4	3	5	5	5	4	2	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5
	P13	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
	P14	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
	P15	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P16	5	4	3	5	4	5	4	2	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5

V de Ayken	0.89
-------------------	-------------

Anexo 6

Resultados del análisis de consistencia interna

V1: Gestión de recursos humanos

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	84	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	84	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
Nota: Base de datos del sistema SPSS v26.

Confiabilidad del número de preguntas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	20

Nota: Base de datos del sistema SPSS v26.

V2: Desempeño laboral

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	84	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	84	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
Nota: Base de datos del sistema SPSS v26.

Confiabilidad del número de preguntas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,709	16

Nota: Base de datos del sistema SPSS v26.

Anexo 7 Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: **Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de prestadores de servicios en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024.**

Investigador (a): Viviana Rengifo Pinchi

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de prestadores de servicios en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024", cuyo objetivo es: determinar la relación entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral de prestadores de servicios. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Elevado índice de rotación de personal, clima laboral negativo, bajo rendimiento y productividad e incrementos presupuestales.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de prestadores de servicios en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo, 2024".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de sus puestos de trabajo de la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo.

Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Rengifo Pinchi Viviana, email: vilu-2222@hotmail.com y docente asesor, Contreras Julián Rosa Mabel, email: cjulianr16@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Herlynda Murrieta Rengifo

Firma: [Firma manuscrita]

Fecha y hora: 16-06-2024 4:00 P.M.

*Obligatorio a partir de 18 años

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

Anexo 9

Base de datos estadísticos muestra piloto

V1: Gestión de recursos humanos

N° encuestas	Dimensión Conocimiento					Sub total	Dimensión Habilidades					Sub total	Dimensión Capacidades					Sub total	Dimensión Motivación					Sub total	Puntaje total
	P1	P2	P3	P4	P5		P6	P7	P8	P9	P10		P11	P12	P13	P14	P15		P16	P17	P18	P19	P20		
1	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14	2	3	3	2	3	13	55
2	5	4	5	4	3	21	5	5	3	5	5	23	5	3	5	5	5	23	3	4	5	2	5	19	86
3	3	3	4	3	1	14	4	4	3	3	4	18	5	4	5	4	4	22	3	2	4	2	4	15	69
4	1	3	4	3	5	16	3	3	2	4	4	16	5	4	2	3	3	17	4	4	4	5	4	21	70
5	3	4	3	4	3	17	2	3	4	4	4	17	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	4	16	69
6	4	3	3	3	2	15	4	3	2	3	3	15	3	3	2	3	2	13	3	2	2	3	3	13	56
7	4	5	5	3	3	20	4	4	4	4	3	19	5	5	4	5	4	23	4	5	5	4	4	22	84
8	5	4	4	4	1	18	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	2	4	4	2	2	14	73
9	3	3	3	4	1	14	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9	2	3	2	5	3	15	48
10	3	3	4	3	3	16	2	4	3	4	2	15	3	4	2	3	4	16	3	4	4	3	3	17	64
11	3	2	3	4	3	15	3	3	2	3	3	14	4	3	4	4	5	20	3	4	2	5	4	18	67
12	4	5	5	5	5	24	4	5	4	4	3	20	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	5	23	90
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	3	4	5	3	3	18	77
14	2	3	2	2	1	10	2	3	1	2	2	10	2	1	1	3	1	8	1	3	3	1	1	9	37
15	1	3	2	3	1	10	5	3	3	3	3	17	3	3	2	3	3	14	2	4	3	1	3	13	54
16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	3	3	4	3	3	16	74
17	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	4	22	93

V2: Desempeño laboral

N° encuestas	Dimensión Eficacia y eficiencia						Sub total	Dimensión Compromiso					Sub total	Dimensión Liderazgo					Sub total	Puntaje total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10	P11		P12	P13	P14	P15	P16		
1	3	3	3	2	3	3	17	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	56
2	5	4	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	3	20	73
3	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	64
4	3	3	4	4	3	3	20	3	3	4	3	4	17	4	4	5	5	3	21	58
5	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	3	4	19	2	3	4	3	4	16	55
6	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	2	13	44
7	4	4	5	4	5	5	27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	3	22	74
8	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	5	5	5	3	3	21	64
9	3	2	3	4	3	3	18	3	2	2	2	3	12	3	4	2	2	3	14	44
10	3	3	3	4	4	3	20	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	58
11	5	4	4	3	4	4	24	4	4	5	4	4	21	4	3	3	3	5	18	63
12	5	4	4	5	3	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	76
13	5	4	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	25	4	4	1	4	4	17	70
14	2	2	3	1	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	2	1	2	3	10	39
15	3	3	3	3	4	4	20	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	52
16	3	2	3	2	2	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
17	4	4	5	4	4	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	3	20	71

Anexo 10

Base de datos estadísticos de la investigación

V1: Gestión de recursos humanos

N° de encuestas	Dimensión Conocimiento						Dimensión Habilidades						Dimensión Capacidades						Dimensión Motivación						Puntaje total
	P1	P2	P3	P4	P5	Sub total	P6	P7	P8	P9	P10	Sub total	P11	P12	P13	P14	P15	Sub total	P16	P17	P18	P19	P20	Sub total	
1	2	3	3	2	3	13	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	2	13	1	1	3	1	3	9	49
2	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	5	23	90
3	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	5	24	96
4	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	94
5	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	94
6	1	2	2	5	4	14	5	5	4	5	5	24	5	4	2	5	3	19	3	2	3	3	3	14	71
7	3	3	3	5	5	19	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	2	3	4	19	84
8	4	5	3	4	5	21	4	4	3	4	4	19	5	3	3	4	5	20	3	5	4	3	3	18	78
9	3	1	3	3	3	13	3	5	4	5	5	22	4	5	5	5	5	24	5	5	3	3	3	19	78
10	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	94
11	1	2	3	1	3	10	3	4	4	3	4	18	5	3	4	5	4	21	3	1	4	1	3	12	61
12	1	2	3	1	3	10	3	4	4	3	4	18	5	3	4	5	3	20	3	1	4	1	3	12	60
13	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	90
14	3	3	3	3	3	15	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	4	23	83
15	3	4	4	2	4	17	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	2	3	1	3	13	68
16	5	5	4	5	5	24	4	3	4	5	4	20	3	5	5	4	4	21	3	4	4	3	4	18	83
17	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	5	23	5	5	4	3	4	21	91
18	5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	4	21	5	3	4	3	4	19	3	4	3	2	4	16	80
19	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	4	22	4	5	5	5	5	24	93
20	5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	4	21	5	3	4	3	4	19	3	4	3	2	4	16	80
21	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	94
22	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	94
23	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	95
24	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	94
25	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	94
26	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	94
27	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	94
28	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	94
29	3	4	5	3	1	16	3	4	3	3	4	17	4	3	2	3	3	15	1	3	4	2	3	13	61
30	4	3	3	1	1	12	4	3	4	5	5	21	4	4	3	4	4	19	1	4	5	1	2	13	65

31	5	5	4	4	1	19	4	4	5	5	5	23	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	4	22	87
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	3	17	4	4	4	2	3	17	73
33	5	5	4	4	2	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	3	4	22	87
34	3	5	5	5	5	23	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	4	22	90
35	2	4	3	3	3	15	5	4	3	3	4	19	4	4	5	5	5	23	2	2	5	1	2	12	69
36	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
37	3	3	3	3	5	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	2	4	19	76
38	4	5	3	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	5	5	5	5	24	3	4	4	4	4	19	82
39	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	4	22	4	2	4	4	4	18	88
40	3	5	5	5	5	23	5	5	5	4	5	24	4	3	5	5	5	22	3	5	3	4	5	20	89
41	3	4	3	3	3	16	5	5	4	4	5	23	5	3	5	4	4	21	2	2	5	3	3	15	75
42	4	4	3	4	5	20	5	5	5	4	4	23	4	5	2	4	4	19	2	5	3	2	2	14	76
43	4	4	3	4	3	18	3	4	4	5	4	20	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	4	18	73
44	3	3	3	2	2	13	5	3	3	3	4	18	4	4	2	3	4	17	1	2	4	3	3	13	61
45	3	3	3	3	4	16	4	5	4	3	3	19	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	72
46	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	5	4	3	4	20	77
47	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	5	4	3	4	20	77
48	4	5	4	4	5	22	5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	3	22	4	4	5	5	4	22	88
49	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
50	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	65
51	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	3	4	3	4	18	91
52	4	4	4	4	1	17	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	24	4	5	4	3	3	19	83
53	2	2	1	4	3	1	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
54	4	4	4	4	1	17	5	4	3	4	4	20	4	4	2	5	4	19	1	4	1	1	2	9	65
55	4	5	5	3	1	18	4	4	4	4	4	20	4	3	2	4	4	17	3	3	3	2	3	14	69
56	3	4	3	3	3	16	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	3	17	71
57	3	3	4	2	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	2	3	4	2	2	13	67
58	4	4	3	4	3	18	4	2	3	4	4	17	4	3	4	4	4	19	2	3	4	1	4	14	68
59	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23	97
60	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	3	3	4	2	3	15	74
61	3	4	3	4	5	19	2	3	3	3	3	14	4	4	3	4	4	19	2	4	3	2	3	14	66
62	4	3	3	3	2	15	3	4	4	2	2	15	3	4	3	4	4	18	1	1	3	1	2	8	56
63	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	3	5	4	4	20	81
64	4	5	5	2	3	19	5	4	4	5	5	23	4	4	5	4	4	21	3	4	5	2	3	17	80
65	4	5	4	5	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	97

66	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	24	5	4	4	3	4	20	90
67	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	2	5	22	95
68	4	4	3	4	2	17	3	3	2	3	4	15	4	4	2	3	3	16	2	3	4	3	3	15	63
69	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	5	4	2	5	5	21	1	5	4	1	4	15	84
70	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	3	4	4	3	3	17	75
71	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	5	5	3	3	18	80
72	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
73	5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	4	23	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	5	24	92
74	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	3	20	5	4	4	5	4	22	4	4	5	3	4	20	84
75	4	3	3	4	4	18	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	4	19	73
76	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	4	18	2	4	4	3	3	16	70
77	3	4	3	5	1	16	3	4	4	3	5	19	5	4	2	5	5	21	3	2	4	1	2	12	68
78	3	4	3	5	5	20	5	5	4	3	5	22	5	5	4	5	5	24	3	4	3	2	3	15	81
79	4	3	4	2	1	14	3	3	2	2	3	13	4	3	4	5	4	20	1	1	1	1	1	5	52
80	5	5	4	5	2	21	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	5	5	5	2	4	21	89
81	4	4	4	3	1	16	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	5	23	3	4	5	1	5	18	82
82	5	5	4	5	2	21	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	2	3	5	1	3	14	69
83	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	5	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	82
84	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	3	4	4	5	5	21	3	4	4	1	4	16	83

V2: Desempeño laboral

N° de encuestas	Dimensión Eficacia y eficiencia							Dimensión Compromiso					Dimensión Liderazgo					Puntaje total		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Sub total	P7	P8	P9	P10	P11	Sub total	P12	P13	P14	P15		P16	Sub total
1	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	72
2	4	4	5	5	4	4	26	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	5	23	70
3	4	5	5	4	4	4	26	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	69
4	4	3	4	4	4	4	23	3	4	4	4	5	20	4	4	5	5	5	23	66
5	4	3	4	4	4	4	23	4	5	4	5	4	22	4	4	5	5	5	23	68
6	4	3	4	4	5	4	24	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	4	21	67
7	4	3	3	4	4	4	22	4	3	4	4	4	19	4	5	5	5	5	24	65
8	4	5	5	4	5	4	27	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	70
9	3	4	5	5	4	4	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	67
10	4	4	4	4	1	1	18	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	66
11	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	71
12	4	5	4	4	5	4	26	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	68
13	4	5	4	4	4	5	26	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	5	24	71
14	3	4	4	4	5	5	25	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	71
15	4	5	4	4	4	5	26	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	4	21	71
16	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	20	69
17	4	3	4	3	4	4	22	4	4	5	4	5	22	4	5	5	4	5	23	67
18	4	5	4	5	4	5	27	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	73
19	1	2	4	3	4	3	17	4	4	2	4	5	19	1	5	4	5	3	18	54
20	5	5	5	4	5	4	28	5	4	4	4	5	22	5	5	5	4	5	24	74
21	3	4	4	5	4	5	25	4	4	5	4	5	22	5	4	5	5	5	24	71
22	4	4	5	4	4	4	25	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	69
23	3	4	4	4	5	4	24	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	70
24	4	4	3	4	4	5	24	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	5	23	68
25	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	5	23	62
26	4	3	3	4	4	4	22	4	4	5	4	4	21	4	5	4	5	5	23	66
27	4	3	4	4	4	3	22	4	3	4	4	4	19	4	4	5	4	4	21	62
28	4	4	4	5	4	4	25	4	3	3	4	4	18	5	4	5	4	5	23	66
29	4	5	4	5	4	4	26	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	70
30	3	4	4	5	4	4	24	4	4	5	5	4	22	4	5	4	5	4	22	68
31	5	4	4	4	4	5	26	5	4	4	5	4	22	4	4	5	5	5	23	71
32	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	59
33	3	4	3	4	4	3	21	3	4	4	5	4	20	4	5	4	4	4	21	62
34	4	3	4	3	3	4	21	4	5	5	4	4	22	3	4	4	4	4	19	62
35	3	4	3	3	4	3	20	3	4	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18	54

36	3	4	3	3	4	4	21	3	4	4	4	5	20	4	4	3	5	5	21	62
37	4	4	3	4	3	4	22	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	4	22	65
38	3	4	3	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	68
39	4	4	3	4	3	4	22	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	5	24	67
40	4	3	3	4	4	4	22	4	5	4	4	5	22	5	4	5	5	4	23	67
41	4	4	5	5	4	5	27	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	71
42	4	5	5	5	5	4	28	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22	70
43	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	71
44	4	5	4	4	4	4	25	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	69
45	4	3	4	3	4	3	21	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	60
46	4	5	4	4	5	4	26	4	5	5	5	4	23	4	5	4	4	4	21	70
47	3	4	4	3	4	4	22	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	4	21	65
48	3	4	4	5	5	5	26	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	5	24	73
49	4	5	5	4	5	5	28	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	71
50	4	5	4	4	4	5	26	4	5	5	4	4	22	4	5	5	5	5	24	72
51	4	5	5	4	4	5	27	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	5	23	71
52	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	5	4	21	4	5	5	5	5	24	72
53	4	4	5	5	4	4	26	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	68
54	4	5	4	4	4	5	26	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	4	21	69
55	4	5	5	4	4	4	26	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	69
56	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	70
57	3	4	4	5	4	5	25	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	5	24	71
58	4	4	5	5	4	5	27	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	5	24	72
59	4	4	5	5	5	4	27	5	4	4	4	5	22	4	5	4	5	5	23	72
60	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	69
61	4	5	4	4	5	5	27	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	71
62	4	4	4	5	5	5	27	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	71
63	4	4	5	4	5	4	26	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	4	22	71
64	4	5	4	4	5	4	26	4	5	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	73
65	4	4	5	5	5	4	27	4	5	4	5	4	22	4	5	5	5	5	24	73
66	4	3	3	4	4	4	22	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	5	22	67
67	4	4	3	3	4	4	22	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	5	21	65
68	4	5	4	4	4	5	26	3	4	4	4	4	19	5	5	5	4	4	23	68
69	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	5	23	70
70	4	3	4	4	4	4	23	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	66
71	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	5	23	71
72	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	73
73	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22	70
74	4	5	4	4	5	5	27	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	5	24	72

75	4	5	4	4	5	4	26	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	5	23	72
76	4	3	4	4	4	4	23	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	66
77	4	5	4	5	5	5	28	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	70
78	4	4	5	4	5	4	26	4	5	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	71
79	4	3	3	4	3	4	21	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	63
80	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	5	23	71
81	3	3	4	4	4	4	22	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	64
82	4	4	5	4	5	4	26	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	70
83	4	5	5	5	4	4	27	4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	5	22	71
84	4	5	4	5	4	5	27	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	74

Anexo 11

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO
Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568

"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA
CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"



LA BANDA DE SHILCAYO, 03 DE JUNIO DEL 2024

CARTA N°030-2024-MDBSH/GAFyR

PARA : DRA. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO - UCV TARAPOTO

ASUNTO : AUTORIZO REALIZAR INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIÓN DE
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EN RESULTADO DE ESTUDIO

REFERENCIA: SOLICITUD DE ESTUDIANTE VIVIANA RENGIFO PINCHI DE
LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UCV -TARAPOTO

Por medio de la presente me dirijo a Usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo en atención al documento de referencia autorizo a la estudiante VIVIANA RENGIFO PINCHI, con DNI: 42657216 de la escuela de posgrado de la UCV - TARAPOTO los siguientes:

- 1.- Autorizo realizar la investigación de su proyecto de Tesis en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo.
- 2.- Autorizo la publicación de la identidad de la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo en los resultados de su investigación.

Sin otro en particular me suscribo de Usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
LA BANDA DE SHILCAYO

Jenny Paredes Lazo
C.P.C. LIZ JENNY PAREDES LAZO
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RENTAS

Anexo 12

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20142659299
MUNICIPALIDAD DISTRITAL LA BANDA DE SHILCAYO	
Nombre del Titular o Representante legal:	LIZ JENNY PAREDES LAZO
Nombres y Apellidos: LIZ JENNY PAREDES LAZO	DNI:40281930

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación:	
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL LA BANDA DE SHILCAYO,2024	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos: VIVIANA RENGIFO PINCHI	DNI:42657216

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

Lugar y Fecha:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
LA BANDA DE SHILCAYO


CPC. LIZ JENNY PAREDES LAZO
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RENTAS

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Anexo 13
Otros anexos

Autorización de uso de información de la institución

Yo, C.P.C. Liz Jenny Parodes Lazo
identificado con DNI N.º 40281930, en mi calidad de Gerente de Administración
del área de Administración, Finanzas y Rentas
de la institución Municipalidad Distrital de Banda de Shilcayo
con R.U.C N.º 20142659299, ubicada en la ciudad de Banda de Shilcayo

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a) Viviana Rengifo Pinchi
Identificado(a) con DNI N.º 42657216 de la Maestría en Gestión Pública para que
utilice la siguiente información de la empresa:

Relación de prestadores de servicios: M.D.B.S.H.

con la finalidad de que pueda desarrollar su (X) Tesis para optar el Grado Académico de
Maestro (a) / (X) Tesis para optar el Grado Académico de Doctor (a). Además, el
estudiante puede:

- () Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- () Mencionar el nombre de la empresa.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
LA BANDA DE SHILCAYO
Liz Jenny Parodes Lazo
CPC. LIZ JENNY PAREDES LAZO
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RENTAS

Firma y sello del representante legal
DNI: 40281930

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación
/ en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el alumno
será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo,
asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa,
otorgante de información, pueda ejecutar.

Viviana Rengifo Pinchi
Firma del estudiante
DNI: 42657216

**Lista de prestadores de servicios Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo -
2024**

GERENCIA MUNICIPAL Y PLANIFICACION Y PRESUPUESTO

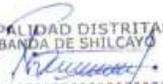
N°	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	RUC
1	ASISTENTE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	ALVARADO MARCHENA ROBERTO CARLOS	10477834910
2	APOYO OPMI	GARCIA AREVALO EDWAR	10701606880
3	ASESOR LEGAL EXTERNO	AREVALO SANTAYA ERICK HAROLD	10416127340
4	COORDINADOR DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	MORI APAGUEÑO OSCAR	10482610337
5	APOYO EN TRAMITE DOCUMENTARIO	DEL AGUILA HIDALGO ANTONIA MILAGROS	10706176972
6	ASISTENTE GERENCIA	HIDALGO VENTURA ANALIZ ALIDA	10723805592

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
 LA BANDA DE SHILCAYO

 LIC. ADM. ROGELIO VILLACORTA DAVILA
 JEFE DE AREA DE SERVICIOS GENERALES Y LOGISTICA

DESARROLLO Y PROMOCION SOCIAL

N°	CARGO	APELLIDOS Y NOMBRES	RUC
1	Responsable del Area de Fiscalizacion y prog	BECERRA VALLES JAMES MARWIN	10444669271
2	SUPERVISORA DE PROGRAMAS SOCIALE	FLORES TUANAMA CAROL MADLEY	10749952551
3	Almacenero PVL	CARO CORDOVA RENZO	10701630691
4	Coordinador Demuna	MENDOZA BARDALES KRIZIA MELIS	10715829598
5	Coordinador de Participacion Ciudadana y Ju	RAMÍREZ VÁSQUEZ DINARZADA	10437787757
6	GUARDIAN TELECENTRO	SILVA VALDERRAMA MIGUEL ANGEL	10437816455
7	Asistente de OMAPED	GARCIA DEL AGUILA YARITZA VANESSA	10458702000
8	EMPADRONADOR I	CONCHA PIÑA WALTER LUIZ	10488270104
9	EMPADRONADOR II	RUIZ PINEDO JOHN RICHARD	10076997107
10	Coordinadora de ECDR	MELENDEZ OJEDA CINDY MARIEL	10704842096
11	ABOGADO DE LA DEMUNA	FONSECA PEREZ VERONICA JANETH	10472307750
12	COORDINADOR DE VISITA DOMICILIARIA	PINCHI SINARAHUA JEAN CLAUDE	10606249417
13	APOYO EN PADRON NOMINAL	CRETY ARMAS PANDURO	10730400841
14	ADMINISTRADOR DE TELECENTRO	DEL AGUILA GARCIA JAIME	10736493018


 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
 LA BANDA DE SHILCAYO

 LIC. ADM. ROGELIO VILLACORTA DAVILA
 JEFE DE AREA DE SERVICIOS GENERALES Y LOGÍSTICA

DESARROLLO URBANO RURAL E INFRAESTRUCTURA

N°	GERENCIA DE DESARROLLO URBANO RURAL E INGRAESTRUCTURA	APELLIDOS Y NOMBRES	RUC
1	ASISTENTE	GARCIA AMASIFUEN LINDA KAROLA	10435434831
2	ASISTENTE DE INFRAESTRUCTURA	DELGADO TORRES JANELLY	10408533827
3	Especialista de Estudios y Proyectos de Infraestructura	TUANAMA SALAZAR URSULA LORENA	10724972247
4	COORDINADOR DE MAQUINARIA	ORTIZ TELLO ELDER	10409023636
5	ASESORIA ESPECIALIZADA EN EJECUCION Y CONSULTORIA DE OBRAS	POMA MONTALVAN NOE MANUEL	10181635962
6	OPERADOR DE CAMION SISTERNA	TORRES PEZO GUMERCINDO	10011632284
7	ASISTENTE DE TRABAJO DE CAMPO	CARIHUASAIRO CANAQUIRI SEGUNDO	10056300436
8	ASISTENTE DE TRABAJO DE CAMPO	SAURIN CHASHNAMOTE NELVAR AUGUS	10010819526
9	ASISTENTE DE TRABAJO DE CAMPO	FLORES CHISTAMA PEDRO	10011040166
10	ASISTENTE DE TRABAJO DE CAMPO	MEGO REYNA JUNIOR MIGUEL	10703564041
11	ESPECIALISTA EN PROYECTOS DE INVERSION PUBLICA	RAMIREZ RAMIREZ LUIS	10011626781
12	ASISTENTE DE LA DIVISION DE INFRAESTRUCTURA Y EJECUCION DE OBRAS	UBIDIA PINEDO LUCIA ESTHER	10701671286
13	MECANICO DE PLANTA	TORRES GARCIA ALCIDES	10480931650
14	APOYO DE CAMPO DE LA DIVISION DE MAQUINARIA	GARCIA VILLEGAS EUDER GRAVIEL	10712937349
15	APOYO EN ASISTENCIA DE OBRAS	FIGUEROA SAAVEDRA MELISSA ALEXAN	10725139379
16	ASISTENTE DE TRABAJO DE CAMPO PARA LA DIVISION DE ESTUDIO DE	GARCIA SANGAMA MANUEL	10428752854
17	OPERADOR DE VOLQUETE	AREVALO TUANAMA ANGEL	10010888064
18	APOYO TOPOGRAFO	PAREDES MEGO RAMON JUNIOR	10716958308
19	SEGURIDAD Y VIGILANCIA DE LA CASA DEL CANCHON MUNICIPAL	MONCADA MORE JERDEL	10744301969
20	SEGURIDAD Y VIGILANCIA DE LA CASA DEL CANCHON MUNICIPAL	RAMIREZ CIEZA CRISTIAN ANGEL	10744913841
21	ASISTENTE DEL JEFE DE LA DIVISION DE MAQUINARIA	QUEVEDO CELIZ JHON CRISTIAN	10704938379
22	ASISTENTE DE PLANEAMIENTO Y CONTROL URBANO	SALAZAR FLORES SHEYLA PAOLA	10727421144
23	ASISTENTE DE CATASTRO Y TITULACION	PEZO LARREATEGUI MAYKEL ANLLELON	10706052971
24	ASISTENTE DE HABILITACIONES URBANAS	BEJARANO TELLO CHRISTIAN MANUEL	10711403588
25	Apojo en Revision, Actualizacion y/o Elaboracion de Expedientes Tecnicos	HUARAZ SANCHEZ LUIS ERNESTO	10709311790

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
 LA BANDA DE SHILCAYO

 LIC. ADM. ROGELIO VILLACORTA DAVILA
 JEFE DE AREA DE SERVICIOS GENERALES Y LOGISTICA

ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RENTAS

N°	CARGO	APELLIDOS Y NOMBRES	RUC
1	APOYO ADMINISTRATIVO - COTIZADOR	VALDERRAMA BARDALES JOHNNY JUNIOR	10445047649
2	ASISTENTE ADMINISTRATIVO - ORDENES	SALAS SANCHEZ ELIANA	10414674505
3	ENCARGADO DE ALMACEN	PASHANASE CHUQUIPOMA JOEL	10733902286
4	SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA MDBSH - NOCHE	TUANANA SINARAHUA RAFAEL	10258259934
5	APOYO DE ALMACEN	IBERICÓ LÓPEZ WALTER	10010730673
6	TECNICO ELECTRICISTA	JESUS REATEGUI GEORGE CHRISTIAN	10454886670
7	ASISTENTE DE ADMINISTRACION	LOPEZ TORRES LLERICA PAOLA	10716319356
8	ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE GERENCIA MUNICIPAL	LAZO RAMIREZ VERONICA	10435681111
9	SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	LUNA LOJA EDVIN	10422143781
10	APOYO DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO	ISLA PINEDO SHANTAL ALEXANDRA	10719024721
11	ASISTENTE CONTABLE Y FINANCIERO	TAFUR PINCHI LUZ MARINA	10462372693
12	ESPECIALIDAD EN CONCILIACIONES BANCARIAS	VELASQUEZ GARCIA MARIA MARIBEL	10404269629
13	ASISTENTE DE TESORERIA	CHUPILLON ALVA SANDRA LIZZET	10445786611
14	APOYO ADMINISTRATIVO EN TESORERIA	ORBE GONZALES JAMES HORACIO	10427863277
15	CAJERO RECIBIDOR PAGADOR	ISUIZA TANGO KARLITA	10721810751
16	ASISTENTE DE AREA DE PATRIMONIO	RAMIREZ CORDOVA MARIA EUGENIA	10407928259
17	APOYO EN PATRIMONIO	PAREDES ESTRELLA RENZO	10437698428
18	ESPECIALISTA DE REGISTRO Y ORIENTACION AL CONTRIBUYENTE	PAUL JONNSON CHAVEZ SAAVEDRA	10476579193
19	ASISTENTE DE GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	DAVID GREGORIO SUSANIBAR PORTOCARRE	10421132149
20	APOYO EN LA UNIDAD DE REGISTRO Y ORIENTACION AL CONTRIBUYENTE	MARY CARMEN FIGUEROA MURRIETA	10715058991
21	ASISTENTE DE FISCALIZACION TRIBUTARIA	SANDRO GABRIEL CAMPOS RIVA	10709295581
22	ASISTENTE DE COBRANZA TRIBUTARIA	CLARITA PAOLA ANGULO MACEDO	10716981326
23	GESTOR DE COBRANZA TRIBUTARIA	ISUIZA FASANANDO ASTERIA	10011576830
24	GESTOR DE COBRANZA TRIBUTARIA	RODRIGUEZ PARINANGO ANDERSON SMITH	10762686622
25	GESTOR DE COBRANZA TRIBUTARIA	CASTILLO FASANANDO CARLOS ENRIQUE	10737511583
26	GESTOR DE COBRANZA TRIBUTARIA	CHINGUEL NEYRA RICARDO	10277323490
27	GESTOR DE COBRANZA TRIBUTARIA	SAAVEDRA NAVARRO KAREN VANESSA	10409477424
28	ASISTENTE DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS (SOPORTE TÉCNICO)	RENGIFO DEL AGUILA SERGIO LUIS	10473727965
29	APOYO DE INFORMATICA Y SISTEMAS	DAVILA BARBARAN GUSTAVO ADOLFO	10718021931
30	ASISTENTE SOCIAL	YOSELIN VILLARREAL CUEVA	10762335781
31	SERVICIO DE ASISTENTE EN EL AREA DE PERSONAL	DIAZ CORDOVA ROSA ELIZABETH	10445575343
32	ESPECIALISTA EN CONTRATACIONES	ESPINOZA ARÉVALO JUAN CARLOS	10707604536

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
 LA BANDA DE SHILCAYO

 LIC. ADM. ROGELIO VILLACORTA DAVILA
 JEFE DE AREA DE SERVICIOS GENERALES Y LOGÍSTICA

OFICINA DE SECRETARIA GENERAL, IMAGEN INSTITUCIONAL Y RELACIONES PÚBLICAS

N°	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	RUC
1	APOYO ADMINISTRATIVO DE SECRETARIA GENERAL	CABALLERO SORIA ALESSANDRA LILLY	10714656720
2	CONSERGE	AREVALO OLIVERA EKDAHL BERLY	10461872986
3	ASISTENTE DE IMAGEN INSTITUCIONAL (EDITOR Y	BARTRA BARRERA SERGIO	10424130112
4	AUXILIAR DE ARCHIVO	AREVALO GARCIA ROKY	10428992917
5	GAVIRIA TORRES RONALD MIGUEL	GAVIRIA TORRES RONALD MIGUEL	10436291073
6	ASISTENTE DE SECRETARIA	VALLES MELENDEZ LIZ NATHALY	10732216672
7	ASISTENTE DE SECRETARIA	RAMOS ORRILLO WHITNEY YALU	10701921122
8	SECRETARIA DE ALCALDIA	LUNA CARDENAS TANIA AURORA	10011602113

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
 LA BANDA DE SHILCAYO

 LIC. ADM. ROGELIO VILLACORTA DAVILA
 JEFE DE AREA DE SERVICIOS GENERALES Y LOGÍSTICA

DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL Y GESTION AMBIENTAL			
N°	CARGO	APELLIDOS Y NOMBRES	RUC
1	ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE GERENCIA	RUIZ ARCE LAURA ISABEL	10710321863
2	COORDINADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA	PIZANGO CHANCHARI GILDER	10749060919
3	ASISTENTE DE LA DIVISION LIMPIEZA PUBLICA, PARQUEZ Y JARDINE	TANANTA GUERRA DORIS MELVA	10011307049
4	ESPECIALISTA EN EDUCACION AMBIENTAL	CHAMAYA QUISPE TANIA YARIBEL	10747387317
5	ESPECIALISTA EN DESARROLLO ECONOMICO	ISUIZA TANGO KATY	10721848879
6	ENCARGADO DE LIMPIEZA PÚBLICA	FLORES SANGAMA ROBIN	10805385605
7	RECOLECTOR DE RESIDUOS SÓLIDOS-BAJA POLICIA	PEREYRA TAPAYURI ABRAHAM	10483720870
8	RECOLECTOR DE RESIDUOS SÓLIDOS-BAJA POLICIA	FALCÓN HIDALGO EMERSON	10424508581
9	RECOLECTOR DE RESIDUOS SÓLIDOS-BAJA POLICIA	DEL AGUILA GRANDEZ ANSELMO	10010781821
10	RECOLECTOR DE RESIDUOS SÓLIDOS-BAJA POLICIA	LOPEZ TUANAMA JERRY ISAAC	10470070345
11	RECOLECTOR DE RESIDUOS SÓLIDOS-BAJA POLICIA	AYACHI AYACHI ANTONY	10448216468
12	RECOLECTOR DE RESIDUOS SÓLIDOS-BAJA POLICIA	PINCHI SANGAMA ROMAIN	10461254760
13	RECOLECTOR DE RESIDUOS SÓLIDOS-BAJA POLICIA	PINCHI GUERRA UAUQUI	10423617816
14	RECOLECTOR DE RESIDUOS SÓLIDOS-BAJA POLICIA / OPERADOR FL	PINCHI TORRES RAUL	10403101732
15	RECOLECTOR DE RESIDUOS SÓLIDOS-BAJA POLICIA	TENAZOA SINTI WINKER	10010764331
16	RECOLECTOR DE RESIDUOS SÓLIDOS-BAJA POLICIA	TUANAMA TUANAMA ROLAND	10489946284
17	OPERADOR DE VOLQUETE	DIAZ PUJO RICHARD	10010650556
18	OPERADOR DE VOLQUETE	AREVALO VARAS KIKO	10806557248
19	APOYO EN (BARRIDO DE CALLES)	CACHIQUE AMASIFUEN AHILEN	10009543207
20	APOYO EN (BARRIDO DE CALLES)	LACHI CABRERA QUEYLITA	10011180324
21	APOYO EN (BARRIDO DE CALLES)	TENAZOA PINCHI FLORINDA	10429027344
22	APOYO EN (BARRIDO DE CALLES)	RUIZ AHUANARI SAIDA	10461088312
23	APOYO EN (BARRIDO DE CALLES)	ACUÑA MEZA JHENY	10411263156
24	APOYO EN BARRIDO -CASA DE LA JUVENTUD	PEÑA OLIVEIRA MARTHA RAQUEL	10478932125
25	APOYO EN BARRIDO DEL PALACIO MUNICIPAL	MURRIETA RENGIFO HERLINDA	10056185921
26	APOYO EN ÁREAS VERDES	CHICANA GUERRA MIGUEL	10010936832
27	APOYO EN ÁREAS VERDES	DEL AGUILA INUMA ALFREDO	10422803977
28	APOYO EN ÁREAS VERDES	PIÑA AMARINGO JUDITH	10008324951
29	APOYO EN ÁREAS VERDES	AGUIRRE ACHO ADELA	10417477891
30	APOYO EN ÁREAS VERDES	HUIÑAPI MORI NEYLI	10485492521
31	APOYO EN ÁREAS VERDES	PANDURO TENAZOA AMANDA	10011330377
32	APOYO EN ÁREAS VERDES	CHOTA PINCHI ROSA LIZET	10011318440
33	ENCARGADO DEL VIVERO MUNICIPAL	TRIGOZO SANCHEZ JORGE HUGO	10088797171
34	APOYO EN EL VIVERO MUNICIPAL	TELLO GARCIA YOLANDA	10011042037
35	APOYO EN EL VIVERO MUNICIPAL	URIARTE SINTI MILI PILAR	10011427087
36	APOYO EN EL VIVERO MUNICIPAL	DAVILA FLORES MERCEDES	10054171736
37	ENCARGADO DE SEGREGACION EN LA FUENTE	CORDOVA VASQUEZ YTALO	10422899494
38	CHOFER DE FURGON	SANDOVAL ARIAS FREDDY ROLAND	10802107949
39	BRIGADISTA	PAREDES SANACINA PEPE	10008789644
40	BRIGADISTA	FLORES LINARES RUBEN	10011135914
41	BRIGADISTA	TAPAYURI AMASIFUEN EIKE	10703146380
42	BRIGADISTA	SANCHEZ FASANANDO CARLOS LEANDRO	10751036502
43	ADMINISTRADOR DEL MERCADO	BAZAN MILIAN ROSITA ELENA	10738145432
44	VIGILANTE DEL MERCADO ZONAL	SINTI PINCHI MANUEL	10010899511
45	VIGILANTE DEL MERCADO ZONAL	FUABABA HISMINIO DENBER	10011127326
46	SERVICIO DE ELABORACION Y REVISION DE DOCUMENTOS ADMINIS	ROMAN TENAZOA JORDY PAOLO	10739472411
47	SERVICIO DE LIMPIEZA PUBLICA	EIBER ISUIZA PINEDO	10435253364
48	SERVICIO DE CONDUCCION DE VEHICULO DE CAMION VOLQUETE	ELMER ARMAS DAHUA	10011325039
49	SEGURIDAD Y VIGILANTE DE LA CASA DE LA JUVENTUD	FLORES SANGAMA ELVER	10011223619

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
LA BANDA DE SHILCAYO



.....
LIC. ADM. ROGELIO VILLACORTA DAVILA
JEFE DE AREA DE SERVICIOS GENERALES Y LOGÍSTICA

SEGURIDAD CIUDADANA Y GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRE

N°	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	RUC
1	INSPECTOR DE TRANSITO	GAROFALO GUSTAVO	15339980231
2	SERENO	REYNA GONZALES REYGER RAFAEL	10009494915
3	SERENO	SORIANO ALEGRE WAGNER MARTIN	10100301666
4	SERENO	SANCHEZ TAFUR VICTOR ARMANDO	10467327980
5	SERENO	FASABI TAPULLIMA WILGER	10444163858
6	SERENO	SANDOVAL BORBOR ABEL	10750257076
7	SERENO	MOZOMBITE FACHIN JHORDANO	10463083562
8	SERENO	DEL AGUILA ANGULO JIMMY	10437959043
9	SERENO	TORRES SANGAMA MACDONAL	10441782867
10	SERENO	VASQUEZ CHUJANDAMA KATTY LUZ	10011622912
11	SERENO	AREVALO DIAZ PABLO ROMAN	10767424685
12	SERENO	SALAZAR RIMAPA ROMI ROBER	10486425232
13	SERENO	TUANAMA HUANSI TANIA MAGALY	10428256731
14	SERENO	FLORES SANGAMA GIAN ALEX	10719226928
15	SERENO	MOZOMBITE USHIÑAHUA MENIL	10011238110
16	SERENO	CAMACHO GARCIA OSWALDO	1074281764
17	SERENO	NEYRA CABALLERO JOSE ALBERTO	10418334482
18	SERENO	SAAVEDRA LUNA FRANK ALEXIS	10701634778
19	RESPONSABLE DEL MONITOREO SIPCOP-M	MEDRANO TABOADA ANA MARIA	10470396011
20	ASISTENTE DE FISCALIZACION	PIÑA LOZANO LLENIFER	10726254406
21	COORDINADOR DE LAS JUNTAS VECINALES	TELLO SANCHEZ JOSE FRANCISCO	10094879413
22	FISCALIZADOR MUNICIPAL	ARMAS PINCHI ALEXIS	10749333567
23	FISCALIZADOR AMBIENTAL	ESPINOZA ESQUIA SANTIAGO	10717991309
24	INSPECTOR DE TRANSITO	VASQUEZ GARCIA FRANCO ANTONIO	10718758608
25	ASISTENTE DE LA GERENCIA DE SC	GRANDEZ FLORES MONICA	10710821645
26	INSPECTOR DE TRANSITO	PINCHI LUNA ADRIANO	10010891031
27	SERENO	SALDAÑA ARBILDO JIMMY GUNTHER	10803205138
28	SERENO	ANTUN NUJIGKUS PUANCHING GABRIEL	10421880641
29	SERENO	SAAVEDRA SINARAHUA CHALO EDILBERTO	10710903391
30	SERENO	SANGAMA CUMAPA WERLIN	10701586315
31	INFORMATICO	PEREZ USHIÑAHUA KEVIN	10719014459

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
 LA BANDA DE SHILCAVO

 LIC. ADNI. ROGELIO VILLACORTA DAVILA
 JEFE DE AREA DE SERVICIOS GENERALES Y LOGÍSTICA