



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

Gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el
servicio de administración tributaria, Puno 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA:

Vilca Arapa, Marizol (orcid.org/0009-0003-2720-0934)

ASESORA:

Dra. Mendez Gutierrez, Leidy Lucia (orcid.org/0000-0003-2675-8090)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

HUARAZ — PERÚ

2024

Dedicatoria

Agradezco profundamente a mi creador por su continua orientación en mi desarrollo tanto profesional como personal. Con amor y gratitud, reconozco el invaluable papel de mis queridos padres, Inocencio Epifanio Vilca Zea y Enriqueta Arapa Quispe, quienes han sido fundamentales en mi formación como individuo. Son ellos quienes han contribuido significativamente a mis logros actuales. También quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi hermana Jhoseling por su incansable apoyo durante esta etapa crucial de mi vida.

Agradecimiento

A mi Dios, porque me da la fuerza necesaria para continuar con sabiduría y fortaleza para dar cada paso en mi vida profesional.

A la Universidad César Vallejo por abrirme sus puertas para poder continuar satisfactoriamente.

A, mi asesora Dra. Leidy Lucia Méndez Gutiérrez Por su valiosa enseñanza y vasta experiencia, que han sido fundamentales para el avance y progreso de este trabajo de investigación.

A, mis padres mil gracias por siempre creer en mí y marcar mi vida con sus valores.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y el Proceso de Reclutamiento del Personal en el Servicio de Administración Tributaria, Puno 2024", cuyo autor es VILCA ARAPA MARIZOL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

HUARAZ, 21 de Mayo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA DNI: 46215770 ORCID: 0000-0003-2675-8090	Firmado electrónicamente por: LMENDEZGUT el 24- 05-2024 15:12:21

Código documento Trilce: TRI - 0752061



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VILCA ARAPA MARIZOL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión Administrativa y el Proceso de Reclutamiento del Personal en el Servicio de Administración Tributaria, Puno 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
VILCA ARAPA MARIZOL DNI: 77346049 ORCID: 0009-0003-2720-0934	Firmado electrónicamente por: MAVILCAAR el 11-07- 2024 16:49:24

Código documento Trilce: INV - 1688302

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de autenticidad del autor	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3 Relación entre gestión administrativa y reclutamiento del personal	18
Tabla 4 Relación entre planeación de la gestión administrativa y reclutamiento del personal	19
Tabla 5 Relación entre organización de la gestión administrativa y reclutamiento del personal	20
Tabla 6 Relación entre dirección de la gestión administrativa y reclutamiento del personal	21
Tabla 7 Relación entre control de la gestión administrativa y reclutamiento del personal-	20
Tabla 8 Nivel de la gestión administrativa	22
Tabla 9 Nivel de la planeación de la gestión administrativa	23
Tabla 10 Nivel de la organización de la gestión administrativa	23
Tabla 11 Nivel de la dirección de la gestión administrativa	24
Tabla 12 Nivel del control de la gestión administrativa	24
Tabla 13 Nivel de planeación del personal de la gestión administrativa	25
Tabla 14 Nivel de proceso de reclutamiento del personal	25
Tabla 15 Nivel de reclutamiento interno	26
Tabla 16 Nivel de proceso de reclutamiento del personal externo	26
Tabla 17 Hipótesis de normalidad	27
Tabla 18 Resultados prueba de normalidad Shapiro – Wilk para hipótesis general	28
Tabla 19 Prueba de correlación de Pearson - hipótesis general	28
Tabla 20 Resultados prueba de normalidad de Shapiro – Wilk para hipótesis específicas	30
Tabla 21 Resultados prueba de correlación de para hipótesis específicas	31

RESUMEN

El propósito principal para haber realizado el presente estudio fue el de investigar la relación entre la planificación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento de personal en el Servicio de Administración Tributaria - Puno, durante el año 2024. Para alcanzar este objetivo, se llevó a cabo una investigación de naturaleza básica, bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal, y con alcance correlacional. La muestra fue conformada por la cantidad de 37 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria (SAT), a los cuales se les aplicaron dos instrumentos, siendo la encuesta la técnica de recolección de datos utilizada. Los instrumentos resultaron confiables, arrojando coeficientes de confiabilidad de 0.987 y 0.959, para gestión administrativa y procesos de reclutamiento del personal, respectivamente. Entre los resultados obtenidos: gestión administrativa en nivel regular con 54.1% y el proceso de reclutamiento del personal en nivel medio con 59.5%. Se evidenció una correlación significativa entre el proceso de reclutamiento de personal y las distintas dimensiones de la gestión administrativa, así: planeación ($\rho = 0.592$, $p = 0.000$), organización ($r = 0.487$, $p = 0.002$), dirección ($r = 0.646$, $p = 0.000$) y control ($r = 0.661$, $p = 0.000$). La conclusión obtenida fue que existe una conexión de magnitud media y estadísticamente representativa de relación entre la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento de personal en el SAT de Puno en el año 2024. Estos resultados pueden ser muy útiles para mejorar las prácticas de reclutamiento de personal dentro de la institución, optimizando así la gestión de recursos humanos y contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales logrando una mejor eficiencia.

Palabras clave: Gestión administrativa, reclutamiento de personal, trabajadores.

ABSTRACT

The main purpose of conducting the present study was to investigate the relationship between administrative management planning and the personnel recruitment process at the Tax Administration Service - Puno, during the year 2024. To achieve this objective, a basic research was carried out, under a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design, and correlational scope. The sample consisted of 37 workers from the Tax Administration Service (SAT), to whom two instruments were applied, with the survey being the data collection technique used. The instruments proved reliable, yielding reliability coefficients of 0.987 and 0.959, for administrative management and personnel recruitment processes, respectively. Among the results obtained: administrative management at a regular level with 54.1% and the personnel recruitment process at a medium level with 59.5%. A significant correlation was found between the personnel recruitment process and the different dimensions of administrative management, namely: planning ($\rho = 0.592$, $p = 0.000$), organization ($r = 0.487$, $p = 0.002$), direction ($r = 0.646$, $p = 0.000$), and control ($r = 0.661$, $p = 0.000$). The conclusion drawn was that there is a statistically significant, medium-magnitude connection between administrative management and the personnel recruitment process at the SAT in Puno in the year 2024. These results can be very useful for improving personnel recruitment practices within the institution, thus optimizing human resources management and contributing to the achievement of organizational objectives, resulting in better efficiency.

Keywords: Administrative management, personnel recruitment, workers.

I. INTRODUCCIÓN

La colaboración conjunta entre la administración y el reclutamiento de personal se destacó como crucial para el óptimo desempeño de una entidad, según (Amo, 2019). Según Rozario et al. (2019) subrayan la importancia de analizar cómo las tácticas administrativas influyen en la eficacia y eficiencia del reclutamiento, desde la previsión de necesidades de personal hasta la selección de individuos idóneos. Este enfoque abarca desde la previsión de las necesidades de personal hasta la selección y contratación de individuos idóneos Tejada et al. (2021). La sincronización entre estas áreas es vital para garantizar una gestión de recursos humanos eficaz y la incorporación de talento que contribuya a los objetivos organizacionales, como señalan (Martínez et al. 2019).

Salinas y Malpartida (2020) destacaron la transformación del proceso de reclutamiento en América Latina, reconociendo el talento del personal. En Ecuador, Armijos et al. (2019) resaltaron el papel crucial del Director de Recursos Humanos en la gestión administrativa y el reclutamiento, mientras que Vargas (2020) señaló la insatisfacción de más del 50% de los empleados con la gestión administrativa, especialmente el proceso de reclutamiento. En Guatemala, Pérez (2022) destaca un enfoque empresarial en la selección de personal para satisfacer las necesidades de las organizaciones. Castillo et al. (2021) analizaron la falta de atención y sistematización en el proceso de selección en Perú, subrayando la importancia de buscar programas óptimos para atraer al personal adecuado a las necesidades de cada empresa.

En Cusco, la investigación de Cortez (2019) destacó deficiencias en el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en el área de talento humano, con omisiones de procedimientos importantes y dificultades para cumplir con los perfiles requeridos. La investigación busca mejorar los procedimientos de selección de personal, corrigiendo las debilidades identificadas durante el proceso de selección de personal. A nivel local, Alarcón (2019) enfatizó la importancia de contar con profesionales especializados en el proceso de selección de personal en el Municipio. La investigación destaca la necesidad de aplicar métodos alineados con las

cambiantes necesidades de la sociedad y la tecnología, asegurando la transparencia y manteniendo estándares éticos en todos los niveles del gobierno local para ganarse y mantener la confianza del pueblo.

Salazar (2019) reveló en su estudio que una empresa carecía de una estrategia de reclutamiento claramente definida, sin acciones específicas para encontrar perfiles necesarios. La falta de técnicas de evaluación adecuadas y un prolongado proceso de reclutamiento generaban insatisfacción entre los candidatos. En el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de Puno 2024, se detectaron desafíos significativos en el proceso de reclutamiento y la gestión administrativa, incluyendo burocracia excesiva, falta de transparencia y escasa atracción de talento, según la investigación mencionada. La legislación laboral en Perú, resaltada por

Alache (2019), presentó obstáculos en el reclutamiento, contribuyendo a una alta tasa de rotación del 20.7%, superior al promedio regional del 10.9%, según datos de Gavidia (2021). La justificación del estudio aborda aspectos teóricos, prácticos y metodológicos, siguiendo la perspectiva de Baena (2017), mientras que en Arias y Covinos (2021) destacó la libertad del investigador para elegir el momento de investigación y la importancia de analizar el proceso de reclutamiento para contribuir al conocimiento de la eficiencia y la calidad de los servicios del SAT. El estudio de García (2021) resaltó la importancia de aplicar métodos e técnicas de investigación en el ámbito de la investigación para abordar problemas prácticos y obtener información relevante y útil.

Guerrero et. al (2020) refuerzan este enfoque al destacar la aplicación de métodos de investigación, específicamente en el SAT, subrayando la necesidad de comprender las prácticas actuales de reclutamiento para proponer recomendaciones que mejoren la eficiencia administrativa del SAT. Iglesias (2021) complementa estos puntos al explicar la justificación metodológica, indicando que la elección de una metodología específica, Hernández y Mendoza (2018), busca obtener una comprensión holística del proceso de reclutamiento en el SAT de Puno mediante un enfoque cuantitativo.

En consecuencia, se plantea el problema general de la siguiente manera: ¿Existe una relación entre la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal dentro del SAT – Puno, 2024? Y como problemas específicos: a) ¿Existe una relación entre la planeación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024? b) ¿Existe una relación entre la organización de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal dentro del Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024?.c) ¿Existe una relación entre la dirección de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria-Puno, 2024? y d) ¿Existe una conexión que relaciona al control de la gestión administrativa con el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024?.A su vez se formula el objetivo general: Determinar si existe una relación entre la planeación de la gestión administrativa con el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. Así mismo los objetivos específicos son: a) Determinar la relación entre la planeación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. b) Determinar la relación entre la organización de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. c) Determinar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. y d) Determinar la relación entre el control de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. Para tal efecto se plantea la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT- Puno,2024. Así mismo las hipótesis específicas son: a) Existe una relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. b) Existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024 c) Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y el

proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. y d) Existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en Ecuador Yagual (2023) evaluó el proceso de reclutamiento y selección de personal en Audioclinic mediante una metodología descriptiva. Se empleó un enfoque mixto que combinó métodos cualitativos y cuantitativos, utilizando entrevistas y encuestas como herramientas principales. Los resultados indicaron que la empresa tiene un desarrollo que está poco estructurado y deficiente, y se lleva a cabo con maneras empíricas por el responsable de recursos humanos, lo que ha resultado en bajos niveles de productividad. El estudio sugiere la necesidad de implementar estrategias, manuales o sistemas que optimicen el procedimiento, asegurando una ejecución eficiente y eficaz para obtener mejores resultados.

Ventura (2021), en Ecuador realizó un estudio con el objetivo de determinar si la gestión administrativa y la motivación impactan en la producción de la empresa de productor naturales IPIFA en el año 2020. La metodología empleada fue de naturaleza cuantitativa, con un enfoque explicativo y un diseño no experimental de tipo transversal y correlacional. Para determinar esto, se utilizó una población objetivo que consistió en 60 empleados de la empresa IPIFA, a quienes se les administró una encuesta con opciones de respuesta múltiple como instrumento de recopilación de datos. Los resultados señalaron que el modelo que se utilizó, efectivamente explica que las variables independientes tienen, en realidad, un impacto en la variable que es dependiente, respaldado por un nivel de significancia de 0.000 y un nivel de confianza del 95%, lo que sugiere que el modelo se ajusta adecuadamente en un 57% (Nagelkerke = 0.570).

Bustamante (2021), en Ecuador llevó a cabo una investigación con el propósito de analizar la conexión entre la gestión administrativa y el ambiente laboral en la Unidad Educativa Particular San José "La Salle" en Latacunga, Cotopaxi. La investigación, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, incluyó a 88 colaboradores de la institución. La recolección de datos se realizó a través de la implementación de un cuestionario validado para garantizar la fiabilidad y la validez de

su contenido. Utilizando el software SPSS versión 25, los resultados indicaron que la gestión administrativa estaba menos avanzada en contraste con el clima organizacional, el cual se encontraba parcialmente desarrollado. Se confirmó la relación con un coeficiente correlacional de Rho de Spearman de 0.858 y un nivel de significancia del 0.01, destacando una correlación significativa entre la gestión administrativa y el clima organizacional.

Sánchez (2020), su investigación en Ecuador propuso como objetivo principal determinar si la introducción de un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias tenía un impacto en la rotación de personal en la empresa Sepronac. En términos de metodología, el enfoque de investigación fue descriptivo y se fundamentó en un enfoque mixto, que incorporó tanto métodos cualitativos como cuantitativos, utilizando un diseño no experimental. Además, se empleó el método deductivo en el proceso de investigación.

Los resultados de la investigación sugieren que el proceso de reclutamiento y selección personal en Sepronac efectivamente influye en los niveles de rotación de personal. Esto se debe a que las técnicas tradicionales y obsoletas utilizadas para reclutar y seleccionar al personal idóneo contribuyen a un aumento mensual promedio del 6.89% en la rotación de personal.

Paredes (2020) realizó un estudio en Ecuador con el objetivo de evaluar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la Universidad Técnica de Ambato. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, y la hipótesis se sometió a prueba mediante análisis estadísticos. La información se recolectó a través de una investigación de campo que involucró a docentes y estudiantes, quienes participaron en una encuesta para evaluar su percepción sobre diversas variables relacionadas. El estudio se clasifica como descriptivo correlacional, y los resultados mostraron una correlación positiva moderadamente fuerte entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.898 en la muestra total. Esto sugiere que la percepción que se tiene de la calidad del servicio por parte de los docentes y estudiantes está íntimamente ligada a los procesos de dirección y organización, con un enfoque particular en la planificación y el control, que

se consideran esenciales en la gestión administrativa efectiva.

A nivel nacional, Fernández (2022) realizó su investigación con el objetivo de presentar un modelo de gestión administrativa destinado a que se mejore la calidad de lo proporcionado por la Municipalidad Distrital de La Victoria en Lima durante el año 2019. Adoptando una perspectiva propositiva, el estudio analizó la situación actual, identificó deficiencias y elaboró estrategias administrativas con el propósito de que haya una mejora en la calidad de lo ofrecido. La investigación, que incluyó la aplicación de cuestionarios a 355 usuarios municipales, reveló que el 91% consideraba la gestión administrativa a un nivel medio, indicando un proceso hacia la optimización. En cuanto a la calidad de los servicios, el 88% la calificó como nivel medio, también sugiriendo un camino hacia la mejora. Entre las estrategias propuestas destacaron la formulación de planes, la promoción de la gestión participativa, el reclutamiento, motivación y capacitación del personal, igualmente, para mejorar la gestión de reclamaciones y evaluar el desempeño.

Lopez (2022), en su investigación fue analizar la relación entre el liderazgo directivo y la gestión administrativa en la Institución Educativa Santa Teresa en Tarma, llevó a cabo una investigación adoptando un enfoque cuantitativo y relacional. La hipótesis planteada sugirió una relación entre el estilo de liderazgo y la gestión administrativa, utilizando un diseño correlacional. Se aplicaron encuestas a 75 docentes utilizaron instrumentos adaptados por Chipana (2015). Los resultados mostraron una relación directa de bajo nivel entre el estilo de liderazgo directivo y la gestión administrativa, con un valor p del 0.4% y un coeficiente de correlación de 0.275. En resumen, se puede concluir que el estilo que existe en el liderazgo directivo, guarda una relación que llega a ser significativa con la gestión administrativa en esta institución educativa.

Lazo (2021), realizó un estudio de investigación que tuvo como objetivo analizar la relación entre el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en el contexto del Supermercado Tottus. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental y transversal, lo que implica un enfoque correlacional. Los resultados revelaron una correlación bilateral de 0.615 entre las variables, indicando que existe una relación significativa. Esto sugiere que en el Supermercado Tottus se consideran varios aspectos del reclutamiento al seleccionar candidatos adecuados. El coeficiente Rho de Spearman fue significativo (Sig. 0.00 bilateral), respaldando los hallazgos y confirmando que el reclutamiento está positivamente relacionado con la selección de personal en un 41.7%. En resumen, el estudio concluye que existe una correlación moderada y positiva entre el reclutamiento y la selección de personal, lo que indica que un proceso de reclutamiento efectivo contribuye a una selección de personal más adecuada para los roles organizativos deseados.

Guerreros y Ruiz (2019), realizaron un análisis cuantitativo con el propósito de establecer la conexión entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Departamento de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, emplearon una muestra de 107 usuarios y utilizando encuestas como método, el análisis estadístico mostró una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación positivo ($\rho = 0.519$). Según los resultados, el 47.7% de los usuarios reportaron una gestión administrativa y calidad del servicio de nivel regular, mientras que el 25.2% indicó que tanto la gestión administrativa como la calidad del servicio eran eficientes. Este descubrimiento tiene un margen de error inferior al 5%, con un valor de $p < 0.000$ $< \alpha < 0.05$.

Saltos (2019) realizó una investigación, con el propósito de que se pueda desarrollar un modelo de gestión organizacional con el objetivo de mejorar los subsistemas y fomentar la eficiencia en los servicios públicos, contribuyendo así a la construcción de un Estado democrático para el Buen Vivir. Se enfocó en el desarrollo de competencias relacionadas con la selección, reclutamiento, contratación, capacitación y evaluación del desempeño en los Gobiernos Autónomos

Descentralizados (GAD's). La metodología empleada fue cuasi-experimental e incluyó encuestas y entrevistas. Las conclusiones resaltaron la necesidad de un enfoque innovador de gestión para mejorar el rendimiento del talento humano y señalaron la falta de claridad en la asignación de puestos de trabajo en los GAD's. Como solución, se propuso fortalecer la organización administrativa, lo que culminó en la elaboración de un nuevo enfoque o esquema de gestión administrativa presentado al final del documento.

Como bases teóricas, según lo expuesto por Rodríguez Bautista (2021), la gestión administrativa abarca el conjunto de acciones y procesos desarrollados dentro de una organización con el fin de alcanzar sus objetivos y metas. Este conjunto de actividades comprende la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de la entidad. García y sus colaboradores (2017) añaden que en América Latina se está viviendo un proceso de transición en la gestión estatal, moviéndose desde un modelo burocrático-tradicional hacia uno orientado a resultados, con la intención de satisfacer las demandas y necesidades de la ciudadanía de manera más efectiva. Por otra parte, Salazar y sus colegas (2018) sugieren que la gestión administrativa implica un análisis exhaustivo de los factores internos y externos de la organización, lo que permite identificar estrategias para mejorar el rendimiento y la satisfacción del cliente, con el objetivo final de obtener resultados positivos para la empresa.

Para Mendoza (2017) la gestión administrativa se caracteriza por ser un sistema integral que involucra actividades estratégicamente alineadas con el logro de metas, a través de la puesta en marcha de las funciones tradicionales en la gestión del proceso administrativo, que incluyen la planificación, organización, dirección y control.

De acuerdo con Chiavenato (2019) la gestión administrativa implica supervisar, coordinar y planificar el uso de los recursos de una organización para lograr sus objetivos. Este proceso incluye etapas como la planificación, organización, evaluación, Supervisión y regulación de las acciones y procesos en todos los niveles de la organización para cumplir con las metas establecidas. Asimismo, este autor considera como dimensiones:

La planificación se erige como el pilar fundamental de la administración, dado que permite prever, proyectar el futuro y desarrollar estrategias para guiar la evolución de la empresa. Esto implica una participación activa y la anticipación de directrices y metas, basadas en métodos establecidos y no en intuiciones o corazonadas.

Por otro lado, la organización se refiere a la asignación eficiente de recursos para alcanzar las metas y actividades de la empresa, mientras que la dirección implica influir, guiar y motivar a los colaboradores para que realicen sus labores de manera efectiva. Finalmente, El control se centraron en garantizar que las actividades se alineen con los planes establecidos, siendo responsabilidad del gerente garantizar que su equipo cumpla con las metas definidas.

El proceso de reclutamiento de personal, según la definición de Aguilera et al. (2019) abarcaron una serie de métodos y procedimientos diseñados para identificar y atraer a individuos cualificados que puedan ocupar una posición laboral vacante. Esto implica la creación de una convocatoria que proporciona información esencial sobre las necesidades de la empresa. Durante esta etapa, la organización determina el mensaje a transmitir, los requisitos necesarios y las propuestas que ofrece. El reclutamiento puede tomar la forma de un proceso interno, externo o una combinación de ambos.

Por su parte, Torres et al. (2019), señalaron que el proceso de reclutamiento de personal representa el primer contacto con los candidatos. Este conjunto de procedimientos se centra en la búsqueda de profesionales y se puede dividir en varias categorías. En primer lugar, están las fuentes internas, que involucran el uso de las bases de datos de la empresa y la difusión de vacantes a través de carteleras internas o intranet. Luego, se encuentran las fuentes externas, que incluyeron la utilización de bolsas de trabajo, colaboraciones con universidades, anuncios en revistas, sitios web y portales de empleo. Por último, están las fuentes mixtas, que implican el aprovechamiento de ambas fuentes anteriores de reclutamiento.

Por otro lado, Ruiz & Ruiz (2018) sostuvieron que las empresas han abandonado los métodos convencionales y han adoptado un enfoque de interconexión a través de plataformas digitales, lo que se conoce como Reclutamiento 2.0. En este contexto, las empresas publican sus requerimientos de talento en el mercado, lo que facilita la reducción del tiempo y los costos asociados con la búsqueda de personal.

Para Rivera (2019) el reclutamiento de personal puede concebirse como un sistema de comunicación a través del cual una organización transmite y presenta al mercado de RRHH las oportunidades laborales que pretende cubrir. Su objetivo principal es atraer un grupo adecuado de candidatos interesados en ocupar una posición específica dentro de la organización en cuestión.

Se puede inferir que Münch (2014) consideró que la gestión de reclutamiento es un proceso fundamental en la gestión de recursos humanos de una empresa o entidad, ya que permite seleccionar al personal adecuado para lograr los objetivos y metas de la organización, Si no se desarrolla adecuadamente la gestión de reclutamiento, se seleccionaría personal que no contribuiría al éxito organizacional y no se estaría cumpliendo con la misión de la empresa o entidad. Este autor considera como dimensiones: Planeación de Personal: Según Navarrete (2015) la planificación de recursos humanos implica anticipar las necesidades de personal y las cualidades requeridas para el funcionamiento efectivo de la organización. Este proceso se basa en tres indicadores: Determinación de necesidades de la organización en términos de personas: Aquí, el departamento de recursos humanos debe prever cuántas personas y de qué calidad se necesitan en la organización. Esto se basa en las necesidades de diferentes áreas y en el crecimiento esperado de la producción de bienes y servicios. Ofrecimiento del mercado en cuanto a recursos humanos: Se refiere a cuántos candidatos adecuados pueden ofrecer diversas fuentes, como escuelas, otras organizaciones y sitios web de empleo. Es crucial identificar y ubicar estas fuentes. Técnicas de reclutamiento a emplear: En esta etapa, se definen las técnicas que se utilizarán para atraer candidatos. Esto puede incluir tanto el reclutamiento interno (promoción y transferencia de personal) como el reclutamiento externo (búsqueda de candidatos fuera de la organización).

La planificación de personal fue esencial para evitar problemas en el proceso de selección de personal y garantizar que se cumplan los objetivos organizativos.

Reclutamiento Interno: El reclutamiento interno implicó cubrir las necesidades de personal utilizando recursos internos de la organización en lugar de buscar candidatos externos. Esto suele ocurrir en la promoción y transferencia de personal, así como en el desarrollo de planes de carrera (Navarrete, 2015), consideró como indicadores a la fuente de reclutamiento interno, que se refiere a la búsqueda de candidatos dentro de la misma organización. Sin embargo, en el caso de organizaciones, especialmente las públicas, a menudo no se considera esta opción debido a restricciones presupuestarias. Esto se debe a que promover a un empleado existente a un puesto diferente podría requerir una asignación presupuestaria adicional. Y las técnicas de reclutamiento interno que son los métodos utilizados para identificar y atraer candidatos dentro de la organización. Esto implicó considerar opciones como la transferencia de personal a diferentes roles, la promoción dentro de la empresa, la promoción con cambios de roles y el desarrollo de planes de carrera para los empleados.

Reclutamiento Externo: Por otro lado, el reclutamiento externo involucró la búsqueda de candidatos fuera de la organización para llenar vacantes. Las fuentes de reclutamiento externo incluyen universidades, sindicatos, escuelas profesionales y otros canales. Las técnicas de reclutamiento externo abarcan la revisión de archivos de candidatos, recomendaciones de empleadores, anuncios públicos y la participación en ferias de empleo, entre otros. (Navarrete, 2015)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

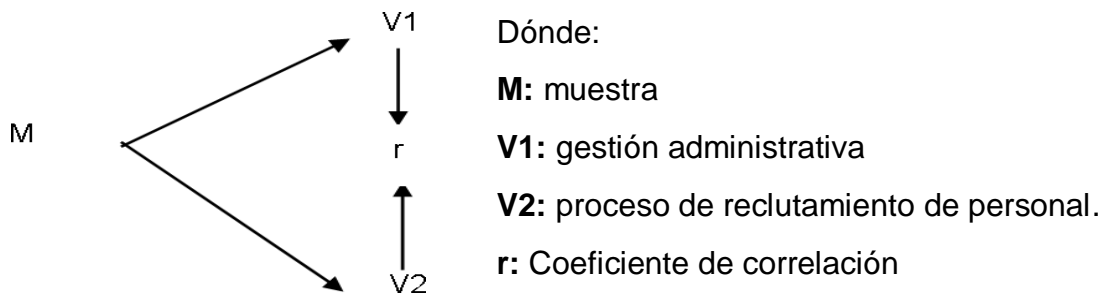
La investigación fue de naturaleza básica, según (Hernández y Mendoza, 2018), teniendo como propósito generar conocimientos y teorías, sin plantear soluciones o resolver problemas. El objetivo era el de establecer una relación entre la gestión administrativa con el proceso de reclutamiento de personal en el SAT – Puno, 2024. Se empleó un enfoque cuantitativo, característico de investigaciones donde se recolecta información para comprobar hipótesis, Se utilizó la cuantificación y el análisis estadístico para descubrir pautas de comportamiento y respaldar las teorías que fundamentan las variables de estudio. (Hernández y Mendoza, 2018)

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño correspondió a no experimental - transversal, debido a que no se manipularon las variables de manera deliberada o intencional, su fin es la de identificación de las relaciones entre las variables, en la forma en la que se encuentran están en propio contexto, así mismo, los datos son recolectados en un solo momento Hernández y Mendoza (2018). En cuanto al alcance, se correspondió con un estudio correlacional, el cual centra su interés conocer la magnitud de la relación que se puede dar entre las variables estudiadas Hernández y Mendoza (2018); este diseño, permitió dar respuesta a la hipótesis de estudio, determinando si existe o no una conexión relevante entre la gestión administrativa y el procedimiento de reclutamiento de personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024.

Figura 1

Diseño correlacional tipo transeccional o transversal



Nota. Tomado de Carrasco (2017).

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente (V1): gestión administrativa.

Según Rodríguez Bautista (2021), la variable "gestión administrativa" se conceptualiza como el conjunto de actividades y procesos llevados a cabo en una organización para lograr sus objetivos, englobando la planificación, organización, dirección y control de recursos y actividades. La definición operativa se enfoca en los procesos que constituyen la gestión administrativa, tales como la planificación, organización, dirección, control y planificación de personal.

Variable dependiente (V2): proceso de reclutamiento de personal.

La definición conceptual de la variable proceso de reclutamiento de personal, señala que abarca una serie de métodos y procedimientos diseñados para identificar y atraer a individuos cualificados que puedan ocupar una posición laboral vacante Aguilera et al.(2019). La definición operacional de la variable proceso de reclutamiento de personal, se medirá a través de los tipos de reclutamientos empleados por las organizaciones, los cuales describen fuentes y técnicas distintas, éstos son: a) reclutamiento interno, y, b) reclutamiento externo.

Las variables fueron operacionalizadas para una mayor comprensión del estudio (ver anexo 1).

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población:

Hernández y Mendoza (2018); considera que la población corresponde al conjunto de casos o personas con características similares; en tal sentido, la población del presente estudio fue de 37 personas, trabajadores del SAT – Puno.

Tabla 1

Personal administrativo del SAT

Gerencia	04
Fiscalización	21
Recaudación	12
total	37

3.3.2 Muestra:

Hernández y Mendoza (2018), la definen como el subconjunto de la población, de donde se obtiene la información requerida para dar cumplimiento a los objetivos, ésta debe ser representativa de la población; en función del tamaño de la población, no fue necesario aplicar criterios para estimar una muestra, por tanto, fue considerado el total de los 37 trabajadores del SAT – Puno, lo que se conoce como una muestra no probabilísticas censal o censo, aquella donde se consideran a todos los casos o personas de la población Hernández y Mendoza (2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación usó encuestas, basadas en la aplicación de cuestionarios a través de entrevistas personales y medios electrónicos, según Hernández y Mendoza (2018). Se creó una encuesta digital en Google Forms para lograr los objetivos del estudio. Se utilizaron los siguientes instrumentos: dos cuestionarios en la misma plataforma, basados en una escala de Likert, abordando las variables de gestión

administrativa y proceso de reclutamiento, siguiendo las dimensiones propuestas por

En cuanto a la validez de los instrumentos, se aplicaron criterios de face validity consultando a tres expertos, dos relacionados con el contenido del estudio y uno en metodología. En este mismo orden de ideas, también fue necesario estimar la confiabilidad de los instrumentos, referida al grado en el cual la aplicación reiterada de un instrumento, a los mismos casos o personas, genera resultados parecidos (Hernández y Mendoza, 2018); por tanto, la confiabilidad fue determinada a través de medidas de consistencia interna, específicamente, el coeficiente Alfa de Cronbach; verificando que, cuanto más cercano a la unidad sea el resultado (1.00), esto significa que el instrumento es confiable, y por ello, aplicable.

Tabla 2

Juicio de expertos

N°	Apellidos y nombres	Grado académico
1	Yurivilca Oscanoa, Martin Romeo	Maestría
2	Méndez Gutiérrez, Leidy Lucía	Maestría
3	Yurivilca Oscanoa, Martin Romeo	Maestría

3.5. Procedimientos

Las actividades previstas para el logro de los objetivos fueron las siguientes:

Diseño de instrumentos.

Elaboración de los instrumentos en la plataforma digital Google Forms.

Aplicación de la validación de los instrumentos, mediante la técnica del “juicio de expertos”.

Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos, calculando el coeficiente de Alpha de Cronbach a una prueba piloto.

Solicitud del consentimiento informado en el SAT – Puno.

Elaboración de cronograma de recolección de la información.

Solicitud de base de datos de los trabajadores, específicamente, correo electrónico, para el envío del instrumento elaborado en Google Forms.

Envío de los correos con el enlace de los instrumentos, a los trabajadores del SAT – Puno.

Cierre digital de los instrumentos en la plataforma Google Forms.

Descarga digital (Hoja de Excel) de los resultados, desde la plataforma Google Forms.

Codificación y tabulación de resultados en una Hoja de Excel.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez recabada la información mediante los cuestionarios desarrollados en la plataforma digital Google Forms, se creó una base de datos en el Software estadístico IBM SPSS versión 26, con la información descargada a través de una Hoja de Excel de la plataforma digital Google Forms; el procesamiento estadístico permitió la generación de tablas, gráficos, parámetros y medidas para describir la relación entre las variables de estudio. Luego de procesar los datos, se analizaron e interpretaron las tablas y gráficos obtenidos, llevando a cabo el análisis respectivo, para determinar si existe una conexión entre la planeación de la gestión administrativa y la selección del personal en el SAT – Puno, 2024, empleando la estadística inferencial mediante la prueba de correlación, la cual se determinó a partir de la prueba de normalidad de Shapiro Will.

3.7. Aspectos éticos

Durante el estudio, se siguieron las normas de la APA (7ma edición) para referencias y citas, respetando la propiedad intelectual. La información recopilada de los trabajadores del SAT – Puno se procesó sin manipulación, y se aplicaron principios éticos como la beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. Se promovió el bien común, se mantuvo la confidencialidad de la información, se respetaron opiniones y se adoptó una conducta ética e imparcial

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

En la presente investigación se realizaron dos encuestas para recolectar datos sobre las variables y sus dimensiones, a saber: gestión administrativa (dimensiones: planeación, organización, dirección, control y planeación del personal) y reclutamiento del personal (dimensiones: reclutamiento externo e interno).

Los instrumentos utilizados fueron sometidos a la prueba de confiabilidad, siendo ambos confiables, con alpha de Cronbach= 0.987 y 0.959, para gestión administrativa y reclutamiento del personal, respectivamente. La muestra utilizada fue de 37 trabajadores del SAT.

4.2. Resultado del objetivo general

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT – Puno, 2024.

Tabla 3

Relación entre gestión administrativa y reclutamiento del personal

			Proceso de reclutamiento			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gestión administrativa	Mala	Recuento	6	3	1	10
		% del total	16.2%	8.1%	2.7%	27.0%
	Regular	Recuento	1	17	2	20
		% del total	2.7%	45.9%	5.4%	54.1%
	Buena	Recuento	0	2	5	7
		% del total	0.0%	5.4%	13.5%	18.9%
Total	Recuento	7	22	8	37	
	% del total	18.9%	59.5%	21.6%	100,0%	

De acuerdo a lo que se observa en la tabla 3, se utilizó la tabla de contingencia o tabla cruzada, que ayudó a medir el nivel de relación existente entre las variables de estudio: gestión administrativa y proceso de reclutamiento del personal, donde se obtuvo que el 16.2% de los trabajadores señalaron un nivel malo de las variables de estudio; también, el 45.9% de los colaboradores señalaron que existe un nivel regular

en ambas variables y el 13.5% señaló que existe un nivel bueno de las variables. Por lo tanto, se concluye que las variables gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT – Puno, 2024, se encuentran en un nivel regular, y al observar el comportamiento de ambas se puede evidenciar que existe correlación entre ellas.

4.3. Resultado del objetivo específico 1

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la planeación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT – Puno, 2024.

Tabla 4

Relación entre planeación de la gestión administrativa y reclutamiento del personal

			Proceso de reclutamiento			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Planeación	Mala	Recuento	6	2	1	9
		% del total	16.2%	5.4%	2.7%	24.3%
	Regular	Recuento	1	19	1	21
		% del total	2.7%	51.4%	2.7%	56.8%
	Buena	Recuento	0	1	6	7
		% del total	0.0%	2.7%	16.2%	18.9%
Total	Recuento	7	22	8	37	
	% del total	18.9%	59.5%	21.6%	100,0%	

Se observa en la tabla 4, tabla de contingencia o tabla cruzada, que ayudó a medir el nivel de relación existente entre las variables: planeación de la gestión administrativa y proceso de reclutamiento del personal, donde se obtuvo que el 16.2% de los trabajadores señalaron un nivel malo de las variables de estudio; también, el 51.4% de los colaboradores señalaron que existe un nivel regular en ambas variables y el 16.2% señaló que existe un nivel bueno de las variables. Por lo tanto, se concluye que las variables gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT – Puno, 2024, están en un nivel regular, y al observar el comportamiento de ambas se puede evidenciar que existe correlación entre ellas.

4.4. Resultado del objetivo específico 2

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la organización de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT – Puno, 2024

Tabla 5

Relación entre organización de la gestión administrativa y reclutamiento del personal

			Proceso de reclutamiento			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Organización	Mala	Recuento	5	3	2	10
		% del total	13.5%	8.1%	5.4%	27.0%
	Regular	Recuento	2	15	2	19
		% del total	5.4%	40.5%	5.4%	51.4%
	Buena	Recuento	0	4	4	8
		% del total	0.0%	10.8%	10.8%	21,6%
Total	Recuento	7	22	8	37	
	% del total	18.9%	59.5%	21.6%	100,0%	

De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla 5, donde se utilizó la tabla de contingencia o tabla cruzada, que ayudó a medir el nivel de relación existente entre las variables: organización de la gestión administrativa y proceso de reclutamiento del personal, donde se obtuvo que el 13.5% de los trabajadores señalaron un nivel malo de las variables de estudio; el 40.5% de los colaboradores señalaron que existe un nivel regular en ambas variables y el 10.8% señaló que existe un nivel bueno de las variables. Por lo tanto, se concluye que las variables organización de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT – Puno, 2024, están en un nivel regular, y al observar el comportamiento de ambas se puede evidenciar que existe correlación entre ellas.

4.5. Resultado del objetivo específico 3

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT – Puno, 2024

Tabla 6*Relación entre dirección de la gestión administrativa y reclutamiento del personal*

		Proceso de reclutamiento			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Dirección	Mala	Recuento	6	7	1	14
		% del total	16.2%	18.9%	2.7%	37.8%
	Regular	Recuento	1	14	2	17
		% del total	2.7%	37.8%	5.4%	45.9%
	Buena	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0.0%	2.7%	13.5%	16.2%
Total	Recuento	7	22	8	37	
	% del total	18.9%	59.5%	21.6%	100,0%	

Tal como se observa en la tabla 6, se utilizó la tabla de contingencia o tabla cruzada, que ayudó a medir el nivel de relación existente entre las variables de estudio: dirección de la gestión administrativa y proceso de reclutamiento del personal, donde se obtuvo que el 16.2% de los trabajadores señalaron un nivel malo de las variables de estudio; también, el 37.8% de los colaboradores señalaron que existe un nivel regular en ambas variables y el 13.5% señaló que existe un nivel bueno de las variables. Por lo tanto, se concluye que las variables dirección de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT – Puno, 2024, se encuentran en un nivel regular, y al observar el comportamiento de ambas se puede evidenciar que existe correlación entre ellas.

4.6. Resultado del objetivo específico 4

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre el control de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT – Puno, 2024.

Tabla 7*Relación entre control de la gestión administrativa y reclutamiento del personal*

			Proceso de reclutamiento			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Control	Mala	Recuento	6	5	1	12
		% del total	16.2%	13.5%	2.7%	32.4%
	Regular	Recuento	1	15	2	18
		% del total	2.7%	40.5%	5.4%	48.6%
	Buena	Recuento	0	2	5	7
		% del total	0.0%	5.4%	13.5%	18.9%
Total	Recuento	7	22	8	37	
	% del total	18.9%	59.5%	21.6%	100,0%	

Se puede observar en la tabla 7, que se utilizó la tabla de contingencia o tabla cruzada, para medir la relación que hay entre las variables: control de la gestión administrativa y proceso de reclutamiento del personal, donde se obtuvo que el 16.2% de los trabajadores señalaron un nivel malo de las variables de estudio; también, el 40.5% de los colaboradores señalaron que existe un nivel regular en ambas variables y el 13.5% señaló que existe un nivel bueno de las variables. Por lo tanto, se concluye que las variables control de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT – Puno, 2024, están en un nivel regular, y al observar el comportamiento de ambas se puede evidenciar que existe correlación entre ellas.

4.7. Resultados por frecuencias

Variable: Gestión administrativa

Tabla 8*Nivel de la gestión administrativa*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	10	27.0
Regular	20	54.1
Buena	7	18.9
Total	37	100,0

Se observa en la tabla 8, los resultados de la tabla de frecuencia por niveles de la variable 1 gestión administrativa, donde se obtuvo de la encuesta realizada a los trabajadores del SAT – Puno, de un total de 37 encuestados, el 27.0% (n = 10) señalaron en un nivel malo la gestión administrativa, así como el 54.1% (n = 20) la señalaron en un nivel regular y el 18.9% (n = 7) señalaron en un nivel bueno. Es así que la variable gestión administrativa resultó valorada regular, de acuerdo con la mayoría.

Dimensión 1: Planeación

Tabla 9

Nivel de la planeación de la gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	9	24.3
Regular	21	56.8
Buena	7	18.9
Total	37	100,0

Se desprende de lo observado en la tabla, los resultados de la tabla de frecuencia por niveles de la dimensión planeación de la variable 1 gestión administrativa, que se obtuvieron de la encuesta realizada a los trabajadores del SAT – Puno; de un total de 37 encuestados, el 24.3% (n = 9) señalaron en un nivel malo la planeación de la gestión administrativa, el 56.8% (n = 21) la señalaron en un nivel regular y el 18.9% (n = 7) en un nivel bueno. Es así que la dimensión planeación de la gestión administrativa resultó valorada regular, de acuerdo con la mayoría.

Dimensión 2: Organización

Tabla 10

Nivel de la organización de la gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	10	27.0
Regular	19	51.4
Buena	8	21.6
Total	37	100,0

En la tabla 10, se visualizan los resultados de la tabla de frecuencia por niveles de la dimensión organización de la variable 1 gestión administrativa, que se obtuvieron

de la encuesta realizada a los trabajadores del SAT – Puno; de un total de 37 encuestados, el 27.0% (n = 10) señalaron en un nivel malo la organización de la gestión administrativa, el 51.4% (n = 19) la señalaron en un nivel regular y el 21.6% (n = 8) en un nivel bueno. Es así que la dimensión organización de la gestión administrativa resultó valorada regular, de acuerdo con la mayoría.

Dimensión 3: Dirección

Tabla 11

Nivel de la dirección de la gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	14	37.8
Regular	17	45.9
Buena	6	16.2
Total	37	100,0

Se desprende de lo observado en la tabla 11, los resultados de la tabla de frecuencia por niveles de la dimensión dirección de la variable 1 gestión administrativa, que se obtuvieron de la encuesta realizada a los trabajadores del SAT – Puno; de un total de 37 encuestados, el 37.8% (n = 14) señalaron en un nivel malo la dirección de la gestión administrativa, el 45.9% (n = 17) la señalaron en un nivel regular y el 16.2% (n = 6) en un nivel bueno. Es así que la dimensión dirección de la gestión administrativa resultó valorada regular, de acuerdo con la mayoría.

Dimensión 4: Control

Tabla 12

Nivel del control de la gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	12	32.4
Regular	18	48.6
Buena	7	18.9
Total	37	100,0

Tal como se puede ver en la tabla 12, lo obtenido de la tabla de frecuencia por niveles de la dimensión control de la variable 1 gestión administrativa, que se obtuvieron de la encuesta realizada a los trabajadores del SAT – Puno; de un total de

37 encuestados, el 32.4% (n = 12) señalaron en un nivel malo el control de la gestión administrativa, el 48.6% (n = 18) la señalaron en un nivel regular y el 18.9% (n = 7) en un nivel bueno. Es así que la dimensión control de la gestión administrativa resultó valorada regular, de acuerdo con la mayoría.

Dimensión 5: planeación del personal

Tabla 13

Nivel de planeación del personal de la gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	10	27.0
Regular	20	54.1
Buena	7	18.9
Total	37	100,0

Se desprende de lo observado en la tabla 13, los resultados de la tabla de frecuencia por niveles de la dimensión planeación del personal de la variable 1 gestión administrativa, que se obtuvieron de la encuesta realizada a los trabajadores del SAT – Puno; de un total de 37 encuestados, el 27.0% (n = 10) señalaron en un nivel malo la planeación del personal de la gestión administrativa, el 54.1% (n = 20) la señalaron en un nivel regular y el 18.9% (n = 7) en un nivel bueno. Es así que la dimensión planeación de la gestión administrativa resultó valorada regular, de acuerdo con la mayoría.

Variable: reclutamiento del personal

Tabla 14

Nivel de proceso de reclutamiento del personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	18.9
Medio	22	59.5
Alto	8	21.6
Total	37	100,0

Se desprende de lo observado en la tabla 14, los resultados de la tabla de frecuencia por niveles de la variable 2 proceso de reclutamiento del personal, que se obtuvieron de la encuesta realizada a los trabajadores del SAT – Puno; de un total de

37 encuestados, el 18.9% (n = 7) señalaron en un nivel bajo el proceso de reclutamiento del personal, el 59.5% (n = 22) la señalaron en un nivel medio y el 21.6% (n = 8) en un nivel alto. Es así que la variable proceso de reclutamiento del personal resultó valorada media, de acuerdo con la mayoría.

Dimensión 1: Reclutamiento interno

Tabla 15

Nivel de reclutamiento interno

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	24.3
Medio	20	54.1
Alto	8	21.6
Total	37	100,0

Tal como se puede visualizar en la tabla 15, lo obtenido de la tabla de frecuencia por niveles de la dimensión reclutamiento interno de la variable 2 proceso de reclutamiento del personal, que se obtuvieron de la encuesta realizada a los trabajadores del SAT – Puno; de un total de 37 encuestados, el 24.3% (n = 9) señalaron en un nivel bajo el reclutamiento interno del proceso de reclutamiento del personal, el 54.1% (n = 20) la señalaron en un nivel medio y el 21.6% (n = 8) en un nivel alto. Es así que la dimensión reclutamiento interno del proceso de reclutamiento del personal resultó valorada media, de acuerdo con la mayoría.

Dimensión 2: Reclutamiento externo

Tabla 16

Nivel de proceso de reclutamiento del personal externo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	24.3
Medio	15	40.5
Alto	13	35.1
Total	37	100,0

Se pueden observar en la tabla 16, los resultados de la tabla de frecuencia por niveles de la dimensión reclutamiento externo de la variable 2 proceso de reclutamiento del personal, que se obtuvieron de la encuesta realizada a los trabajadores del SAT – Puno; de un total de 37 encuestados, el 24.3% (n = 9) señalaron

en un nivel bajo el reclutamiento externo del proceso de reclutamiento del personal, el 40.5% (n = 15) la señalaron en un nivel medio y el 35.1% (n = 13) en un nivel alto. Es así que la dimensión reclutamiento externo del proceso de reclutamiento del personal resultó valorada media, de acuerdo con la mayoría.

4.8. Prueba de hipótesis general: existe relación significativa entre la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT – Puno, 2024.

Proceso para la contrastación de las hipótesis

Para la medición de la normalidad de los datos, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, debido a que la muestra cuando es inferior a 50 unidades de análisis ($m < 50$). Para ello, se construyen las siguientes hipótesis estadísticas:

Tabla 17

Hipótesis de normalidad

Hipótesis nula H0	H0: las variables no se comportan como una normal $p \leq 0.05$
Hipótesis alterna H1	H1: las variables se comportan como una normal $p > 0.05$

Si el nivel de significancia obtenido en la prueba es $p \leq 0.05$, se acepta la hipótesis nula, es decir, que las variables se comportan como una normal, en caso contrario, se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 18*Resultados prueba de normalidad Shapiro – Wilk para hipótesis general*

Variables/Dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.945	37	0.066
Proceso de reclutamiento del personal	0.966	37	0.311

Se desprende de lo obtenido en la prueba de normalidad que se muestra en la tabla 18 que las variables: gestión administrativa y proceso de reclutamiento del personal, se comportan como una normal, ya que se acepta la hipótesis alterna, visto que el nivel de significancia $p > 0.05$, por lo tanto, se utilizará la prueba paramétrica de Pearson para comprobar las hipótesis que corresponden a estas variables.

Tabla 19*Prueba de correlación de Pearson - hipótesis general*

Variables		Gestión administrativa	Proceso de reclutamiento del personal
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	0.672
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	37	37
Proceso de reclutamiento de personal	Correlación de Pearson	0.672	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	37	37

Tal como se observa en la tabla 19, se utilizó la prueba de correlación de Pearson, en donde se obtuvo como resultado de la correlación un coeficiente significativo de 0.672, el cual indica que existe una relación significativa media entre las variables “gestión administrativa” y “proceso de reclutamiento de personal”. De esta manera, se acepta la hipótesis general planteada por la investigación.

4.9. Prueba de hipótesis específicas

Proceso para la evaluación de la hipótesis específicas

En primer lugar, se muestra lo obtenido en la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. De acuerdo a estos resultados de la prueba de normalidad se utilizó la prueba de

correlación de Pearson (Prueba paramétrica) y la prueba de Spearman (Prueba no paramétrica), de acuerdo al caso, para identificar el nivel de relación de mis dimensiones y variable.

Tabla 20

Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específicas	Hipótesis nula H0	Hipótesis alterna H1
H1: Existe una relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024.	No existe una relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. $H_0 < 0$	Si existe una relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. $H_1 \geq 0$
H2: Existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024	No existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024 $H_0 < 0$	Si existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024 $H_1 \geq 0$
H3: Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión	No existe una relación significativa entre la dirección de la gestión	Si existe una relación significativa entre la dirección de la gestión

administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024.	administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024.	administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024.
	Ho < 0	H ₁ >=0
H4: Existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024.	No existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024.	Si existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024.
	Ho < 0	H ₁ >=0

Tabla 21

Resultados prueba de normalidad de Shapiro – Wilk para hipótesis específicas

Variables/Dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Planeación	0.937	37	0.038
Organización	0.965	37	0.299
Dirección	0.949	37	0.088
Control	0.955	37	0.141
Proceso de reclutamiento del personal	0.966	37	0.311

Se desprende de lo obtenido de la prueba de normalidad que se muestra en la tabla 21 que las variables: organización, dirección, control y proceso de reclutamiento del personal, se comportan como una normal, ya que se acepta la hipótesis alterna, visto que el nivel de significancia $p > 0.05$, por lo tanto, se utilizó la prueba paramétrica

de Pearson para comprobar las hipótesis que corresponden a estas variables. En el caso de la variable planeación, cuyo nivel de significancia $p < 0.05$, se acepta la hipótesis nula, y no se comporta como una normal, por lo que la hipótesis correspondiente a esta variable se comprobó con la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla 22

Resultados prueba de correlación de para hipótesis específicas

Variables		Planeación	Organización	Dirección	Control
Proceso de reclutamiento de personal	Coeficiente de correlación	0.592	0.487	0.646	0.661
	Sig. (bilateral)	0.000	0.002	0.000	0.000
	N	37	37	37	37

Según los datos presentados en la tabla 22, se aplicaron pruebas de correlación de Pearson y Spearman, seleccionadas en función de los resultados de la prueba de normalidad. Para la hipótesis específica 1, se encontró un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.592 y $p = 0.000$, lo cual señala una relación significativa y moderada entre la dimensión 1 "planeación" y el "proceso de reclutamiento de personal". Respecto a la hipótesis específica 2, se observó un coeficiente de correlación r de Pearson de 0.487 y $p = 0.002$, indicando una relación significativa y débil entre la dimensión 2 "organización" y el "proceso de reclutamiento de personal". Para la hipótesis específica 3, se encontró un coeficiente de correlación r de Pearson de 0.646 y $p = 0.000$, lo que sugiere una relación significativa y moderada entre la dimensión 3 "dirección" y el "proceso de reclutamiento del personal". Por último, para la hipótesis específica 4, se obtuvo un coeficiente de correlación r de Pearson de 0.661 y $p = 0.000$, lo que indica una relación significativa y moderada entre la dimensión 4 "control" y el "proceso de reclutamiento del personal".

V. DISCUSIÓN

El propósito de la investigación fue establecer si hay una conexión importante entre la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT - Puno, durante el año 2024. Se encontró que esta relación tiene una intensidad media, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.672 y el valor p fue de 0.000. Además, se determinó que el nivel de gestión administrativa fue regular según el 54.1% (n = 20) de los encuestados, mientras que, en el caso del proceso de reclutamiento del personal, se observó un nivel también regular, con un 59.5% (n = 22).

Son escasos los estudios que anteceden al presente y ninguno de ellos se planteó objetivo como este, sin embargo, sí lograron demostrar la importancia que tiene el proceso de reclutamiento de personal, así como también, la gestión administrativa para el buen desenvolvimiento organizacional, aun cuando no correlacionaron las variables. Es el caso del estudio desarrollado por Yagual (2023), quien encontró un nivel deficiente del proceso de reclutamiento y selección de una empresa, resultando en bajo niveles de productividad para la empresa.

Asimismo, Ventura (2021) pudo verificar que la gestión administrativa impacta en la producción de una empresa de productos naturales. Según Bustamante (2021), se observaron niveles bajos de gestión administrativa y se identificó una relación con el clima organizacional. Por lo tanto, una gestión administrativa efectiva puede contribuir al desempeño eficiente de los colaboradores y al logro de los objetivos organizacionales. Además, Sánchez (2020) obtuvo resultados que le llevaron a concluir que el reclutamiento y la selección de personal, durante todo el proceso, tiene influencia en la rotación del mismo.

Por su parte, Paredes (2020) demostró la presencia de una conexión importante entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida, ya que la calidad está vinculada con la planificación, organización, dirección y control, que son los procesos esenciales de la gestión administrativa. Fernández (2022) determinó nivel medio de la gestión administrativa de acuerdo con el 91.0%, proponiendo estrategias de formulación de planes, la gestión participativa, motivación, capacitación y bienestar del personal, así como también gestionar los reclamos y evaluar el desempeño del

personal, para mejorar la gestión administrativa y la calidad de los servicios prestados. En conjunto, estos estudios previos enfatizan la conexión integral entre la gestión administrativa y diversos aspectos clave en el ámbito empresarial, desde la producción y la calidad del servicio hasta el clima organizacional y la retención de personal. Estos hallazgos contribuyen al entendimiento global de la importancia de una administración efectiva en el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones.

De la misma manera, López (2022) examinó la gestión administrativa en términos de su asociación con el liderazgo directivo, evidenciando una relación significativa y débil entre ambas variables. Según Lazo (2021), se constató que el reclutamiento se relaciona de manera moderada y positiva con la selección de personal, lo que implica que al mejorar el proceso de reclutamiento, también se mejora la selección de personal, lo que a su vez se alinea mejor con los objetivos organizacionales. Por otro lado, Guerrero y Ruiz (2019) encontraron un nivel regular tanto en la gestión administrativa como en la calidad del servicio, estableciendo una relación significativa entre ambas variables.

Por otra parte, Saltos (2019) desarrolló un modelo de gestión organizacional orientado a mejorar la eficiencia mediante el rendimiento del talento humano. Su enfoque se centró en la optimización del rendimiento de los empleados como un medio para impulsar la eficiencia organizativa. Este modelo proporciona una perspectiva práctica para mejorar la eficiencia organizacional a través de la gestión efectiva del capital humano. En resumen, estos estudios anteriores abordan diferentes dimensiones de la gestión administrativa, desde la relación con el liderazgo hasta su impacto en el reclutamiento, selección, calidad de servicio y eficiencia organizativa. Estos hallazgos colectivos ofrecen una comprensión más completa de la importancia de una gestión administrativa efectiva en diversas áreas clave de la operación y el rendimiento organizacional.

En el marco del primer objetivo específico, se ha verificado que existe una conexión notable entre la planificación de la gestión administrativa y el procedimiento de reclutamiento de personal en el SAT – Puno, 2024, dicha relación tiene una intensidad media, visto que r de Pearson = 0.592 y $p = 0.000$. Es de destacar que ninguno de los antecedentes del presente estudio se planteó objetivo similar, por lo que

no es posible comparar este resultado con otros obtenidos previamente, sin embargo, es de resaltar que este representa un aporte de considerada importancia para esta área del saber.

Este hallazgo no solo ofrece nuevas perspectivas en el entendimiento de la relación entre la planeación administrativa y el reclutamiento de personal, sino que también destaca la relevancia y el impacto potencial de una planificación cuidadosa en el éxito del procedimiento para la selección de recursos humanos dentro del SAT – Puno. En última instancia, estos resultados contribuyen significativamente al cuerpo de conocimientos en gestión administrativa y recursos humanos, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones estratégicas en entidades similares.

En relación al segundo objetivo específico, se pudo constatar que hay correlación importante entre la organización de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT – Puno, 2024, dicha relación tiene una intensidad débil, visto que rho de Spearman = 0.487 y $p = 0.002$. Se destaca que ninguno de los antecedentes del presente estudio se planteó objetivo similar, por lo que no es posible comparar este resultado con otros obtenidos previamente, sin embargo, es de resaltar que este representa un aporte de considerada importancia para esta área del saber.

Es fundamental subrayar que no se han identificado antecedentes en la literatura que hayan abordado un objetivo similar hasta la fecha, lo que confiere a estos resultados un carácter innovador y destacado en la contribución al conocimiento. Aunque no hay comparaciones directas con investigaciones previas, este hallazgo resalta la singularidad de la conexión entre el planeamiento de la gestión administrativa y el reclutamiento de personal, proporcionando así una valiosa perspectiva para la toma de decisiones y el diseño de estrategias en el ámbito organizacional. En última instancia, este resultado refuerza la importancia de una gestión administrativa organizada y estructurada como un componente esencial para optimizar los procesos de reclutamiento en el SAT – Puno, ofreciendo aportes significativos al conocimiento en el área de gestión de recursos humanos y administración organizativa.

En lo referente al tercer objetivo específico, se pudo comprobar que existe una conexión importante entre la dirección de la gestión administrativa y el proceso de

reclutamiento del personal en el SAT – Puno, 2024, dicha relación tiene una intensidad media, visto que r de Pearson= 0.646 y $p = 0.000$. Es de mencionar que ninguno de los antecedentes del presente estudio se planteó objetivo similar, por lo que no es posible comparar este resultado con otros obtenidos previamente, sin embargo, es de resaltar que este representa un aporte de considerada importancia para esta área del saber.

Aunque no hay comparaciones directas con investigaciones previas, este hallazgo resalta la singularidad de la conexión entre el reclutamiento de personal y la organización de la gestión administrativa, proporcionando así una valiosa perspectiva para la toma de decisiones y el diseño de estrategias en el ámbito organizacional. En última instancia, este resultado refuerza la importancia de una gestión administrativa organizada y estructurada como un componente esencial para optimizar los procesos de reclutamiento en el SAT – Puno, ofreciendo aportes significativos al conocimiento en el área de gestión de recursos humanos y administración organizativa.

Con respecto al cuarto objetivo específico, se comprobó que existe una conexión importante entre el control de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT – Puno, 2024, dicha relación tiene una intensidad media, visto que r de Pearson= 0.661 y $p = 0.000$. Se destaca que ninguno de los antecedentes del presente estudio se planteó objetivo similar, por lo que no es posible comparar este resultado con otros obtenidos previamente, sin embargo, es de resaltar que este representa un aporte de considerada importancia para esta área del saber.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En relación con el objetivo general, se buscó si existe una conexión entre la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT - Puno, en el año 2024. Se empleó una tabla de contingencia para examinar la percepción de los trabajadores respecto a estas variables. Los resultados revelaron que el 16.2% de los que respondieron la encuesta considera que tanto la gestión administrativa como el reclutamiento del personal son deficientes, mientras que el 45.9% los percibe como regulares y el 13.5% como óptimos. Aunque la relación se cataloga como regular, se observó una correlación entre las dos variables. En otras palabras, se encontró una conexión significativa entre la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT - Puno, en el año 2024, con una intensidad media, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.672 y el p-valor fue de 0.000.

Segunda: Con respecto al objetivo específico 1, se enfocó en verificar la conexión entre la planeación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT - Puno, en el año 2024. Mediante el análisis de una tabla de contingencia, se observó que el 16.2% de los trabajadores percibieron un nivel deficiente en ambas variables, mientras que el 51.4% consideró que estaban en un nivel regular y el 16.2% en un nivel óptimo. Por lo tanto, se puede concluir que existe una conexión importante entre la planeación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT - Puno, en el año 2024, con una intensidad media, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.592 y el p-valor fue de 0.000.

Tercera: En el objetivo específico 2, se focalizó en determinar la conexión entre la organización de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT - Puno, en el año 2024. A través del análisis de una tabla de contingencia, se observó que el 13.5% de

los trabajadores percibieron un nivel deficiente en ambas variables, mientras que el 40.5% consideró que estaban en un nivel regular y el 10.8% en un nivel óptimo. Se concluye que hay una conexión importante entre la organización de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT - Puno, en el año 2024, con una intensidad débil, ya que el coeficiente rho de Spearman fue de 0.487 y el p-valor fue de 0.002.

Cuarta: El objetivo específico 3 se enfocó en determinar la conexión entre la dirección de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT - Puno, en el año 2024. A través del análisis de una tabla de contingencia, se observó que el 16.2% de los trabajadores percibieron un nivel deficiente en ambas variables, mientras que el 37.8% consideró que estaban en un nivel regular y el 13.5% en un nivel óptimo. Se concluye que hay una conexión importante entre la dirección de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT - Puno, en el año 2024, con una intensidad media, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.646 y el p-valor fue de 0.000.

Quinta: El objetivo específico 4 se focalizó en ver si hay una conexión entre el control de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT - Puno, en el año 2024. Según el análisis de una tabla de contingencia, el 16.2% de los trabajadores percibieron un nivel deficiente en ambas variables, mientras que el 40.5% consideró que estaban en un nivel regular y el 13.5% en un nivel óptimo. Se determina que hay una conexión importante entre el control de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el SAT - Puno, en el año 2024, con una intensidad media, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.661 y el p-valor fue de 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se sugiere al SAT de Puno, mejorar la gestión administrativa, visto que esta se relaciona de manera positiva con el proceso de reclutamiento, así se garantizará la contratación del personal idóneo para cumplir con los objetivos organizacionales y, además, en el momento oportuno, sin atrasos que generen pérdidas en la organización.
- Segunda:** Se recomienda al SAT de Puno, mejorar la planeación como parte de la gestión administrativa, ya que esto le permitirá prever futuros problemas, prepararse adecuadamente para situaciones problemáticas a través del desarrollo de estrategias que permitan que la organización se mantenga en funcionamiento, para ello debe implementar métodos probados, si mejora la planeación podrá mejorar el proceso de reclutamiento, vistas las conclusiones de este estudio.
- Tercera:** Se recomienda al SAT de Puno, mejorar la organización de los procesos administrativos, asignando de manera más eficiente los recursos, acortando los tiempos de respuesta y los tiempos de los procesos, así podrá garantizar que se alcancen los objetivos y metas, en especial los relacionados con el reclutamiento de personal.
- Cuarta:** Se recomienda al SAT de Puno, mejorar la dirección de los procesos, guiando y motivando a los trabajadores para garantizar el cumplimiento de metas, a través de evaluaciones a los colaboradores con incentivos económicos dependiendo de los resultados obtenidos en las mismas, también es importante la supervisión directa del personal en labores para corregir fallas y coadyuvar a la eficiencia.
- Quinta:** Se recomienda al SAT de Puno, mejorar el control de los procesos que se realizan, en especial en los procedimientos para reclutar personal, asegurando que las actividades se ajusten a los planes, en especial al gerente del área, quien debe ser el principal garante del cumplimiento de las metas organizacionales.

REFERENCIAS

- Aguilera, G., Nahuat, J. J., & Badillo, O. D. (2019). Reclutamiento y selección por competencias: Empresas familiares del Estado de Coahuila. *Mercados y Negocios*, 40, 63-84. <https://www.redalyc.org/journal/5718/571860888005/>
- Alache, P. (2019, febrero 27). Desafíos PwC. *Desafíos PwC*. <https://desafios.pwc.pe/somos-el-noveno-pais-mas-rigido-de-la-region-en-materia-laboral/>
- Alarcón, M. (2019). *Gestión municipal y reclutamiento de personal en la Municipalidad de Ate 2019* [Tesis de maestría, César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45050/Alarc%c3%b3n_PMN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. Editorial Elearning, S.L.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., Mora Sánchez, N. V., Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Bustamante, M. (2021). *Relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional de la Unidad Educativa Particular San José "La Salle" Latacunga* [Tesis de maestría, Universidad Internacional del Ecuador]. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4540/1/T-UIDE-1385.pdf>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos
- Castillo, D. M. C., Quispe, R. Z., Espinoza, M. D., & Ramírez, R. E. R. (2021). La Gestión Administrativa en la Selección del Talento Humano. Un artículo de revisión de literatura. *Revista Iberoamericana de la Educación*. <https://doi.org/10.31876/ie.vi.114>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión*

- integral de la moderna administración de las organizaciones* (Décima). McGrawHill. <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/85616>
- Cortez, D. (2019). *Procesos de reclutamiento y selección de personal en la empresa automotriz Andina S.A. Cusco—2018* [Tesis de licenciatura]. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2769/Diego_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández Ahumada, O. A. (2022). *Gestión administrativa como estrategia para mejorar la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de La Victoria, Lima 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/9369>
- García, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
- García, G., García, M., & Monzón, E. (2017). *Las auditorías de desempeño y su rol en el fortalecimiento de la gestión pública: evaluación de cuatro casos de estudio*. Lima.
- Gavidia, D. (2021, febrero 22). *Pese a la pandemia, Perú es uno de los países con mayor rotación laboral | Sudaca—Periodismo libre y en profundidad*. <https://sudaca.pe/noticia/emprende/pese-a-la-pandemia-peru-es-uno-de-los-paises-con-mayor-rotacion-laboral/>
- Guerrero, G., & Guerrero, C. (2020). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Guerreros Figueroa, N., & Ruiz Artemio Berrocal, J. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga, Ayacucho – 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Telesup]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3400363>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Iglesias, M. E. (2021). *Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Noveduc.
- Lazo Urbano, V. L. (2021). *Reclutamiento y selección de personal de la tienda Tottus*

- Cayma Arequipa, 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76455>
- Lopez Lazo, Z. R. (2022). *Liderazgo directivo y gestión administrativa en la Institución Educativa Integrada Santa Teresa, Tarma* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú].
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3281432>
- Martínez Reinoso, O. L., Vargas Fernández, T., Martínez Reinoso, O. L., & Vargas Fernández, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 225-242.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2310-340X2019000200225&lng=es&nrm=iso&tlng=enzzzz
- Mendoza Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Münch, L. (2014). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Administración* (Segunda edición). Pearson Educación.
<https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracic3b3n-lourdes-munch-2a-edicic3b3n.pdf>
- Paredes Alvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [masterThesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.].
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31522>
- Pérez Roque, I. A. (2022). El Modelo del Proceso de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos Aplicado en las Organizaciones. *Universidad Galileo*.
<http://159.203.148.56:8080/xmlui/handle/123456789/1281>
- Rivera-Garcia, L. M. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X . Polo de Capacitación,

Investigación y Publicación (POCAIP), 4(12), 58-71.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i12.65>

- Rodríguez, O. O. R., & Bautista, L. A. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: Una revisión bibliográfica. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 13(2), Article 2. <https://doi.org/10.15332/24631140.6675>
- Rozario, S., Venkatraman, S., & Abbas, A. (2019). Challenges in Recruitment and Selection Process: An Empirical Study. *Challenges*, 10, 35. <https://doi.org/10.3390/challe10020035>
- Ruiz, S., & Ruiz, J. (2018). Propuesta de reclutamiento 2.0 como ventaja competitiva para la contratación de talento humano en las organizaciones. *Revista de Formación de Recursos Humanos*, 4(12), pp. 5-14: Recuperado de: http://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Formacion_de_Recursos_Humanos/vol4num12/Revista_de_Formaci%C3%B3n_de_Recursos_Humanos_V4_N12_2.pdf
- Saavedra, J., & Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salazar, K. (2019). *Plan de mejora en el proceso de reclutamiento y selección para una sub área de una empresa de servicios de auditoría y consultoría* [Universidad de Lima]. <https://doi.org/10.26439/ulima.tesis/8379>
- Salazar, D., Díaz, P., Benalcázar, L., y Acuña, J. (2018). Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador). *Revista interamericana de ambiente y turismo*.
- Salinas, J. M., & Malpartida, J. N. (2020). Evolución del proceso de reclutamiento de personal en las empresas latinoamericanas. *Alpha Centauri*, 1, 26-43. <https://doi.org/10.47422/ac.v1i3.17>
- Saltos Buri, V. del R. (2019). *Modelo de gestión organizacional para mejorar los subsistemas de reclutamiento, selección y evaluación del personal de los gobiernos autónomos descentralizados de la zona sur de manabí* [Tesis doctoral, Universidad Privada Antenor Orrego].

<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5708>

- Sánchez, I. (2020). *Diseño de un sistema de reclutamiento y selección por competencias para disminuir la rotación de personal en Sepronac. Cía. Ltda. Quito* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7763/1/T3352-MDTH-S%c3%a1nchez-Dise%c3%b1o.pdf>
- Tejada, J. A., Ramírez, E. S., & Vásquez, M. A. (2021). La incorporación de personas y el desempeño laboral en Cajamarca. *Balance's*, 8(11), Article 11. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/195>
- Torres-Flórez, D., Godoy-González, B., & Gallardo-Lichaá, N. (2019). Procesos de reclutamiento y selección en organizaciones de salud: Caso Villavicencio - Colombia. *Desarrollo Gerencial*, 11, 60-78. <https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3380>
- Vargas, J. (2020). *Gestión administrativa en el departamento de recursos humanos del Ministerio de Transporte y Obras Públicas* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8363/E-UTB-FAFI-ING.COM-000548.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ventura De Esquén, A. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 43-60. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>
- Yagual Suárez, L. D. (2023). *Gestión de talento humano: Reclutamiento y selección del personal en la empresa Audioclinic, provincia de Santa Elena, año 2022*. [bachelorThesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2023]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9343>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Título: Gestión Administrativa y el Proceso de Reclutamiento del Personal en el SAT, Puno 2024

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e Indicadores	Escala de medición
Dependiente: V1: Gestión administrativa	Conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una organización para lograr sus objetivos y metas, y que incluyen la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de la organización (Rodríguez Bautista, 2021)	Se medirá a través de los procesos que conforman la gestión administrativa, los cuales, de forma conjunta, permiten alcanzar los objetivos organizacionales.	Planeación: <ul style="list-style-type: none"> • Fijación de objetivos • Establecimiento de Políticas • Programas • Presupuesto Organización: <ul style="list-style-type: none"> • División del trabajo • Coordinación • Descripción de funciones Dirección: <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Comunicación • Motivación • Liderazgo Control: <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de control • Información y comunicación • Vigilancia y monitoreo Planeación de personal: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de las necesidades de la organización en términos de personas • Ofrecimiento del mercado en cuanto recursos humanos • Técnicas de reclutamiento a emplear 	Escala de Likert (Ordinal)
Independiente: V2: Proceso de reclutamiento de personal	Abarca una serie de métodos y procedimientos diseñados para identificar y atraer a individuos cualificados que puedan ocupar una posición laboral vacante (Aguilera et al., 2019).	Se medirá a través de los tipos de reclutamientos empleados por las organizaciones, los cuales describen fuentes y técnicas distintas.	Reclutamiento interno: <ul style="list-style-type: none"> • Fuentes de Reclutamiento interno • Técnicas de Reclutamiento interno Reclutamiento externo: <ul style="list-style-type: none"> • Fuentes de Reclutamiento Externo • Técnicas de Reclutamiento externo 	Escala de Likert (Ordinal)

Anexo 2: Matriz de Consistencia


Título: Gestión Administrativa y el Proceso de Reclutamiento del Personal en el SAT, Puno 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V1: Gestión administrativa	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Fijación de objetivos • Establecimiento de Políticas • Programas • Presupuesto 	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo
¿Existe una relación entre la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024?	Determinar la relación entre la planeación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024.	Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024.		Organización	<ul style="list-style-type: none"> • División del trabajo • Coordinación • Descripción de funciones 	Diseño: No experimental Transversal Correlacional
				Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Comunicación • Motivación • Liderazgo 	
				Control	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de control • Información y comunicación • Vigilancia y monitoreo 	

Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específica	V2: Proceso de reclutamiento de personal	Planeación de personal	<ul style="list-style-type: none"> • Determinación de las necesidades de la organización en términos de personas • Ofrecimiento del mercado en cuanto recursos humanos • Técnicas de reclutamiento a emplear 	Población: 37 trabajadores del SAT
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe una relación entre la planeación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024? • ¿Existe una relación entre la organización de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la planeación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. • Determinar la relación entre la organización de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024 • Existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024 		Reclutamiento interno	<ul style="list-style-type: none"> • Fuentes de Reclutamiento interno • Técnicas de Reclutamiento interno 	Técnica: Encuesta
				Reclutamiento externo	<ul style="list-style-type: none"> • Fuentes de Reclutamiento Externo • Técnicas de Reclutamiento externo 	Instrumento: Cuestionario

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe una relación entre la dirección de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024? • ¿Existe una relación entre el control de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. • Determinar la relación entre el control de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. Y • Existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. 				
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

	Cuestionario Gestión Administrativa "Gestión Administrativa y el Proceso de Reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria, Puno, 2024"	Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración
---	--	---

Introducción:

A continuación, se exponen una serie de propuestas que facilitarán obtener información a ser empleada en la tesis cuyo objetivo es: determinar la relación entre la planeación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. En tal sentido, se agradece su comprensión y sinceridad en cada una de las respuestas a fines de poder lograr los objetivos planteados en el estudio, y contribuir al mejoramiento de la calidad de formación académica.

La información aportada será de carácter confidencial, por tanto, no se requiere su identificación, tampoco información personal, por ello, se agradece su sinceridad al responder.

Tiempo de antigüedad: _____

Fecha de aplicación: _____


Para responder cada ítem se empleó una escala de Likert, con valores del 1 al 5, en donde, 1 representa el puntaje más bajo (nunca), como se muestra a continuación:

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Neutral (3), De acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5)

Gestión Administrativa	Valoración				
Dimensión: Planeación	1	2	3	4	5
1. La institución tiene establecidos sus objetivos					
2. Los objetivos de la institución se cumplen					
3. La institución tiene establecidos sus políticas					
4. Las políticas de la institución se cumplen					
5. La institución tiene establecidos los diversos programas					
6. Los programas de la institución se cumplen					
7. La institución tiene establecido su presupuesto					
8. El presupuesto de la institución se ejecuta de acuerdo a lo previsto					
Dimensión: Organización	1	2	3	4	5
9. En la institución se contempla la división del trabajo					
10. La división del trabajo se cumple en toda la institución					
11. En la institución existe coordinación					
12. La coordinación es efectiva en la institución					
13. En la institución existe una descripción de funciones					
14. La descripción de funciones se aplica en toda la institución					
Dimensión: Dirección	1	2	3	4	5
15. En la institución existe la toma de decisiones					
16. Las decisiones de la dirección se cumplen					
17. En la institución existen canales de comunicación					
18. La comunicación de la dirección es efectiva					
19. En la institución se promueve la motivación					
20. La dirección motiva al resto de los trabajadores					
21. En la institución se promueve el liderazgo					
22. La dirección muestra su liderazgo en la institución					
Dimensión: Control	1	2	3	4	5
23. La institución dispone de actividades de control					
24. Las actividades de control son efectivas en la institución					
25. La institución tiene previstas actividades de Información y comunicación					
26. Las actividades de información y comunicación son efectivas					
27. La institución tiene previstas actividades de vigilancia y monitoreo					
28. Las actividades de vigilancia y monitoreo son efectivas					
Dimensión: Planeación de personal	1	2	3	4	5
29. En la institución se determinan las necesidades en términos de					

personas					
30.Las necesidades en términos de personas en la institución son atendidas adecuadamente					
31.La institución considera el ofrecimiento del mercado en cuanto recursos humanos					
32.El ofrecimiento del mercado en cuanto recursos humanos es el adecuado para la institución					
33.La institución dispone de técnicas de reclutamiento					
34.Las técnicas de reclutamiento empleadas por la institución son efectivas					

Gracias por su participación...

	<p>Cuestionario Proceso de Reclutamiento de Personal</p> <p>“Gestión Administrativa y el Proceso de Reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria, Puno, 2024”</p>	<p>Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración</p>
---	---	---

Introducción:

A continuación, se exponen una serie de planteamientos que permitirán obtener información a ser empleada en la tesis cuyo objetivo es: identificar la relación entre la planeación de la gestión administrativa y el proceso de reclutamiento del personal en el Servicio de Administración Tributaria – Puno, 2024. En tal sentido, se agradece su comprensión y sinceridad en cada una de las respuestas a fines de poder lograr los objetivos planteados en el estudio, y contribuir al mejoramiento de la calidad de formación académica.

La información aportada será de carácter confidencial, por tanto, no se requiere su identificación, tampoco información personal, por ello, se agradece su sinceridad al responder.

Tiempo de antigüedad: _____

Fecha de aplicación: _____

Para responder cada ítem se empleó una escala de Likert, con valores del 1 al 5, en donde, 1 representa el puntaje más bajo (nunca), como se muestra a continuación:

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Neutral (3), De acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5)

Proceso de Reclutamiento de Personal	Valoración				
Dimensión: Reclutamiento interno	1	2	3	4	5
1. La institución emplea el reclutamiento interno para cubrir las necesidades de personal					
2. El reclutamiento interno es efectivo para cubrir las necesidades de personal de la institución					
3. La institución emplea diversas técnicas de reclutamiento interno para cubrir las necesidades de personal					
4. Las técnicas de reclutamiento interno empleadas para cubrir las necesidades de personal son efectivas					
5. La institución tiene prevista la promoción interna para cubrir las necesidades de personal					
6. La promoción interna para cubrir las necesidades de personal es efectiva					
7. La institución tiene prevista la transferencia interna para cubrir las necesidades de personal					
8. La transferencia interna para cubrir las necesidades de personal es efectiva					
Dimensión: Reclutamiento externo	1	2	3	4	5
9. La institución emplea el reclutamiento externo para cubrir las necesidades de personal					
10. El reclutamiento externo es efectivo para cubrir las necesidades de personal de la institución					
11. La institución emplea diversas técnicas de reclutamiento externo para cubrir las necesidades de personal					
12. Las diversas técnicas de reclutamiento externo empleadas para cubrir las necesidades de personal son efectivas					
13. La institución tiene prevista como fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, las universidades, sindicatos, escuelas profesionales y otros canales					
14. Las fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, las universidades, sindicatos, escuelas profesionales y otros canales, son efectivas					
15. La institución tiene prevista como fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, recomendaciones de empleadores, anuncios públicos y la participación en ferias de empleo					

16.Las fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, recomendaciones de empleadores, anuncios públicos y la participación en ferias de empleo, son efectivas					
--	--	--	--	--	--

Gracias por su participación...

Anexo 4: Evaluación por Juicio de Expertos



FORMATO DE VALIDACIÓN

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

Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA

Primera dimensión: PLANEACION

Objetivos de la dimensión: medir el nivel de planeación en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fijación de objetivos	1. La institución tiene establecidos sus objetivos	3	3	3	-
	2. Los objetivos de la institución se cumplen	3	3	3	-
Establecimiento de políticas	3. La institución tiene establecidos sus políticas	3	3	3	-
	4. Las políticas de la institución se cumplen	3	3	3	-
Programas	5. La institución tiene establecidos los diversos programas	3	3	3	-
	6. Los programas de la institución se cumplen	3	3	3	-
presupuesto	7. La institución tiene establecido su presupuesto.	3	3	3	-
	8. El presupuesto de la institución se ejecuta de acuerdo a lo previsto	3	3	3	-

Segunda dimensión: ORGANIZACION

Objetivos de la dimensión: medir el nivel de organización en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
División de trabajo	9. En la institución se contempla la división del trabajo	3	3	3	-
	10. La división del trabajo se cumple en toda la institución	3	3	3	-
coordinación	11. En la institución existe coordinación	3	3	3	-
	12. La coordinación es efectiva en la institución	3	3	3	-
Descripción de funciones	13. En la institución existe una descripción de funciones	3	3	3	-
	14. La descripción de funciones se aplica en toda la institución	3	3	3	-

Tercera dimensión: DIRECCION

Objetivos de la dimensión: medir el nivel de dirección en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma de decisiones	15. En la institución existe la toma de decisiones	3	3	3	-
	16. Las decisiones de la dirección se cumplen	3	3	3	-
comunicación	17. En la institución existen canales de comunicación	3	3	3	-
	18. La comunicación de la dirección es efectiva	3	3	3	-
motivación	19. En la institución se promueve la motivación	3	3	3	-
	20. La dirección motiva al resto de los trabajadores	3	3	3	-
liderazgo	21. En la institución se promueve el liderazgo	3	3	3	-
	22. La dirección muestra su liderazgo en la institución	3	3	3	-

Cuarta dimensión: CONTROL

Objetivos de la dimensión: medir el nivel de control en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades de control	23. La institución dispone de actividades de control	3	3	3	-
	24. Las actividades de control son efectivas en la institución	3	3	3	-
Información y comunicación	25. La institución tiene previstas actividades de Información y comunicación	3	3	3	-
	28. Las actividades de información y comunicación son efectivas	3	3	3	-
Vigilancia y monitoreo	27. La institución tiene previstas actividades de vigilancia y monitoreo	3	3	3	-
	28. Las actividades de vigilancia y monitoreo son efectivas	3	3	3	-

Quinta dimensión: PLANEACION DEL PERSONAL

Objetivos de la dimensión: medir el nivel de planeación del personal en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Determinación de las necesidades de la organización en términos de personas	29. En la institución se determinan las necesidades en términos de personas	3	3	3	-
	30. Las necesidades en términos de personas en la institución son atendidas adecuadamente	3	3	3	-
	31. La institución considera el ofrecimiento del mercado en cuanto recursos humanos	3	3	3	-
Ofrecimiento del mercado en cuanto recursos humanos	32. El ofrecimiento del mercado en cuanto recursos humanos es el adecuado para la institución	3	3	3	-
	33. La institución dispone de técnicas de reclutamiento	3	3	3	-
Técnicas de reclutamiento a emplear	34. Las técnicas de reclutamiento empleadas por la institución son efectivas	3	3	3	-

Variable 2: PROCESO DE RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

Primera dimensión: RECLUTAMIENTO INTERNO

Objetivos de la dimensión: medir el nivel del reclutamiento interno en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fuentes de Reclutamiento interno	1. La institución emplea el reclutamiento interno para cubrir las necesidades de personal	3	3	3	-
	2. El reclutamiento interno es efectivo para cubrir las necesidades de personal de la institución	3	3	3	-
	3. La institución emplea diversas técnicas de reclutamiento interno para cubrir las necesidades de personal	3	3	3	-
	4. Las técnicas de reclutamiento interno empleadas para cubrir las necesidades de personal son efectivas	3	3	3	-
Técnicas de Reclutamiento interno	5. La institución tiene prevista la promoción interna para cubrir las necesidades de personal	3	3	3	-
	6. La promoción interna para cubrir las necesidades de personal es efectiva	3	3	3	-
	7. La institución tiene prevista la transferencia interna para cubrir las necesidades de personal	3	3	3	-
	8. La transferencia interna para cubrir las necesidades de personal es efectiva	3	3	3	-

Segunda dimensión: RECLUTAMIENTO EXTERNO

Objetivos de la dimensión: medir el nivel del reclutamiento externo en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fuentes de Reclutamiento Externo	9. La institución emplea el reclutamiento externo para cubrir las necesidades de personal	3	3	3	-
	10. El reclutamiento externo es efectivo para cubrir las necesidades de personal de la institución	3	3	3	-
	11. La institución emplea diversas técnicas de reclutamiento externo para cubrir las necesidades de personal	3	3	3	-
	12. Las diversas técnicas de reclutamiento externo empleadas para cubrir las necesidades de personal son efectivas	3	3	3	-
Técnicas de Reclutamiento externo	13. La institución tiene prevista como fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, las universidades, sindicatos, escuelas profesionales y otros canales	3	3	3	-
	14. Las fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, las universidades, sindicatos, escuelas profesionales y otros canales, son efectivas	3	3	3	-
	15. La institución tiene prevista como fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, recomendaciones de empleadores, anuncios públicos y la participación en ferias de empleo	3	3	3	-
	16. Las fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, recomendaciones de empleadores, anuncios públicos y la participación en ferias de empleo, son efectivas	3	3	3	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Conformidad en la claridad de preguntas.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Martín Romeo Yurivilca Oscanoa

Especialidad del evaluador: Maestro en Administración mención Estratégica de Empresas

11 de diciembre de 2023.


Firma del evaluador
DNI: 47201970

Activar Wi
Ve a Configuración

FORMATO DE VALIDACIÓN

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

Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA
Primera dimensión: PLANEACION

Objetivos de la dimensión: medir el nivel de planeación en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fijación de objetivos	1. La institución tiene establecidos sus objetivos	3	3	3	-
	2. Los objetivos de la institución se cumplen	3	3	3	-
Establecimiento de políticas	3. La institución tiene establecidos sus políticas	3	3	3	-
	4. Las políticas de la institución se cumplen	3	3	3	-
Programas	5. La institución tiene establecidos los diversos programas	3	3	3	-
	6. Los programas de la institución se cumplen	3	3	3	-
presupuesto	7. La institución tiene establecido su presupuesto.	3	3	3	-
	8. El presupuesto de la institución se ejecuta de acuerdo a lo previsto	3	3	3	-

Segunda dimensión: ORGANIZACION

Objetivos de la dimensión: medir el nivel de organización en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
División de trabajo	9. En la institución se contempla la división del trabajo	3	3	3	-
	10. La división del trabajo se cumple en toda la institución	3	3	3	-
coordinación	11. En la institución existe coordinación	3	3	3	-
	12. La coordinación es efectiva en la institución	3	3	3	-
Descripción de funciones	13. En la institución existe una descripción de funciones	3	3	3	-
	14. La descripción de funciones se aplica en toda la institución	3	3	3	-

Tercera dimensión: DIRECCION

Objetivos de la dimensión: medir el nivel de dirección en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma de decisiones	15. En la institución existe la toma de decisiones	3	3	3	-
	16. Las decisiones de la dirección se cumplen	3	3	3	-
comunicación	17. En la institución existen canales de comunicación	3	3	3	-
	18. La comunicación de la dirección es efectiva	3	3	3	-
motivación	19. En la institución se promueve la motivación	3	3	3	-
	20. La dirección motiva al resto de los trabajadores	3	3	3	-
liderazgo	21. En la institución se promueve el liderazgo	3	3	3	-
	22. La dirección muestra su liderazgo en la institución	3	3	3	-

Cuarta dimensión: CONTROL

Objetivos de la dimensión: medir el nivel de control en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades de control	23. La institución dispone de actividades de control	3	3	3	-
	24. Las actividades de control son efectivas en la institución	3	3	3	-
Información y comunicación	25. La institución tiene previstas actividades de Información y comunicación	3	3	3	-
	26. Las actividades de información y comunicación son efectivas	3	3	3	-
Vigilancia y monitoreo	27. La institución tiene previstas actividades de vigilancia y monitoreo	3	3	3	-
	28. Las actividades de vigilancia y monitoreo son efectivas	3	3	3	-

Quinta dimensión: PLANEACION DEL PERSONAL

Objetivos de la dimensión: medir el nivel de planeación del personal en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Determinación de las necesidades de la organización en términos de personas	29. En la institución se determinan las necesidades en términos de personas	3	3	3	-
	30. Las necesidades en términos de personas en la institución son atendidas adecuadamente	3	3	3	-
	31. La institución considera el ofrecimiento del mercado en cuanto recursos humanos	3	3	3	-
Ofrecimiento del mercado en cuanto recursos humanos	32. El ofrecimiento del mercado en cuanto recursos humanos es el adecuado para la institución	3	3	3	-
	33. La institución dispone de técnicas de reclutamiento	3	3	3	-
Técnicas de reclutamiento a emplear	34. Las técnicas de reclutamiento empleadas por la institución son efectivas	3	3	3	-

Variable 2: PROCESO DE RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

Primera dimensión: RECLUTAMIENTO INTERNO

Objetivos de la dimensión: medir el nivel del reclutamiento interno en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fuentes de Reclutamiento interno	17. La institución emplea el reclutamiento interno para cubrir las necesidades de personal	3	3	3	-
	18. El reclutamiento interno es efectivo para cubrir las necesidades de personal de la institución	3	3	3	-
	19. La institución emplea diversas técnicas de reclutamiento interno para cubrir las necesidades de personal	3	3	3	-
	20. Las técnicas de reclutamiento interno empleadas para cubrir las necesidades de personal son efectivas	3	3	3	-
Técnicas de Reclutamiento interno	21. La institución tiene prevista la promoción interna para cubrir las necesidades de personal	3	3	3	-
	22. La promoción interna para cubrir las necesidades de personal es efectiva	3	3	3	-
	23. La institución tiene prevista la transferencia interna para cubrir las necesidades de personal	3	3	3	-
	24. La transferencia interna para cubrir las necesidades de personal es efectiva	3	3	3	-

Segunda dimensión: RECLUTAMIENTO EXTERNO

Objetivos de la dimensión: medir el nivel del reclutamiento externo en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fuentes de Reclutamiento Externo	25. La institución emplea el reclutamiento externo para cubrir las necesidades de personal	3	3	3	-
	26. El reclutamiento externo es efectivo para cubrir las necesidades de personal de la institución	3	3	3	-
	27. La institución emplea diversas técnicas de reclutamiento externo para cubrir las necesidades de personal	3	3	3	-
	28. Las diversas técnicas de reclutamiento externo empleadas para cubrir las necesidades de personal son efectivas	3	3	3	-
Técnicas de Reclutamiento externo	29. La institución tiene prevista como fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, las universidades, sindicatos, escuelas profesionales y otros canales	3	3	3	-
	30. Las fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, las universidades, sindicatos, escuelas profesionales y otros canales, son efectivas	3	3	3	-
	31. La institución tiene prevista como fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, recomendaciones de empleadores, anuncios públicos y la participación en ferias de empleo	3	3	3	-
	32. Las fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, recomendaciones de empleadores, anuncios públicos y la participación en ferias de empleo, son efectivas	3	3	3	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Conformidad en la claridad de preguntas.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Leidy Lucia Méndez Gutiérrez

Especialidad del evaluador: Licenciada en Administración, Maestra en Administración de Negocios MBA, Magíster en Gestión Pública

20 de diciembre de 2023

Miembro del Jurado Evaluador
CLAD - N°29956

Firma del evaluador

DNI:46215770

Activar
Ve a Coni

FORMATO DE VALIDACIÓN

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

Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA

Primera dimensión: PLANEACION

Objetivos de la dimensión: medir el nivel de planeación en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fijación de objetivos	1. La institución tiene establecidos sus objetivos	4	4	4	-
	2. Los objetivos de la institución se cumplen	4	4	4	-
Establecimiento de políticas	3. La institución tiene establecidos sus políticas	4	4	4	-
	4. Las políticas de la institución se cumplen	4	4	4	-
Programas	5. La institución tiene establecidos los diversos programas	4	4	4	-
	6. Los programas de la institución se cumplen	4	4	4	-
presupuesto	7. La institución tiene establecido su presupuesto.	4	4	4	-
	8. El presupuesto de la institución se ejecuta de acuerdo a lo previsto	4	4	4	-

Segunda dimensión: ORGANIZACION

Objetivos de la dimensión: medir el nivel de organización en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
División de trabajo	9. En la institución se contempla la división del trabajo	4	4	4	-
	10. La división del trabajo se cumple en toda la institución	4	4	4	-
coordinación	11. En la institución existe coordinación	4	4	4	-
	12. La coordinación es efectiva en la institución	4	4	4	-
Descripción de funciones	13. En la institución existe una descripción de funciones	4	4	4	-
	14. La descripción de funciones se aplica en toda la institución	4	4	4	-

Tercera dimensión: DIRECCION*Objetivos de la dimensión: medir el nivel de dirección en relación al proceso de reclutamiento del personal*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma de decisiones	15. En la institución existe la toma de decisiones	4	4	3	-
	16. Las decisiones de la dirección se cumplen	4	4	4	-
comunicación	17. En la institución existen canales de comunicación	4	4	4	-
	18. La comunicación de la dirección es efectiva	4	4	4	-
motivación	19. En la institución se promueve la motivación	4	4	4	-
	20. La dirección motiva al resto de los trabajadores	4	4	4	-
liderazgo	21. En la institución se promueve el liderazgo	4	4	4	-
	22. La dirección muestra su liderazgo en la institución	4	4	4	-

Cuarta dimensión: CONTROL*Objetivos de la dimensión: medir el nivel de control en relación al proceso de reclutamiento del personal*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades de control	23. La institución dispone de actividades de control	4	4	4	-
	24. Las actividades de control son efectivas en la institución	4	4	4	-
Información y comunicación	25. La institución tiene previstas actividades de Información y comunicación	4	4	4	-
	26. Las actividades de información y comunicación son efectivas	4	4	4	-
Vigilancia y monitoreo	27. La institución tiene previstas actividades de vigilancia y monitoreo	4	4	4	-
	28. Las actividades de vigilancia y monitoreo son efectivas	4	4	4	-

Quinta dimensión: PLANEACION DEL PERSONAL

Objetivos de la dimensión: medir el nivel de planeación del personal en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Determinación de las necesidades de la organización en términos de personas	29.En la institución se determinan las necesidades en términos de personas	4	4	4	-
	30.Las necesidades en términos de personas en la institución son atendidas adecuadamente	4	4	4	-
	31.La institución considera el ofrecimiento del mercado en cuanto recursos humanos	4	4	4	-
Ofrecimiento del mercado en cuanto recursos humanos	32.El ofrecimiento del mercado en cuanto recursos humanos es el adecuado para la institución	4	4	4	-
	33.La institución dispone de técnicas de reclutamiento	4	4	4	-
Técnicas de reclutamiento a emplear	34.Las técnicas de reclutamiento empleadas por la institución son efectivas	4	4	4	-

Variable 2: PROCESO DE RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

Primera dimensión: RECLUTAMIENTO INTERNO

Objetivos de la dimensión: medir el nivel del reclutamiento interno en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fuentes de Reclutamiento interno	33. La institución emplea el reclutamiento interno para cubrir las necesidades de personal	4	4	4	-
	34. El reclutamiento interno es efectivo para cubrir las necesidades de personal de la institución	4	4	4	-
	35. La institución emplea diversas técnicas de reclutamiento interno para cubrir las necesidades de personal	4	4	4	-
	36. Las técnicas de reclutamiento interno empleadas para cubrir las necesidades de personal son efectivas	4	4	4	-
Técnicas de Reclutamiento interno	37. La institución tiene prevista la promoción interna para cubrir las necesidades de personal	4	4	4	-
	38. La promoción interna para cubrir las necesidades de personal es efectiva	4	4	4	-
	39. La institución tiene prevista la transferencia interna para cubrir las necesidades de personal	4	4	4	-
	40. La transferencia interna para cubrir las necesidades de personal es efectiva	4	4	4	-

Segunda dimensión: RECLUTAMIENTO EXTERNO

Objetivos de la dimensión: medir el nivel del reclutamiento externo en relación al proceso de reclutamiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fuentes de Reclutamiento Externo	41. La institución emplea el reclutamiento externo para cubrir las necesidades de personal	4	4	4	-
	42. El reclutamiento externo es efectivo para cubrir las necesidades de personal de la institución	4	4	4	-
	43. La institución emplea diversas técnicas de reclutamiento externo para cubrir las necesidades de personal	4	4	4	-
	44. Las diversas técnicas de reclutamiento externo empleadas para cubrir las necesidades de personal son efectivas	4	4	4	-
Técnicas de Reclutamiento externo	45. La institución tiene prevista como fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, las universidades, sindicatos, escuelas profesionales y otros canales	4	4	4	-
	46. Las fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, las universidades, sindicatos, escuelas profesionales y otros canales, son efectivas	4	4	4	-
	47. La institución tiene prevista como fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, recomendaciones de empleadores, anuncios públicos y la participación en ferias de empleo	4	4	4	-
	48. Las fuentes externas para cubrir las necesidades de personal, recomendaciones de empleadores, anuncios públicos y la participación en ferias de empleo, son efectivas	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Conformidad en la claridad de preguntas.

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Martín Romeo Yurivilca Oscanoa

Especialidad del evaluador: Maestro en Administración mención Estratégica de Empresas.

27 de diciembre de 2023.


Firma del evaluador
DNI:

Activi
Ve a Cc

Anexo 5: Fichas técnicas

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario sobre gestión administrativa

Autores: Vilca Arapa Marizol

Dimensiones: Planificación, organización, dirección, control y planificación personal

Baremo: Alto, Medio y Bajo.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario sobre proceso de reclutamiento

Autores: Vilca Arapa Marizol

Dimensiones: Reclutamiento interno y reclutamiento externo

Baremo: Alto, Medio y Bajo.

Anexo 6: Base de datos

Gestión Administrativa

N°	Edad	Género	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	
1	25	M	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
2	27	M	1	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
3	25	M	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	3		
4	29	F	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	25	F	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
6	24	F	1	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
7	25	M	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	3		
8	21	M	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	
9	24	F	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
10	24	M	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
11	21	M	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	
12	25	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	26	M	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
14	25	M	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
15	25	M	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
16	28	M	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
17	26	F	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	28	M	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
19	25	M	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	
20	28	M	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	4	3	
21	28	F	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
22	28	M	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
23	27	F	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	
24	24	F	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
25	25	F	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	
26	30	M	4	3	3	2	3	2	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	28	F	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	
28	26	F	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4
29	29	F	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	1	3	1	1	2	3	
30	28	M	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
31	26	M	4	4	3	3	5	4	2	2	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
32	28	M	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	24	M	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
34	38	F	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	
35	42	F	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	
36	35	F	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
37	45	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Proceso de reclutamiento del personal

N°	Edad	Género	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	25	M	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1
2	27	M	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
3	25	M	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2
4	29	F	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2
5	25	F	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	3
6	24	F	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
7	25	M	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	1
8	21	M	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	24	F	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	24	M	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
11	21	M	1	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
12	25	M	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4
13	26	M	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3
14	25	M	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
15	25	M	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
16	28	M	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3
17	26	F	3	4	4	2	2	2	3	2	1	4	2	2	3	2	2	3
18	28	M	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
19	25	M	3	1	1	2	3	2	3	1	3	1	4	5	5	5	3	4
20	28	M	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1
21	28	F	4	5	5	5	3	4	5	5	2	3	1	4	2	4	4	5
22	28	M	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
23	27	F	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	24	F	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
25	25	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
26	30	M	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5
27	28	F	4	4	4	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2
28																		

Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos

Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	34

Proceso de reclutamiento del personal

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	16

Anexo 8: Carta de autorización



"Año del Bicentenario de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

Puno, 06 de marzo del 2024

Carta N° 034-2024-MPP/SAT

Señorita
MARIZOL VILCA ARAPA
Presente.-

ASUNTO : Respuesta a su Carta N° 001-2024-UCV-LIMA-NORTE/DG

Previo cordial saludo me dirijo a usted para manifestarle en atención a su documento mediante el cual solicita autorización para realizar investigación para proyecto de tesis referido al tema "GESTION ADMINISTRATIVA Y EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA PUNO 2024".

Al respecto comunico a usted que se ha determinado atender su petición, para lo cual deberá coordinar las acciones respectivas en esta Gerencia.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


MANIFIESTA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
Abel Manuel Ramos Rivera
GERENTE

AMRR/gqch

cc
Archivo