



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA

**Gestión del talento humano y mejora continua en la Corte  
Superior de Justicia de Lima Norte - 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios MBA

**AUTOR:**

Gómez Pascual, José Luis (ORCID: 0000-0002-4857-9918)

**ASESOR:**

Mg. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto (ORCID: 0000-0002-0565-0577)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

Lima– Perú

2021

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres por ser el mejor ejemplo a seguir e inculcar en mi la perseverancia, habilidad y constancia para realizar mis objetivos profesionales, con dedicación y humildad. A mi hermana Nilda por hacer de mi un profesional y enseñarme a ser feliz haciendo lo que me gusta, A mi amada esposa e hijos que son la luz que guían y acompañan mi camino y a mi hermano Carlitos ya que sin su cariño nada sería posible.

## **Agradecimiento**

A mis Padres por inculcarme la educación desde pequeño.

A mis hermanos, Carlos y Nilda por ser fuente de inspiración y darme la oportunidad de estudiar y mejorar cada día.

A mi amada esposa e hijos por su amor y compañía incondicional en el camino del crecimiento profesional.

A mi amigo Mayk Harrison por apoyarme y alentarme para seguir adelante.

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo de diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo.	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	16
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	55
Anexo 01. Operacionalización de la variable gestión del talento humano	56
Anexo 02. Operacionalización de la variable mejora continua	57
Anexo 03. Matriz de consistencia	58
Anexo 04. Instrumento de recolección de datos gestión del talento humano	61
Anexo 05. Instrumento de recolección de datos mejora continua	64
Anexo 06. Cálculo del tamaño de muestra	67

Anexo 07. Coeficiente estandarizado de correlaciones	68
Anexo 08. Validación de instrumentos – validador 01	69
Anexo 09. Validación de instrumentos – validador 02	70
Anexo 10. Validación de instrumentos – validador 03	71
Anexo 11. Validación de instrumentos – validador 04	72
Anexo 12. Base de datos	73
Anexo 13. Datos de programa SPP versión 25	74
Anexo 14. Reporte de similitud de Turnitin	75
Anexo 15. Carta solicitando autorización a la entidad	76
Anexo 16. Autorización por parte de la entidad.	77
Anexo 17. Nivel de confianza en las instituciones del país.	78
Anexo 18. Nivel de percepción de corrupción en el sector público en el mundo.	79

## Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Trabajadores y su régimen laboral	16
Tabla 2	Instrumento Gestión del talento humano	17
Tabla 3	Instrumento mejora continua	18
Tabla 4	Validez de contenido por juicio de expertos	19
Tabla 5	Coeficiente de fiabilidad	20
Tabla 6	Resumen de procesamiento de casos prueba Alfa de Cronbach	20
Tabla 7	Resumen de procesamiento de casos	23
Tabla 8	Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach	23
Tabla 9	Análisis descriptivo gestión del talento humano	23
Tabla 10	Análisis descriptivo mejora continua	24
Tabla 11	Análisis descriptivo de procesos para integrar	25
Tabla 12	Análisis descriptivo de procesos para organizar	26
Tabla 13	Análisis descriptivo de procesos para recompensar	27
Tabla 14	Análisis descriptivo de procesos para desarrollar	28
Tabla 15	Análisis descriptivo de procesos para retener	29
Tabla 16	Análisis descriptivo de procesos para auditar	30
Tabla 17	Prueba de correlación de Rho Spearman GTH y mejora continua	32
Tabla 18	Prueba de correlación de Rho Spearman procesos para integra	33
Tabla 19	Prueba de correlación de Rho Spearman procesos para organiza	34
Tabla 20	Prueba de correlación de Rho Spearman procesos para remunerar	35
Tabla 21	Prueba de correlación de Rho Spearman procesos para desarrollar	36
Tabla 22	Prueba de correlación de Rho Spearman procesos para retener	37
Tabla 23	Prueba de correlación de Rho Spearman procesos para auditar	38

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Gestión del talento humano percibido por los trabajadores.	24
Figura 2 Mejora continua percibida por los trabajadores	25
Figura 3 Procesos para integrar percibido por los trabajadores	26
Figura 4 procesos para organizar percibido por los trabajadores	27
Figura 5 Procesos para Remunerar percibido por los trabajadores	28
Figura 6 Procesos para Desarrollar percibido por los trabajadores	29
Figura 7 procesos para retener percibido por los trabajadores	30
Figura 8 procesos para auditar percibido por los trabajadores	31

## Resumen

La presente investigación que lleva por título, gestión del talento humano y mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020, tuvo como objetivo establecer la relación existente entre la gestión del talento humano y la mejora continua en una entidad del estado.

El estudio fue de tipo básico, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo no experimental de corte transversal y correlacional, que utilizó como muestra a 298 servidores judiciales pertenecientes a la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Como técnica e instrumento de recolección de datos se utilizó la encuesta que se aplicó por medio de dos cuestionarios por cada una de las variables a través de Google Drive, para evaluar la percepción de los trabajadores, permitiendo lograr por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach una fuerte confiabilidad para probar las hipótesis por medio del coeficiente Rho Spearman, elaborado en el programa SPSS versión 25.

El resultado obtenido estableció que existe relación significativa ( $Rho=0,903$ ); ( $p<0,05$ ), entre la gestión del talento humano y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia, 2020, rechazando la hipótesis nula y reflejó un nivel medio en la variable de 55,52% por opinión de los participantes

Palabras clave: Gestión del talento humano, mejora continua, servidores judiciales

## Abstract

The present research that is entitled, management of human talent and continuous improvement in the Superior Court of Justice of Lima Norte, 2020, aimed to establish the relationship between the independent and dependent variables

The study was of a basic type, focused on quantitative, descriptive, no experimental cross-sectional and correlational level, which used as a sample 299 judicial servants belonging to the Superior Court of Justice of Lima Norte. As a data collection technique and instrument, the survey was applied that was applied by means of two questionnaires for each one of the variables through Google Drive, to evaluate the perception of the workers, allowing to achieve through the Cronbach's Alpha coefficient a strong reliability to test the hypotheses by means of the Rho Spearman coefficient, elaborated in the SPSS version 25 program.

The obtained result established that there is a significant relationship ( $Rho = 0.903$   $p < 0.05$ ), between the management of human talent and continuous improvement in the Superior Court of Justice, 2020, rejecting the null hypothesis and reflecting a mean level in the variable of 55.52% by opinion of the participants

Keywords: Human talent management, continuous improvement, judicial servant

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones a nivel mundial han evolucionado e innovado la gestión de los recursos humanos, ello se vio reflejado en sus políticas donde se promovió la capacitación, liderazgo, equidad, las buenas prácticas, integrando a sus trabajadores, mejorando su profesionalismo y desarrollando competencias con una visión de futuro orientada a la mejora continua. Por ello, las empresas se enfocaron en priorizar la felicidad de sus empleados. En EEUU invirtieron 3,6 millones de dólares en 2019, para asegurar el confort de sus integrantes para ampliar las probabilidades de compromiso, renovando sus prácticas para adaptar el trabajo en torno al bienestar de sus miembros. Deloitte (2020).

Por consiguiente, las empresas más exitosas del mundo como Google, Microsoft, Facebook, Cisco entre otras, obtuvieron resultados positivos al invertir y adecuar la gestión de talento humano a sus colaboradores, capacitando, involucrándolos, tomando en cuenta sus ideas, generando un vínculo. Por tal motivo en México se evidenció un cambio respecto a recursos humanos, que priorizó comprometerlos para que coincidan sus metas con los objetivos de la organización, creando un sentido de pertenencia. (Dessler y Varela, 2011, p.12).

De acuerdo a un estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), informó que se perdió en América Latina y el Caribe alrededor de 34 millones de puestos de trabajo a causa de la crisis por la Covid-19. En ese sentido se enfrentará el desafío de reconstruir el mercado laboral en la región y se requieren personas con capacidad de respuesta y adaptabilidad a las exigencias que garanticen su continuidad laboral.

En el Perú se reglamentó el teletrabajo a través del D.S. N° 010-2020-TR, para proteger a los trabajadores por la Covid-19, permitiendo a las empresas implementar medidas en su estructura organizacional con el fin de dotar de equipos informáticos para adaptarse mejor al trabajo remoto, de los cuales solo el 29% implementó estrategias de recursos humanos con soporte digital. (Aperhu. 2020).

En ese sentido, Albelo (2017), nos menciona que las empresas evolucionaron digitalmente, facilitando el trabajo y exigiendo preparación, sobre todo en una sociedad influenciada por generaciones empoderadas en busca de mejores experiencias, no existen empresas pequeñas que proporcionen una experiencia agradable a sus empleados que publicarán sus percepciones y viralizarán sus decepciones.

De lo dicho, existe la posición poco modernizada de las entidades estatales, que tienen como prioridad la carga laboral, descuidando la gestión humana, por limitaciones en su estructura, presupuesto, carencia de iniciativas, limitada por regímenes laborales, y sindicatos, donde no se prioriza el control interno que potencie de manera eficiente el servicio de sus integrantes.

Por otro lado, los temas que involucren la corrupción generan en los trabajadores desmotivación, deserción y falta de compromiso. Transparencia Internacional (2019), posicionó al Perú en el nivel de percepción mundial de corrupción en la posición 36 de 180 países por temas vinculados a sobornos. Esto desmerece la labor estatal ante actos indebidos .

Por ello tenemos, que el factor humano es la imagen institucional, en ese sentido el INEI (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, 2019) en su informe evaluó la confianza que tienen los ciudadanos en las entidades estatales, encontrando a la entidad investigada con 83.9% en 2018 y 82.3% en 2019 de desconfianza, por otro lado, la confianza fue 10.4 % en 2018 y 11.9 % en 2019.

Por los motivos expuestos se realizó la investigación, enfocado en la necesidad de potenciar el talento humano en un poder del estado, por la importancia de sus servicios, sin intereses personales, autónomo, con participación de sus directivos y la meritocracia alcance a todos sus miembros, logrando el bienestar del cliente interno y fomente su marca empleadora.

De esta manera, se analizó la realidad problemática, y se determinó el problema general de investigación. ¿De que manera la gestión del talento humano se relaciona con la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020?, además se plantearon los problemas específicos, ¿De qué

manera los procesos para integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y auditar a las personas se relacionan con la mejora continua en la Corte superior de Justicia de Lima Norte, 2020?.

De la misma forma la justificación es práctica debido a que la investigación contribuirá con una visión de un estado moderno, punto de partida de soluciones concretas y toma de decisiones que establezca una dirección idónea que mejore la gestión de personas y otorgue igualdad de oportunidades de crecimiento profesional recuperando la confianza en las instituciones públicas. Por otro lado, como justificación teórica, se generará conocimientos importantes de reflexión acerca de las teorías de la gestión de personas y mejora continua orientada a necesidades de los ciudadanos, la cual puede ser aplicada y desarrollada en instituciones estatales para incrementar información en un entorno público. Así mismo la justificación metodológica, nos sirve de manera clara a investigadores que busquen material, con la finalidad de recomendar en base a resultados confiables, y corregir situaciones inesperadas para proporcionar servicios de calidad y garantizar la eficiencia y eficacia de una política moderna que los usuarios requieren.

En ese sentido realizamos el objetivo general para establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020. Así mismo se realizaron los objetivos específicos, establecer la relación que existe entre los procesos para integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y auditar a las personas se relacionan con la mejora continua en la Corte superior de Justicia de Lima Norte, 2020.

En cuanto a nuestra hipótesis general y específicas se planteó que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia, 2020. De la misma forma que existe relación significativa entre los procesos para integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener, auditar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a investigaciones nacionales relacionadas a nuestra primera variable consideramos a Mitta y Dávila (2015), que investigaron sobre el talento humano y retención que involucran en sus políticas a la generación Y en las organizaciones, tuvo como objeto identificar sus intereses para fidelizarlos. Utilizó herramientas mixtas, la encuesta fue aplicada a jóvenes Millennials con experiencia laboral y gerentes de recursos humanos, que concluyó permitiendo conocer el perfil conductual de los encuestados y las estrategias de retención aplicadas hacia ellos, se definió que la generación investigada es importante por sus diferencias, como por ser la numerosa y en nuestro país al 2025 equivaldrá al 60% de la fuerza laboral, al ser asiduos de la tecnología, interconectados y positivamente activistas que buscan marcar la diferencia.

Tal como Martínez (2018), en su investigación tuvo como motivo determinar la relación del factor humano con la carga laboral en un Poder del estado, la investigación fue no experimental, descriptiva, comprendió a 50 trabajadores evaluados por cuestionario, concluyó con baja gestión humana 56% mientras que fue alta la carga laboral 50%. Debido a que los trabajos realizados no plasman las cifras reales. Por lo tanto, existe relación entre ambas variables, pero cabe indicar que los trabajadores atraviesan situaciones de gran presión al momento de tomar decisiones.

Con relación a investigaciones en el ámbito nacional acerca de la segunda variable, tenemos a Estrada (2018), en su investigación referente a la mejora continua, su objetivo fue conocer la relación entre ambas variables, fue de tipo aplicado y adopto el nivel descriptivo, no experimental, para lo cual se utilizó como población y muestra a 36 clientes que participaron del estudio por medio del cuestionario y concluyó identificando que hay relación entre la mejora continua y la calidad y como hipótesis se determinó correlación positiva alta.

Como afirma Cutti (2017), como objetivo identificar la relación de la mejora continua, que fue no experimental, descriptivo, correlacional, e incluyó 10

colaboradores por medio de la encuesta, obteniendo como resultado que la mejora continua se encuentra en bajo 70% y la productividad laboral obtuvo 54.5%. el estudio concluyó mostrando que no tiene una buena mejora continua lo que origina inconvenientes de inestabilidad con carencias de comunicación y sin planeamiento.

En la opinión (Pisconte, 2015), en su investigación evidenció información acerca de la mejora continua y el liderazgo y la importancia del planeamiento estratégico, que tuvo como meta establecida el determinar el impacto entre las variables, fue descriptiva, exploratoria, explicativa orientada a la comprobación de la hipótesis, además de método inductivo para lo cual se empleo por medio de encuesta a los participantes integrantes de grupos de interés entre proveedores y colaboradores. Concluyó comprobando la hipótesis acerca de la afirmación sobre el liderazgo y el planeamiento estratégico aporta al desarrollo de la empresa.

A continuación, identificaremos las investigaciones relacionadas en el contexto internacional, Cano (2019), tuvo por objeto reflexionar acerca la posición de los recursos humanos a través de los servidores públicos dentro de la organización y conocer si se orientan a mejorar sus destrezas e incrementar conocimientos. Concluyó identificando que se interponen cuestiones burocráticas, además no existe planificación de políticas originadas con una visión modernizada, que involucre al personal, que cuenta con servidores de larga trayectoria no motivados en condiciones limitadas.

Como afirma Oladapo (2014), que estableció como objetivo comprender los desafíos y aciertos de programas de gestión del talento, de la misma forma los datos proporcionados del estudio del programa con un 69% reconocieron el valor de dicho programa, por otro lado las que no realizaron el programa fueron el 31%. El estudio concluyo revelando que la seguridad laboral y compensación no tuvo valor predictivo para los intereses de la retención y en la encuesta que contaban con insuficiente talento. Así mismo que las organizaciones tienen la ardua tarea de reemplazar personas con amplia experiencia, lo cual es escaso y que el

retener a los empleados es clave para la estabilidad de las organizaciones que dará sus frutos a largo plazo.

Analizando la segunda variable tenemos a McLean et al, (2015), quienes tuvieron como objetivo el compartir una revisión bibliográfica que explica acerca las iniciativas de mejora continua que pueden tener fallas en el entorno de fabricación. Los hallazgos brindaron información sobre lo complejo que resulta el cambio organizacional y la implementación de la mejora continua. El presente estudio dejó claro que una multitud de variables ocasionan la caída de la implementación de dicho proceso, las hojas de ruta no cumplen la finalidad de dar soluciones confiables en su totalidad.

Citando a Zubia et al, (2018), tuvieron como objetivo de implementar una metodología de mejoramiento continuo 5s, siendo la investigación de tipo descriptivo, basada en estudio de caso por etapas, los resultados mostraron que la microempresa economizó en costos, del mismo modo realizó eficazmente la gestión de los recursos, retrocedieron la incidencia de accidentes y se fomentó la motivación en el trabajo que permitieron mejorar el clima laboral al proponer un ambiente laboral más agradable. Concluyó realizando la implementación de la metodología 5s que evidenció mejoras en los procesos, además y se capacitó al 100% a sus recursos humanos, donde su aplicación fue un reto.

Como lo plantean Pérez (2015), considero por objetivo realizar un procedimiento que facilite a las empresas tener el control sistemático de todos sus procesos, para evaluarlos y conociendo cuales son los necesarios para la organización y de esta forma eligiendo los que son necesarios para mejorarlos. De esta forma permitir a los responsables realizar una correcta toma de decisiones eficiente con base en las posibles falencias existentes. Concluyó proponiendo el uso de herramientas para apoyar las decisiones.

De igual forma se definieron las bases teóricas respecto a nuestra primera variable la gestión del talento humano. Establece que es la práctica busca

alcanzar los objetivos en la empresa siempre que tenga un ordenamiento sólido que involucre al capital humano de forma coordinada. (Vallejo, 2015, p.17).

Por lo tanto, se refieren a las prácticas y políticas elaboradas que son necesarias para gestionar las relaciones humanas dentro del centro de labores. (Dessler y Varela, 2011, p.2). Es la actividad que modifica el comportamiento de sus integrantes al elaborar y ejecutar planes estratégicos, tomando decisiones que influyen en las personas y su comportamiento en un tiempo determinado en la empresa. (Dolan et al, 2007, p.31).

Por ello es considerada con mayor relevancia en las organizaciones de servicios establecido por medio de la inteligencia y vivencias laborales, atribuido de forma creativa del cual dependen las empresas. (Grados, 2013, p.15).

De la misma forma refieren que es el conjunto de dotes de grado intelectual que conforman el conocimiento que aplican y las competencias, que determinará sobresalir en el puesto de trabajo. (Alles, 2005, p.29). También mencionan que tiene por finalidad el captar y asegurar la permanencia del personal en la organización, manteniendo una actitud orientada a los intereses de la empresa, logrando la integración eficiente y los objetivos que se traza la empresa. (Alfaro, 2012, p.31)

Asimismo, es definida como las contribuciones en cuanto a dotación de personal, que consta de proporcionar de habilidades y destrezas a los trabajadores que reúnen a lo largo de su vida, y el éxito de la organización depende de su integración. (Werther y Davis, 2008, p.9).

Por lo tanto, lo definen como las estrategias que realizan para retener, organizar y potenciar a los trabajadores de la misma forma promover el talento que alimente los conocimientos y experiencias de sus miembros, diseñando servicios de forma innovadora. (Sanabria, 2015, p.24).

Otra posición refiere que es la función fundamental, no se limita a procesos, si no que ejecuta acciones de planeación y actividades de desarrollo en las organizaciones con una visión en alcanzar objetivos. (Mondy, 2010, p.7).

De la misma forma entienden que es una actividad que debe articularse para otorgar el beneficio de los trabajadores y como aprendizaje en la organización, que incluye entre sus procesos la toma de decisiones con miras en el futuro. (Aldana et al, 2011, p.122).

Por lo tanto, el talento humano congrega conceptos que lo centran como el conjunto de procesos diseñados para suministrar la cantidad adecuada de personas en cada puesto que cumplan las responsabilidades que la organización les indique. (Ferri, 2016, p.10).

Con respecto a las dimensiones que integran la gestión del talento humano se consideró para la investigación a Chiavenato (2009) quien elaboró conceptos acerca los procesos que involucran la organización de los recursos humanos y establecieron 6 dimensiones las cuales comenzamos a presentar:

Iniciando con la primera dimensión procesos para integrar personas, que reúne a indicadores como: El reclutamiento, perfil, selección. Además, existen aportes complementarios en base a nuestra dimensión como, por ejemplo, se efectúa el proceso aplicando pruebas de acuerdo a las necesidades propias del puesto donde se definirán sus acciones hasta el ingreso del candidato. (Alles, 2009. p.32). Por otro lado, afirma que es la capacidad de proveer de recurso humano a la empresa en el momento que solicita y ante una necesidad desatendida. (Grados, 2013, p.209). De la misma forma el proceso de reclutar se realiza con el objetivo de integrar a la organización a personas adecuadas, que postularán por una plaza vacante. (Alfaro, 2012, p.76).

Con relación a nuestra segunda dimensión, procesos para organizar personas. Involucran a los indicadores: Orientar, diseño y organización de puestos y evaluación de desempeño. Los cuales elaboran actividades que las

personas ejecutarán en cada puesto, y el camino que seguirán. Chiavenato. (2009), De la misma forma existen aportes que complementan el concepto que refiere que el proceso de evaluación se realiza para integrar a los más idóneos a la empresa. Así mismo su importancia radica en las expectativas y se requiere que se les evalúe de forma periódica. (Grados, 2013, p.225). También se trata de determinar las responsabilidades y características que van a asumir dentro de la empresa, de acuerdo al diseño de puestos. (Dessler y Varela, 2011, p.80).

También tenemos la tercera dimensión, procesos para recompensar personas. Que incluyó como indicadores: la remuneración, incentivos y las prestaciones, establecido para incentivar y satisfacer necesidades de los trabajadores de acuerdo a un trabajo desempeñado. Chiavenato (2009), Así mismo se realizaron aportes para complementar la idea la cual refiere que es el proceso que se orienta a las retribuciones hacia el empleado, y depende de ella para identificarse con la empresa como respuesta a su esfuerzo. (Alles, 2009, p. 32).

Continuando con nuestra cuarta dimensión, procesos para desarrollar personas, que integra como indicadores a la capacitación y desarrollo, programas y desarrollo de carreras y comunicaciones y consonancia. Por tal motivo es el proceso que involucra de dotar de habilidades a las personas que integran la empresa. Chiavenato (2009). Por otra parte, se complementó con otras ideas que lo definen como la forma en como se elaboran los programas que desarrollan las habilidades formativas de las personas en las empresas. (Alles, 2009, p.13). Otro aporte complementa que las grandes organizaciones han crecido gracias a la capacitación que reciben sus miembros, a medida que la compañía se expande requiere de contar con personas bien preparadas. (Werther y Davis, 2008, p.72). De la misma forma las empresas preparan planes de carrera con la finalidad de tener personas preparadas para que se asuman puestos de mayor jerarquía. (Vallejo, 2015, p.78).

Nuestra quinta dimensión, procesos para retener personas, que involucra como indicadores, calidad de vida, las relaciones laborales, e higiene y seguridad.

Por lo mismo se define como aquella forma que se realiza para crear condiciones apropiadas satisfactorias para crear condiciones laborales a los trabajadores. (Chiavenato, 2009, p.15).

Finalmente, la sexta dimensión, procesos para auditar personas, que agregó como indicadores, el monitoreo, acompañamiento y la evaluación. Por ello se realiza el proceso para controlar y dar seguimiento a las funciones realizadas por los trabajadores y sus resultados. Chiavenato (2009), De la misma forma otro aporte refiere que la evaluación es importante y se realiza dentro del entorno laboral, de forma independiente y periódica para advertir alguna retroalimentación por aplicar. Sotomayor (2016), Otra definición refiere que la evaluación congrega el análisis de rendimiento y fijará normas que considerará para la toma de decisiones (Dolan et al, 2007, p.229).

De acuerdo a las dimensiones consideradas acerca de la gestión humana, resaltamos la relevancia de los proceso que involucran integrar personas y organizarlas de la misma forma que propiciar su desarrollo y mantener un buen ambiente laboral que vele por su salud y bienestar en cada organización sea pública o privada.

Por otra parte, se definieron las bases teóricas sobre la mejora continua, que la definen como la ideología que utiliza la administración que profundiza en ubicar aquellos productos y procesos que requieran incrementar niveles de eficiencia hasta lograr la excelencia. (Hellriegel et al, 2008, p.263).

Por lo tanto, realiza de forma estructurada con la cooperación de todas las áreas a fin de reducir desperdicios y elevar la calidad. (D'Alessio, 2004, p.67).

Considerando las acciones en las organizaciones, se adoptan herramientas que brindan solución a problemas por medio planes de calidad con acciones diarias, aunque pequeñas que permitan hacer competitivo el producto de forma organizada que se oriente a satisfacer al cliente. (Aldana et al, y Cantú. 2011).

De la misma forma se refiere a que son estrategias de la administración que se elaboran sistemas para potenciar el desarrollo de los procesos y por medio de ella elevar los estándares de aceptación de los clientes internos como externos, además las partes interesadas. (Bonilla, et al. 2020, p.30).

Por lo tanto, incluye la filosofía que compromete a la mejora continua para obtener capacidad de respuesta de acuerdo al cliente y proveedores mejorando un servicio, y no resulta posible si no hay medición precisa para poder corregir los problemas que existan. (Robbins y Coulter, 2010, 32). Por otra parte, indicó que es un enfoque que ha diseñado una serie de herramientas y procedimientos que permiten a los proveedores establecer características de calidad en los insumos y contar además con elementos básicos para realizar un proceso. Por lo tanto, es un pilar en el desarrollo y evolución de la calidad que se realizó para reducir la falta de calidad. (Cantú, 2011, p.164).

También nos muestra la idea que siempre hay una manera mejor para hacerlo y en el camino de aprendizaje se realizan las innovaciones, acondicionamientos a todos los empleados y lucha para eliminar el desperdicio, y generar un cambio para producir una reducción de gastos y propicie la entrega al cliente en el tiempo debido de forma eficiente. (Camisón, et al, 2006, p.314).

Por consiguiente, es considerada como una de las actividades que tiene la empresa con la finalidad de ser competitiva, las formas de alcanzar los resultados son diversos, e incluyen una serie de acciones a las formas de trabajo y el entendimiento de cada uno de ellos, que se caracteriza por tener desarrollos sencillos, pero incluye una participación y entendimiento mas minucioso para lograr comprenderlo y aplicarlo de la mejor manera. (Gonzáles et al, 2013, p.16).

Por otra parte, podemos mencionar que las empresas aplican diversos valores que potencien los servicios ofrecidos, como la mejora de los procesos cotidianos otorgándole creatividad a estos servicios con un plus de organización en los diseños convencionales que disminuya los tiempos de producción y genere menos costos. (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p.65).

Coincidiendo con la afirmación que tiene con respecto al mejoramiento continuo, refiere que tiene una visión incesante acerca de la mejora de los procesos planear, hacer, evaluar y actuar, para evaluar lo que se obtenga por medio de su aplicación y adoptar lecciones aprendidas y al mismo tiempo actuar en base a ellas. (D'Alessio, 2008, p.35). Sin embargo, para utilizar un enfoque que propicie la calidad, tenemos que aplicar en la organización procesos de mejora de los procesos que incluye la participación de todos los miembros y todos sus niveles para garantizar se cumplan las expectativas de los clientes. (Koontz et al, 2012, p.564)

Por último, es importante destacar que los productos y su aceptación generan la innovación y mejora continua, por medio de ese fin, sus miembros buscan adoptar sistemas de calidad que permitan garantizar destacar y obtener una ventaja competitiva frente a la competencia. (Amaru, 2009, p.242).

Con respecto a las dimensiones que integran la segunda variable mejora continua, que de acuerdo a Cantú (2011), quien ha elaborado información de acuerdo a las tres dimensiones que ha considerado las cuales presentamos a continuación:

Comenzamos con la dimensión, causa y efecto (Ishikawa). Que incluyó como indicadores a siete elementos, materiales, maquinaria, métodos de trabajo, medición, mano de obra y medio ambiente. Por ello indica que es la muestra gráfica de las posibles situaciones que podrían provocar el problema que alcance la calidad. Cantú (2011). De la misma forma se incorporan aportes complementarios que contribuyen en la investigación. Es definida como la descripción de las razones de los problemas que sirven para analizar y solucionar problemas distribuidos en seis aspectos, por medio de lluvia de ideas y sus datos se permite conocer la raíz de los problemas. (Bonilla et al, 2020, p.66). La siguiente contribución refiere que se considera a la representación de la posible problemática identificada en las empresas, y su importancia recae en el desarrollo

de expertos y se requiere priorizar la identificación de los problemas para resolverlos. D'Alessio (2004).

Continuando con nuestro estudio, presentamos la segunda dimensión tenemos el ciclo de Deming que contempló como indicadores el planear, hacer, verificar y actuar. Además que consiste en una serie de pasos estructurados que son los cimientos que solucionen problemas. Cantú (2011), De la misma forma tenemos por otro lado que se caracteriza por utilizar métodos usando herramientas, graficas y diagramas, lo cual proporciona objetividad y una visión mayor en la toma de decisiones. (Bonilla et al, 2020, p.39). por su parte es la forma continua de mejorar los procesos y planearlos mientras se ejecutan los procesos, permitiendo evaluar los resultados obtenidos, asimilando lo aprendido e implementando cambios de acuerdo a los resultados. (D'Alessio, 2008, p.35).

Concluyendo mostramos nuestra tercera dimensión modelo de excelencia y calidad, que incluyó como indicadores al liderazgo, políticas y estrategias, administración de personas, recursos, procesos, satisfacción de los empleados, efecto en la sociedad y el resultado del negocio. Por tal motivo el autor refiere que son procesos acerca de posicionar a la empresa en la consecución de resultados óptimos para satisfacer al cliente y empleados, y que se influya en la sociedad por medio de sus políticas. Cantú (2011). Otro aporte que complementa la idea refiere que son criterios acerca de empleados adecuados para ejecutar el trabajo y la forma de gestionar los recursos. (Gonzales et al, 2013, p.253).

Por lo tanto en base a las dimensiones planteadas de mejora continua se evidencia que se anticipa a posibles problemas y planea la realización de acciones, de la misma forma que regula los procesos para mejorarlos y se realice la consecución de objetivos, reduciendo tiempos y gastos a las empresa con acciones innecesarias.

### **III. METODOLOGÍA**

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

El tipo de estudio propuesto en la investigación es básica ya que es el estudio de un problema que está destinado de forma exclusiva a la búsqueda de conocimiento. Baena (2014). Visto de otra manera, dicha investigación es básica debido a que sirve de soporte a otras investigaciones. Ñaupas et al, (2013).

De la misma forma utilizando el diseño no experimental, de corte transversal amparado en que el investigador no manipuló deliberadamente las variables propuestas, además porque se observan los acontecimientos tal y como se realizan en un entorno real y en un tiempo determinado. Palella y Martins (2012).

Cabe resaltar que el enfoque cuantitativo establece gran potencia para tratar los datos concretos medibles que simboliza una realidad. Behar (2008). De esta forma fue considerado para la recopilación de información y sustentar nuestra hipótesis.

Se observa que se utilizó el nivel descriptivo que tiene como objeto el examinar eventos y comportamientos, además de situaciones representativas. Por consiguiente es correlacional ya que su razón es descubrir la asociación existente de las variables en un contexto particular. Ávila (2008).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

La gestión del talento humano se orienta a las personas, que es considerados el bien máspreciado de cada organización y cuenta con procesos que le permiten tomar decisiones que se reflejarán en el futuro que quiere alcanzar cada empresa. Vallejo (2015).

La mejora continua es el conjunto de procedimientos que los miembros de la empresas adquieren como filosofía de trabajo, para lograr mejorar acciones cotidianas y alcancen la calidad y competitividad, hacia el cliente. Cantú (2011).

Se precisa que la operacionalización de las variables gestión de talento humano y mejora continua ha contribuido con la elaboración de los instrumentos utilizados para nuestra recolección de datos y que obran como parte de los anexos..

### 3.3. Población, (criterios de selección), muestra y muestreo.

#### **Población**

Su población fue conformada por 1319 servidores judiciales del área jurisdiccional y administrativa de la sede judicial y periferias de Lima Norte, que constituyó el conjunto para el cual será válida las conclusiones obtenidas de las unidades involucradas. Arias (1999). Por lo tanto se ha incluido a trabajadores del régimen laboral N° 1057 (Contratación administrativa de servicios), de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte y sus sedes periféricas, Los Olivos, San Martín de Porres, Comas, Carabayllo y Canta.

Por lo tanto se consideró incluir dentro de la investigación solo al personal que mantenga vínculo laboral mayor a un año y a ganadores de concurso público. Por otra parte se excluyó al personal perteneciente al régimen laboral 276 y 728, de la misma forma al personal con cargos de confianza o necesidad operativa y magistrados.

#### **Muestra**

Se elaboró una muestra conformada por 298 servidores judiciales que es definida con exactitud seleccionando un subgrupo de la población total. Valdés (2008), Por lo tanto está integrada por el personal administrativo y jurisdiccional, divididos entre la sede central y sedes periféricas de Lima Norte.

## Muestreo

Se utilizó el muestreo probabilístico que permitió la estadística aleatoria simple, de esta forma se tiene control de los objetos de estudio, los componentes que intervienen en la muestra. Palella y Martins (2012). El muestreo utilizado fue el canal para que a través de su aplicación el investigador elija las unidades de representación para lograr los datos. Gómez (2012).

**Tabla 1.** *Total de trabajadores de acuerdo a su régimen laboral.*

Régimen laboral	Nº	%
Decreto legislativo N° 728	597	0.45
Decreto legislativo N° 276	171	0.13
Decreto legislativo N° 1057	551	0.42
Total	1319	100 %

Fuente: Elaboración propia

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

#### Técnica

Para recolectar la información se utilizó como medio la encuesta, como alternativa viable que permite la recolección de datos suministrada a participantes por algún tema en particular. Gómez (2012), para su ejecución participaron 298 colaboradores por medio de preguntas en base a las variables, utilizando la escala de Likert como alternativa de selección.

#### Instrumentos

Por consiguiente se aplicó el cuestionario como recolección de datos que contempla una serie de preguntas para obtener una percepción acerca de la información proporcionada. Arias (2012), de acuerdo a ello se realizaron 76 preguntas, respecto a las dos variables propias de investigación

Por ello se elaboró 02 fichas técnicas de las encuestas realizadas como recolección de datos.

## Tabla 2

### Instrumento gestión del talento humano

#### Ficha técnica N° 1

Nombre del instrumento	:	Cuestionario de gestión de talento humano
Autor	:	Elaborado por José Luis Gómez Pascual adaptado del cuestionario de Jerzy Sandro Soto
Objetivos del instrumento	:	Permite evaluar la gestión de talento humano
Población participante	:	298 servidores judiciales de la sede central y sedes periféricas.
Tiempo de aplicación:		10 minutos
Descripción	:	<p>El cuestionario estuvo conformado por 42 ítems, distribuido en 06 dimensiones, procesos para integrar con 08 ítems, para organizar con 08 ítems, para recompensar con 07 ítems, para desarrollar con 07 ítems, para retener con 06 ítems y para auditar con 06 ítems.</p> <p>Así mismo sus indicadores son 18, entre ellos tenemos, reclutamiento, perfil, selección, orientar, diseño, organización y organizacional y diseño de puestos, evaluación de desempeño, remuneración, incentivos, prestaciones, programas de cambios y desarrollo de carreras, programas de comunicaciones y consonancia, calidad de vida en el trabajo, relación con los empleados, higiene y seguridad, monitoreo, acompañamiento y evaluación.</p>
Escala de respuestas	:	Cada ítem simboliza una codificación en la escala de Likert de cinco alternativas. Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).
Niveles de puntuación	:	Bajo, (42 – 97), medio, (98-153), alto (154 -210).

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3**

## Instrumento de mejora continua

## Ficha técnica N°2

---

Nombre del instrumento	:	Cuestionario de mejora continua
Autor	:	Elaborado por José Luis Gómez Pascual, tomado y adaptado del cuestionario de Max Christian Estrada Vila.
Objetivos del instrumento	:	Permite evaluar la mejora continua en la entidad judicial.
Población participante	:	298 servidores judiciales distribuidos en la sede central y sedes periféricas.
Tiempo de aplicación:	:	10 minutos
Descripción	:	El presente cuestionario se conformó por 34 ítems, distribuido en 03 dimensiones, Diagrama causa y efecto con 11 ítems, Ciclo de Deming (PHVA), con 08 ítems y el modelo de excelencia y calidad con 15 ítems, de la misma forma con 18 indicadores entre ellos los materiales, maquinaria, métodos de trabajo, medición, mano de obra, medio ambiente, planear hacer verificar y actuar, además el liderazgo, políticas y estrategias, administración de personas, recursos, procesos, satisfacción al empleado, efecto en la sociedad y resultado del negocio.
Escala de respuestas	:	Cada ítem simboliza una codificación en dicha escala de Likert de cinco alternativas. Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).
Niveles de puntuación	:	Bajo (34-79), medio (80-125), alto (126-170).

---

Fuente: Elaboración propia

## Validez

La validez de las variables se refiere a la suficiencia de la escala para medir las capacidades para las que ha sido diseñada, y no similares, invalidando las respuestas confusas". Behar (2008), en ese contexto para determinar la validez de nuestro cuestionario se consideró recurrir a la revisión a través de juicio de expertos, quienes determinaron que cada pregunta tenga relación con la investigación y las variables consideradas.

**Tabla 4.** *Validez de contenido por juicio de expertos al cuestionario gestión del talento humano y mejora continua*

Nº	Grado académico	Experto Nombres y apellidos	Resultado
01	Magister	Gustavo Ernesto Zárate Ruíz.	Existe suficiencia.
02	Magister	Alex Soto Moreno.	Existe suficiencia.
03	Magister	Edgar Eliseo Carmen Choquehuanca.	Aplicable.
04	Magister	Jennifer Palacios Hernández.	Aplicable.

Fuente: Elaboración propia.

## Confiabilidad

La confiabilidad indica la consistencia interior de la misma, y la suficiencia que tiene para distinguir de manera constante de un valor a otro. Behar (2008). De la misma forma para evaluar la confiabilidad de nuestro instrumento de investigación se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25, y el procedimiento Alfa de Cronbach como medición de fiabilidad.

**Tabla 5.** *Coeficiente de fiabilidad gestión del talento humano y mejora continua*

	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión del talento humano	,979	20
Mejora continua	,959	20

Fuente: Elaboración propia

Podemos apreciar en la tabla 5, respecto a nuestra variable gestión del talento humano, obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,979 lo cual resulta en una fuerte confiabilidad.

Por otro lado con relación a la variable mejora continua, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,959 demostrando una fuerte confiabilidad del instrumento.

### **Prueba de Alfa de Cronbach**

Para nuestra investigación se elaboró dicha prueba con el objetivo de determinar la confianza interna del instrumento utilizado. Para lo cual se consideró la participación a 20 trabajadores de la sede central judicial de Lima Norte, a través de encuesta con un total de 76 preguntas. De esta forma presentamos el resultado del análisis efectuado de procesamiento de datos de nuestra investigación:

**Tabla 6.** *Resumen de procesamiento de casos Alfa de Cronbach*

		Nº	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

### 3.5. Procedimientos

Para realizar la investigación se diseñó la encuesta para la aplicación de cuestionarios conformado por 76 ítems que estuvieron distribuidos en 42 preguntas, por la primera variable del N° 1 al 42 y en la segunda variable del N° 1 al 34. Así mismo incluyó por cada pregunta cinco alternativas como respuesta todas ellas enmarcadas en la escala de Likert, considerando en las alternativas, Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Para ello nuestro cuestionario nos ha permitido obtener respuestas referente a la gestión humana y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020. Sin embargo, a través de la situación de salud a causa de la Covid-19. La Resolución administrativa N° 129-2020-CE-PJ del 27 de abril de 2020. Aprobaron las medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial, posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido por el Decreto Supremo N° 044-2020PCM y prorrogado por los D.S. N° 051 y 064-2020-PCM. Se disminuyó el aforo de cada órgano judicial e implementó la modalidad de trabajo (presencial, mixto y remoto). Por lo tanto para conocer la percepción de los colaboradores se realizó la encuesta por medio de Google drive.

De la misma forma consideramos previamente obtener la autorización de la administración del módulo penal y la oficina de personal para que conozcan la finalidad de la investigación, de esta forma aplicar nuestro instrumento dentro del entorno laboral con la participación de los trabajadores alineándonos a las disposiciones de nuestra casa de estudios. Lo cual forma parte de los anexos respectivos.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Para llevarlo a cabo se necesitó del programa SPSS, de acuerdo a la obtención de datos producidos por medio del instrumento para evidenciar la confiabilidad y validez de la investigación, aplicando el nivel de significación con

sus valores 0,05 y 95% de confianza de correlación y con el 5% con probabilidad de error, de la misma forma se aplicó la prueba de hipótesis ( $H_i$ ),  $p >$  e hipótesis nula  $p <$  ( $H_o$ ).

### 3.7. Aspectos éticos

En la investigación fue pertinente incluir aspectos éticos para salvaguardar la información suministrada en el trabajo, de acuerdo a ello se vio necesario adoptar acciones que comprueban lo planteado.

Inicialmente se concertó una reunión con los directivos de la entidad judicial investigada, para informar acerca del propósito de estudio, tomando en cuenta y que los datos proporcionados son confidenciales con fines académicos, respetando la libre participación y anonimato de los encuestados, garantizando que la información proporcionada es de libre expresión. Por último es importante resaltar que la recolección de datos fue realizada de forma precavida, responsable, hacia los participantes, entidad judicial e intereses de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

Así damos a conocer la consecuencia.

**Tabla 7.** *Resumen de procesamiento de casos*

		Nº	%
Casos	Válido	299	100,0
	Excluido	,0	,0
	Total	299	100,0

Fuente: Elaboración propia

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 8.** *Prueba de confiabilidad*

Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	,990
Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	,990
Nº de elementos	42

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia en la tabla N° 8 se presenta el valor equivalente a 0,990 el cual nos comprueba la alta confiabilidad del instrumento

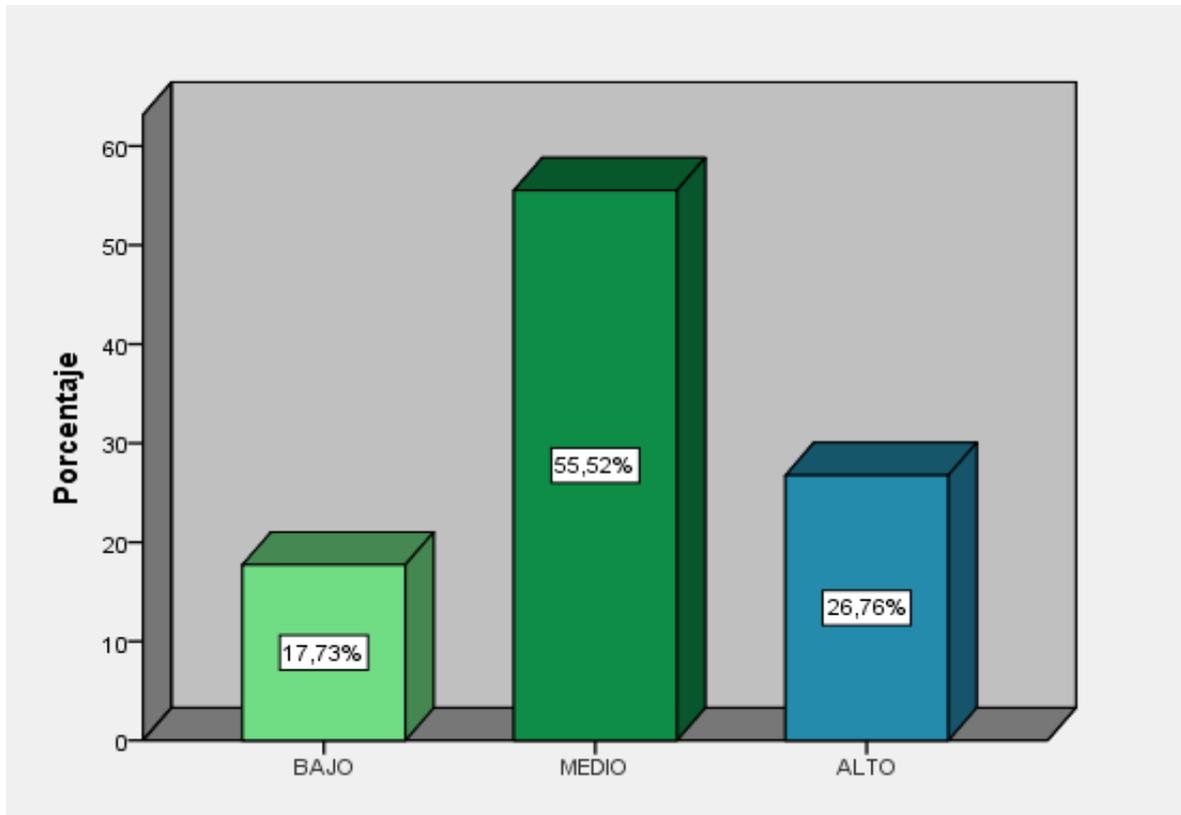
Análisis descriptivo de las variables

**Tabla 9.** *Gestión del talento humano*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	53	17,7	17,7	17,7
	MEDIO	166	55,5	55,6	73,2
	ALTO	80	26,8	22,8	100,0
	Total	299	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Figura 1. Gestión del talento humano percibido por los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia

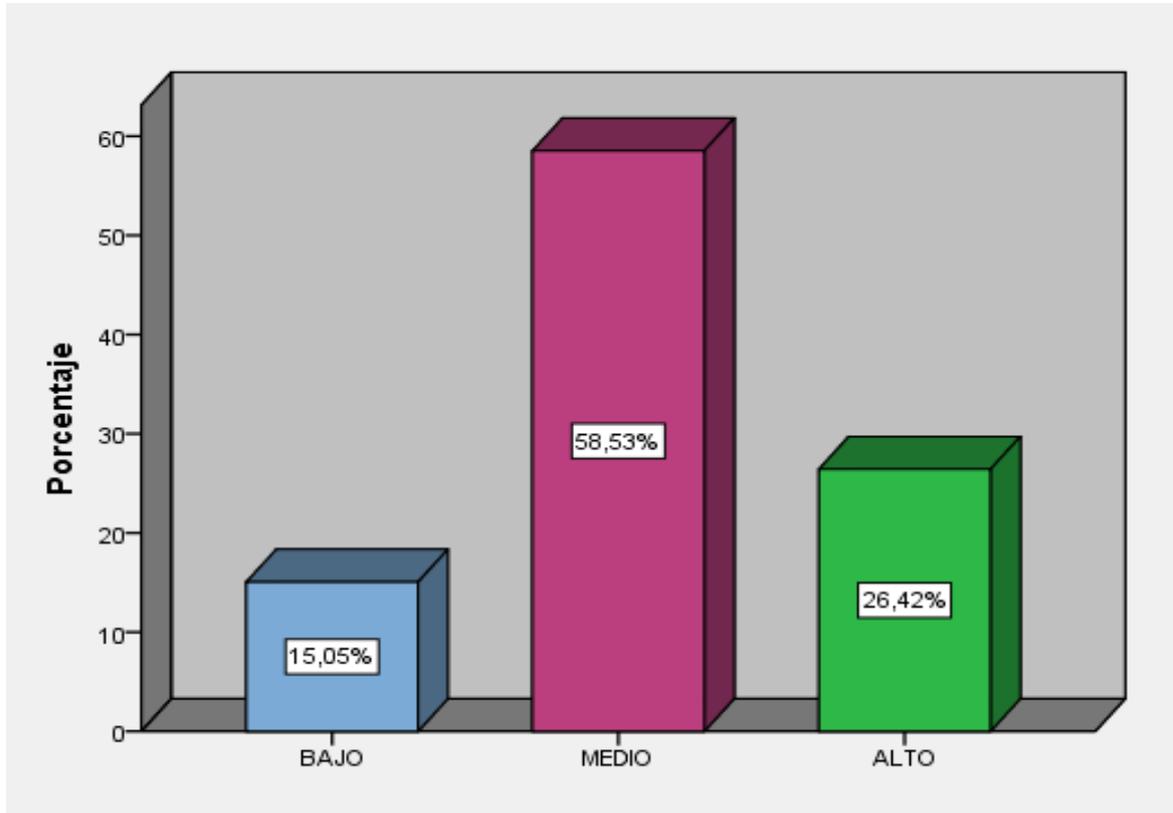
Se aprecia en la Tabla. N° 9 y figura N° 1. Muestra 26,76% de nivel alto, y el 55,52% es representado en el nivel medio, mientras que el 17,73% nos muestra que se implementó un nivel bajo. Los resultados representaron un nivel medio con relación a la gestión del talento humano.

**Tabla 10.** *Mejora continua*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	45	15,1	15,1
	MEDIO	175	58,5	73,6
	ALTO	79	26,4	100,0
	Total	299	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Mejora continua percibida por los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia

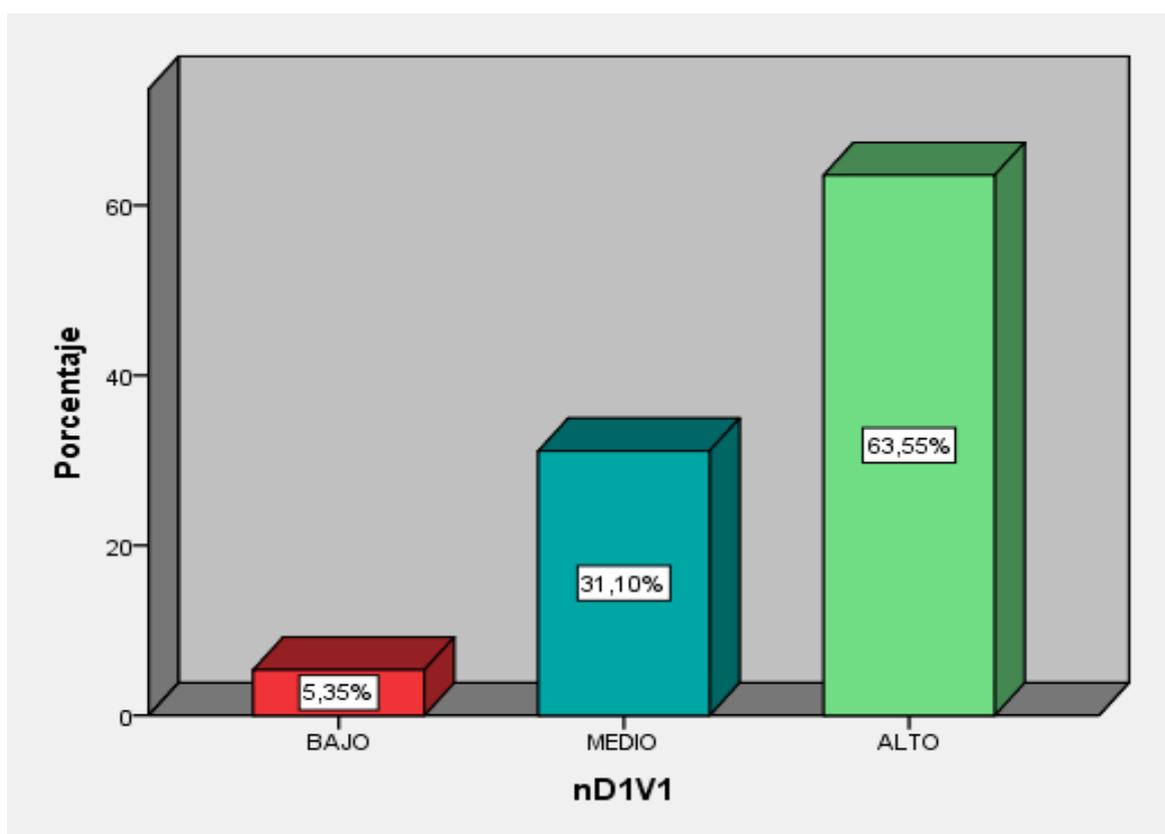
De acuerdo a la tabla N° 10 y la figura N° 2, se muestra el 26,42% representado en el nivel alto, por otro lado el 58,53% está en el nivel medio, y por otro lado el nivel bajo es representado en la gráfica por un 15,5%. Los resultados demuestran un nivel medio con relación a la mejora continua.

**Tabla 11.** *Procesos para integrar a las personas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	16	5,4	5,4
	MEDIO	93	31,1	36,5
	ALTO	190	63,5	100,0
	Total	299	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Procesos para integrar personas percibida por los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia

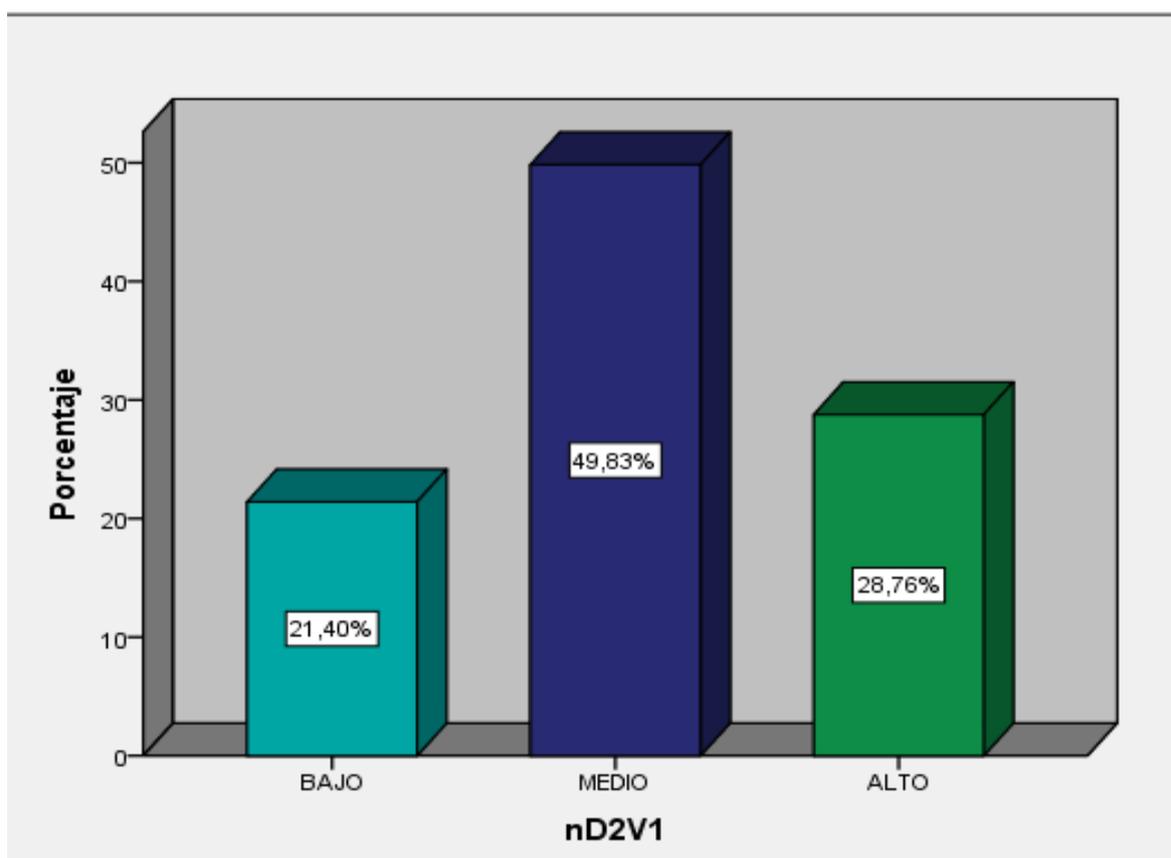
En la tabla N° 11 y figura N° 3. Es exhibido el resultado percibido por los trabajadores y se aprecia que el 63,55% representa un nivel alto, mientras que el 31,10% esta está en un nivel medio y por otro lado el 5,53% señala que se implementa un nivel bajo. De esta forma se muestra que presenta un nivel alto en relación integrar a las personas.

**Tabla 12.** *Procesos para organizar a las personas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	64	21,4	21,4
	MEDIO	149	49,8	71,2
	ALTO	86	28,8	100,0
	Total	299	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Procesos para organizar personas percibida por los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia

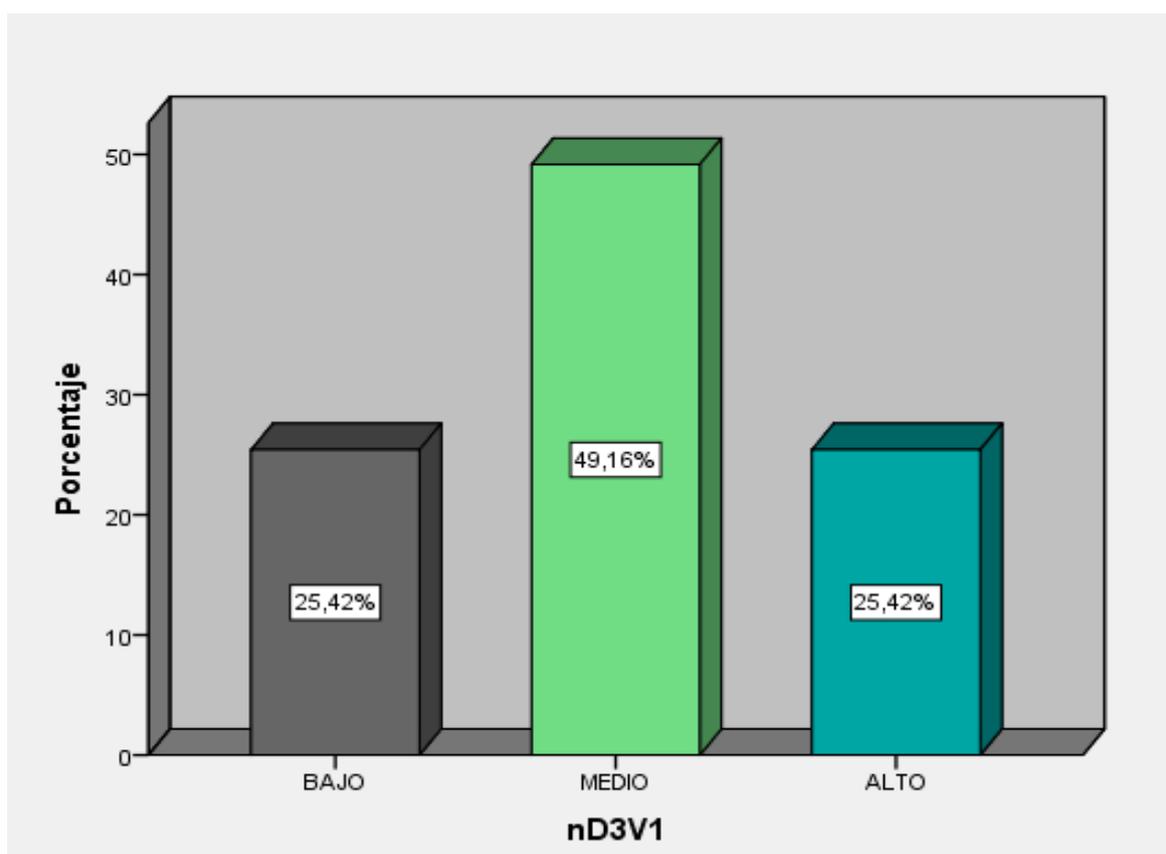
La tabla 12 y figura 4, se muestra la percepción de los trabajadores, evidenciando que el 28,76% es representado con un nivel alto, y un 49,83% lo representa el nivel medio, mientras que el 21,40% señala que se implementa el nivel bajo. Por ello nos muestran que se presenta el nivel medio en relación a organizar a las personas.

**Tabla 13.** *Procesos para recompensar a las personas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	76	25,4	25,4
	MEDIO	147	49,2	74,6
	ALTO	76	25,4	100,0
	Total	299	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Procesos para recompensar a las personas percibida



Fuente: Elaboración propia

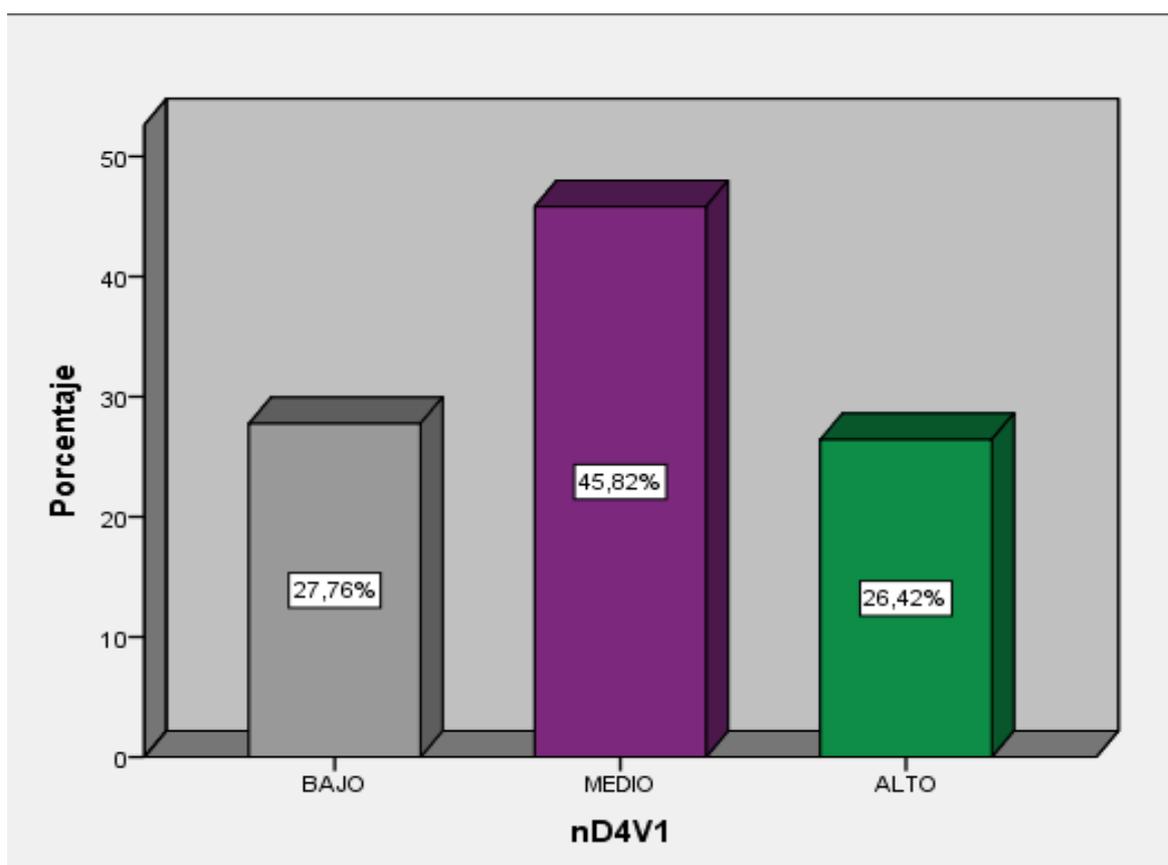
En la tabla 13 y figura 5 se muestran los niveles percibidos por los trabajadores, en el cual se observa que el nivel alto está representado con un 25,42%, y el nivel medio dio como resultado un 49,16%, mientras que el 25,42% afirma que se implementa el nivel bajo. Los resultados nos muestran que se presenta un nivel medio en relación a recompensar a las personas.

**Tabla 14.** *Procesos para desarrollar a las personas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	83	27,8	27,8	27,8
	137	45,8	45,8	73,6
	79	26,4	26,4	100,0
Total	299	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Procesos para desarrollar a las personas percibida



Fuente: Elaboración propia

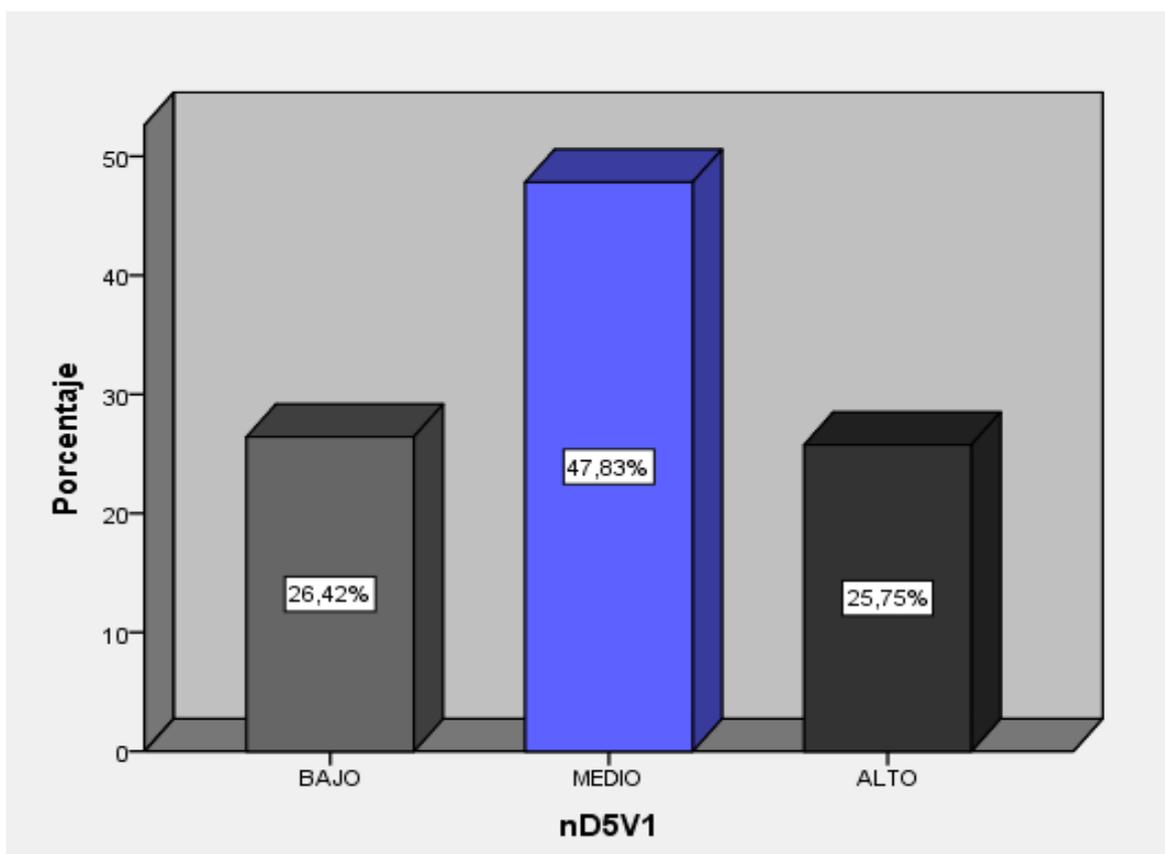
En la tabla 14 y figura 6 se aprecian los niveles percibidos por los trabajadores, con relación a la dimensión en el cual se presenta el 26,42% en un nivel alto, y un 45,82% representado por el nivel medio, por otro lado el nivel bajo representa el 27,76%. Todos los resultados evidencian un nivel medio en relación a desarrollar a las personas.

**Tabla 15.** *Procesos para retener a las personas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	79	26,4	26,4
	MEDIO	143	47,8	74,2
	ALTO	77	25,8	100,0
	Total	299	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Procesos para retener a las personas percibida por los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia

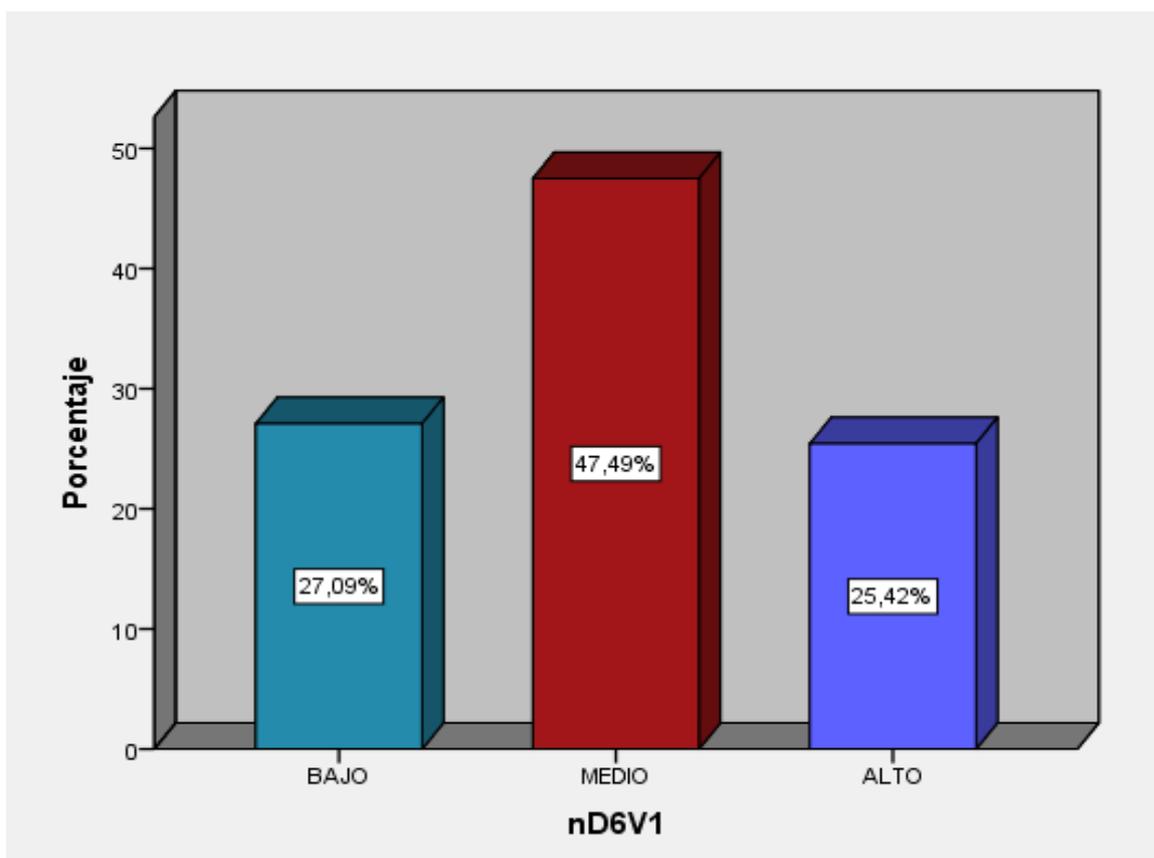
En la tabla 15 y figura 7 se aprecian los niveles percibidos por los trabajadores, con relación a la dimensión en el cual se presenta el 25,75% en un nivel alto, y un 47,83% representado por el nivel medio, por otro lado el nivel bajo representa el 26,42%. Todos estos resultados muestran un nivel medio en relación a retener a las personas.

**Tabla 16.** *Procesos para auditar a las personas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	81	27,1	27,1
	MEDIO	142	47,5	74,6
	ALTO	76	25,4	100,0
	Total	299	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Procesos para auditar a las personas percibida por los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16 y figura 8 se aprecian la percepción de los trabajadores, con relación a la dimensión la cual manifiestan el 25,42% con el nivel alto, y el 47,49% representado por el nivel medio, por otro lado el nivel bajo reflejó el 27,09%. Todos estos resultados evidencian un nivel medio en relación a auditar a las personas.

Prueba de correlación Rho Spearman

Ho: No Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia, 2020.

Hi: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia, 2020.

**Tabla 17. Prueba de correlación de Rho Spearman: gestión de talento humano y mejora continua**

		Gestión del talento humano	Mejora continua
Rho Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,903**
		N	,000
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	299
		Sig. (bilateral)	,903**
		N	,000
			299

Fuente: Elaboración propia

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

En la Tabla 17 podemos observar la correlación positiva muy alta (Rho= 0,903); como también significativa ( $p < 0,05$ ). Es por ello que se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia, 2020.

Comprobación de la hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia, 2020.

Hi: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia, 2020.

**Tabla 18.** Prueba de correlación de Rho Spearman: procesos para integrar a las personas y mejor continua.

		Procesos para integrar personas	Mejora continua
Rho Spearman	Procesos para integrar personas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,517**
		N	,000
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	299
		Sig. (bilateral)	,000
		N	299

Fuente: Elaboración propia

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

En la Tabla 18 podemos observar la correlación positiva moderada (Rho= 0,517); también significativa ( $p < 0,05$ ), por ello es rechazada la hipótesis nula y acepta la alterna, y existe relación significativa entre los procesos para integrar a las personas y la mejora continua

Comprobación de la hipótesis específica 1

Ho: No Existe relación significativa entre los procesos para integrar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020

Hi: Existe relación significativa entre los procesos para integrar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020

**Tabla 19.** Prueba de correlación de Rho Spearman: procesos para organizar a las personas y mejor continua.

		Procesos para organizar personas	Mejora continua
Rho Spearman	Procesos para organizar personas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,869**
		N	,000
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	299
		Sig. (bilateral)	,869**
		N	,000
			299

Fuente: Elaboración propia

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

En la Tabla 19 podemos observar la correlación positiva alta (Rho= 0,869); así como también significativa ( $p < 0,05$ ), esto quiere que es rechazada la hipótesis nula y aceptada la alterna, y que existe relación significativa entre los procesos para organizar a las personas y la mejora continua

Comprobación de la hipótesis específica 2.

Ho: No Existe relación significativa entre los procesos para organizar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020

Hi: Existe relación significativa entre los procesos para organizar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020

**Tabla 20.** Prueba de correlación de Rho Spearman: procesos para recompensar a las personas y la mejora continua.

		Procesos para recompensar personas	Mejora continua
Rho Spearman	Procesos para recompensar personas	Coeficiente de correlación	,851**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	299
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	,851**
		Sig. (bilateral)	,000
	N	299	

Fuente: Elaboración propia

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

En la Tabla 20 podemos observar la correlación positiva alta (Rho= 0,851); así como también significativa ( $p < 0,05$ ), esto quiere decir fue rechazada la hipótesis nula y es aceptada la alterna, y existe relación significativa entre los procesos para recompensar a las personas y la mejora continua.

Comprobación de la hipótesis específica 3

Ho: No Existe relación significativa entre los procesos para recompensar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020

Hi: Existe relación significativa entre los procesos para recompensar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020

**Tabla 21.** Prueba de correlación de Rho Spearman: procesos para desarrollar a las personas y mejor continua.

		Procesos para desarrollar personas	Mejora continua
Rho Spearman	Procesos para desarrollar personas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,869**
		N	,000
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	299
		Sig. (bilateral)	299
	N	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	299

Fuente: Elaboración propia

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

En la Tabla 21 podemos observar la correlación positiva alta (Rho= 0,869); también significativa ( $p < 0,05$ ), esto quiere decir que rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, por lo cual existe relación significativa entre los procesos para desarrollar a las personas y la mejora continua

Comprobación de la hipótesis específica 4

Ho: No Existe relación significativa entre los procesos para desarrollar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020

Hi: Existe relación significativa entre los procesos para desarrollar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020

**Tabla 22.** Prueba de correlación de Rho Spearman: Procesos para retener a las personas y mejor continua.

			Procesos para retener personas	Mejora continua
Rho Spearman	Procesos para retener personas	Coeficiente de correlación	1,000	,906**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	299	299
	Mejor continua	Coeficiente de correlación	,906**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	299	299

Fuente: Elaboración propia

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

En la Tabla 22 podemos observar la correlación positiva muy alta (Rho= 0,906); así como también significativa ( $p < 0,05$ ), esto quiere decir que rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, por lo tanto, existe relación significativa entre los procesos para retener a las personas y la mejora continua

Comprobación de la hipótesis específica 5

Ho: No Existe relación significativa entre los procesos para retener a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020

Hi: Existe relación significativa entre los procesos para retener a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020

**Tabla 23.** Prueba de correlación de Rho Spearman: procesos para auditar a las personas y mejor continua.

		Procesos para auditar personas	Mejora continua
Rho Spearman	Procesos para auditar personas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,924**
		N	,000
	Mejor continua	Coeficiente de correlación	299
		Sig. (bilateral)	,924**
		N	1,000

Fuente: Elaboración propia

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

En la Tabla 23 podemos observar la correlación positiva muy alta (Rho= 0,924); así como también significativa ( $p < 0,05$ ), esto quiere decir que rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, concluyendo que existe relación significativa entre los procesos para auditar a las personas y la mejora continua

Comprobación de la hipótesis específica 6

Ho: No Existe relación significativa entre los procesos para auditar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020

Hi: Existe relación significativa entre los procesos para auditar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los hallazgos realizados del objetivo específico 1, se encontró 0,0517, resultando en la existencia de relación positiva moderada, de la misma forma la correlación es alta y significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  de esta forma rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna. Concluye que existe relación significativa entre los procesos para integrar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020. Sin embargo tiene un nivel bajo de 5,35% de acuerdo a los trabajadores y su percepción, por otra parte se apreció que el nivel medio obtuvo 31,10% mientras que el nivel alto obtuvo el 63,55% respecto a la percepción de los trabajadores.

Por otro lado los hallazgos realizados en base al análisis del objetivo específico 2, se encontró 0,0869, que existe relación positiva alta, de la misma forma correlación alta y significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , por ello es rechazada la hipótesis nula y acepta la alterna. Da por conclusión que existe relación significativa entre los procesos para organizar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020. Sin embargo tiene un nivel bajo de 21,40%. Por ello se pudo apreciar que el nivel medio obtuvo 49,83% mientras que el nivel alto obtiene el 28,76% respecto a la percepción de los trabajadores.

De la misma forma los hallazgos realizados acerca del objetivo específico 3, se encontró el 0,0851, que existe relación positiva alta, además tiene correlación alta y significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  de esta forma se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna. Concluyendo que existe relación significativa entre los procesos para recompensar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020. Tiene un nivel bajo de 25,42%. Por lo tanto se pudo apreciar que el nivel medio obtuvo 49,16% mientras que el nivel alto obtiene el 25,42% respecto a la percepción de los trabajadores.

Por lo tanto los hallazgos realizados en base al análisis acerca del objetivo específico 4, se encontró el 0,0869, que existe relación positiva alta, y correlación

alta y significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  por ello se rechaza la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis alterna. Concluye que existe relación significativa entre los procesos para desarrollar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020. demostrando un nivel bajo de 27,76%. Por otra parte se pudo apreciar que el nivel medio obtuvo 45,82% mientras que el nivel alto obtiene el 26,42% respecto a la percepción de los trabajadores.

Considerando los hallazgos realizados en base al análisis acerca del objetivo específico 5, encontró el 0,0906, que existe relación positiva muy alta, de la misma forma con la correlación alta con significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y es aceptada la alterna. Da por conclusión que existe relación significativa entre los procesos para retener a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020. Sin embargo los procesos para retener personas en un nivel bajo de 26,42% rescatado de los trabajadores en base a su percepción, por otra parte se pudo apreciar que el nivel medio obtuvo 47,83% mientras que el nivel alto obtiene el 25,75% respecto a la percepción de los trabajadores

Así mismo los hallazgos realizados en base al análisis acerca del objetivo específico 5, se encontró el 0,0924 que indica que existe relación positiva muy alta, y correlación alta con significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  por lo cual se rechaza la hipótesis nula y es aceptada la alterna. Da por conclusión que existe relación significativa entre los procesos para retener a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020. Sin embargo tiene un nivel bajo de 27,09%. Por otra parte se pudo apreciar que el nivel medio obtuvo 47,49% mientras que el nivel alto obtiene el 25,42% respecto a la percepción de los trabajadores

De acuerdo a las investigaciones realizadas y el análisis respecto al objetivo general, sobre la gestión del talento humano, se encontró el 0,0903 refiere que existe relación positiva muy alta, de la misma forma con correlación alta y nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  por ello se rechaza la hipótesis nula y es aceptada la alterna. Da por conclusión que existe relación significativa entre la

gestión del talento humano y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020. Con un nivel bajo de 17,73%. Por lo tanto se pudo apreciar que el nivel medio obtuvo 55,52% mientras que el nivel alto obtiene el 26,76% respecto a la percepción de los trabajadores

Por lo tanto en base a los hallazgos recabados en nuestra investigación se comprueba lo establecido por Mitta y Dávila (2015), coincidieron en afirmar que el conocer el talento humano en las organizaciones es fundamental para organizarlos y potenciar sus habilidades, además de conocer sus intereses y motivaciones de forma individual y alejar posiciones del siglo pasado, donde la confianza tenía un patrón a seguir siendo claro manifestar que existen generaciones empoderadas en busca de constantes retos y aprendizajes. Por lo tanto la gestión humana requiere identificar lo que motiva a sus miembros y adaptar los procesos laborales para lograr mejores resultados, dejando atrás costumbres poco funcionales en una sociedad interconectada digitalmente y preocupada por lo que sucede en el mundo y expresar sus ideales.

De la misma forma analizando los hallazgos que son parte de la investigación por Martínez (2018), debido a que afirma que la fuerza de trabajo es un aspecto vital, en las empresas y de gran relevancia, por lo cual es evidente organizar los procesos que integran la gestión humana. Las áreas dentro de las empresas mantienen una sociedad que manejan personas y equipos de trabajo, estableciendo en sus miembros realizar el trabajo de forma coordinada. La finalidad es que los trabajadores puedan integrarse a la modalidad de trabajo de forma conjunta en beneficio de la entidad.

De la misma manera en los hallazgos obtenidos, se corroboró la afirmación en la investigación realizada por Cano (2019), que evidenció reflexionar sobre la posición de los recursos humanos en las entidades públicas y la importancia que tiene el elevar sus destrezas y habilidades para mejorar el servicio que ofrecen a las sociedad en cada área. Por lo tanto se analizó las cuestiones administrativas de la gestión pública que distingue algunas carencias de ejecución de planes de forma moderna que permita que se involucren sus miembros limitando mejorar su

capacidad profesional y competencias, pensando en el resultado significaría lograr un sentido de pertenencia, donde se compartan los objetivos institucionales al motivarlos y haciéndolos más competitivos reflejaran su eficiencia al servicio de los ciudadanos permitiendo obtener la confianza en la atención de los usuarios que ofrece la institución pública.

De la misma forma en los hallazgos realizados en la investigación se corrobora como lo plantea, Odalapo (2014), que permitió conocer los desafíos que enfrenta la búsqueda de talentos y la forma de cómo retenerlos, por ello fue importante la aplicación de programas de gestión humana y el porcentaje de éxito al utilizarlo, otra posición la mantienen las empresas que no incluyeron su utilización como parte de sus funciones, y su resultado no fue alentador. Coincidió con la preocupación de la investigación acerca las empresas que buscan la forma de retener a sus miembros que demuestran experiencia y eficacia.

De acuerdo a los hallazgos realizados en la investigación de la acerca la mejora continua se comprueba lo planteado por Estrada (2018) quien elaboró planificar mejoras en cuanto al servicio a los clientes y la importancia que tienen para la empresa el lograr fidelizarlos y otorgarles la calidad que esperan recibir, de acuerdo a las falencias internas se elaboró el planeamiento que identificaron las fallas para aplicar acciones que mejoren la calidad del servicio, es evidente que las organizaciones están adoptando rediseñar sus procesos para reducir tiempos que le generan sobre costos y para ser competitivo necesitan reevaluar los procesos que identifiquen los cambios a realizar. Para toda empresa los cambios son un desafío, pero es necesaria la toma de decisiones para establecer la dirección a elegir. La conclusión de la investigación indicó que se requieren aplicar planes que garanticen reducir tiempos de atención y que los trabajadores adopten diariamente los procesos de mejora para ordenar la empresa.

Igualmente en cuanto a los hallazgos realizados en la investigación y es corroborado tal y como lo hizo Cutti (2017), de acuerdo a sus afirmaciones acerca la mejora continua fue evaluada la empresa para tener personal idóneo, organizado y resultó que cada vez las organizaciones se interesan en mejorar sus

procesos y servicios, además de adoptar acciones evaluación interna que les permita responder a las exigencias de un mundo moderno y digitalizado que le permitan ser competitivo y mejorar las deficiencias encontradas y que la mejora continua sea un concepto asimilado por sus miembros y la productividad sea de forma oportuna y alcance a todos en general, otorgándole la relevancia que merecen los servicios que ofrecidos a sus clientes.

De igual forma en cuanto a los hallazgos realizados en la investigación que corrobora lo propuesto por Pisconte (2015), que realizó la afirmación en base a la importancia del planeamiento estratégico para las organizaciones, para que sus directivos planifiquen el camino que van a seguir y lograr la competitividad si adecuan sus procesos a las exigencias de sus clientes. De esta forma la mejora continua debe ser constante y medir el nivel de liderazgo que ejercen sus directivos, sabiendo que los trabajadores serán parte de aplicar las mejoras, incluyendo a sus socios y para sus clientes. Las decisiones deben ser acorde a los objetivos de la organización y que tan lejos quiere llegar aplicando mejoras en acciones cotidianas.

Por lo tanto en los hallazgos de la presente investigación se corroboró lo elaborado por McLean et al, (2015), debido a que coinciden con sus afirmaciones sobre la importancia de efectuar planes de mejora continua y las fallas que existen para su adaptación, debido a lo complejo que resulta para sus miembros acomodarse a los cambios organizacionales y las hojas de ruta que son guías para la aplicación que no son del todo claras no otorgando soluciones a todo para seguir un solo camino que mejore las acciones cotidianas y que las competencias individuales sean desarrolladas conforme las exigencias y que se reflejen en los servicios prestados.

Igualmente en los hallazgos realizados en la investigación se coincide la afirmación por Zubia et al, (2018), en cuanto a la importancia de aplicar acciones de mejora continua por etapas pensando en sus intereses como empresa, miembros y consumidores finales para que su resultado refleje la calidad de sus servicios y la aceptación de la empresa, generando ahorro y ganancias al realizar

una eficiente, pensada y sobre todo enfocada en las necesidades de su grupo humano, considerando la importancia de tenerlos capacitados y motivados, reteniendo al personal idóneo, permitiendo mejorar de forma eficaz los procesos internos de clima laboral al incluir en sus planes de mejora continua a sus trabajadores.

Igualmente en los hallazgos realizados en la investigación se corroboró lo realizado por Pérez (2016), en cuanto a la importancia de aplicar evaluación de la mejora continua identificando sus falencias y trabajando en otorgándoles solución antes que la situación se agrave, la mejora continua permite mantener un orden y control sobre los procesos para evaluarlos y determinando los que requieran ser mejorados y de esta forma realizar la toma de decisiones de acuerdo al curso que se espera que la empresa quiera tomar. Aquello es importante para conocer cada proceso realizado y saber si el servicio que se quiere brindar a sus clientes es el adecuado.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluyó con la existencia de relación significativa entre la gestión del talento humano y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020, y el coeficiente de correlación de 0,903, positiva muy alta.

Segunda: Lo investigado nos permitió conocer que existe relación significativa entre los procesos para integrar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020, y su coeficiente de correlación de 0,517, positiva moderada.

Tercera: La investigación evidencia la existencia de relación significativa entre los procesos para organizar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020, siendo el coeficiente de correlación de 0,869, positiva alta.

Cuarta: La investigación nos comprueba la existencia de relación significativa entre los procesos para recompensar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020, siendo el coeficiente de correlación de 0,851, positiva alta.

Quinta: La investigación confirma la existencia de relación significativa entre los procesos para desarrollar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020, y su coeficiente de correlación de 0,869, positiva alta.

Sexta: La investigación reafirma que existe relación significativa entre los procesos para retener a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020, y su coeficiente de correlación de 0,906, positiva muy alta.

Séptima: La investigación nos expresa la existencia de relación significativa entre los procesos para auditar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020, y su coeficiente de correlación de 0,924, positiva muy alta.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: En ese contexto es recomendable consolidar a la oficina de personal, bienestar social y escalafón para dotarlos del número necesario de integrantes y así ejecutar una eficaz gestión del recurso humano, que permita integrar profesionales con vocación de servicio, que atiendan de forma oportuna sus requerimientos y logren la satisfacción del empleado propiciando su marca empleadora.

Segunda: Propiciar que la oficina de personal cuente con total autonomía para aplicar los procesos que involucren la gestión del talento humano, así mismo monitorear el desempeño laboral de forma periódica, debido a que el factor humano es importante y es la imagen de la entidad con la sociedad.

Tercera: Fomentar la actualización de los procesos de selección y en las entrevistas delegar la responsabilidad del comité a los líderes de cada área solicitante en cooperación con la oficina de personal, para permitir que se involucren las áreas demandantes en la captación del personal.

Cuarta: Implementar alianzas estratégicas con sistemas de instituciones públicas, para comprobar la veracidad de la información de los postulantes, e identificar posibles problemas de conducta que generen a corto plazo, problemas de clima laboral que afecten a los trabajadores y recaigan en la confianza e imagen institucional.

Quinta: Se ha visto recomendable y de acuerdo a la relevancia de los servicios ofrecidos de sus miembros, realizar programas de capacitación y actualización, de la misma manera elaborar un manual de competencias.

Sexta: Mantener motivado a los trabajadores, reconocer su labor, escucharlos, incentivar propuestas e iniciativas que permitan identificar a sus

miembros con los objetivos organizacionales donde se aplique la meritocracia y alcance a todos sus miembros.

Séptima: Establecer procesos de calidad con la participación de su recurso humano e incluirlo como filosofía de trabajo, donde se garanticen que los servicios ofrecidos sean óptimos y donde el personal transmita, se involucre y comprometa con la misión y visión establecida en el planeamiento estratégico institucional.

## ANEXOS

### **Anexo 1. Operacionalización de la variable: Gestión del talento humano**

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala y Volumen	Niveles o Rango
Procesos para integrar personas	Reclutamiento. Perfil. Selección.	1,2,3, 4,5, 6,7,8,		
Procesos para organizar personas	Orientar. Diseño organizacional y diseño de puestos. Evaluación de desempeño.	9,10,11, 12,13, 14,15,16	Escala de Likert Siempre (5)	Bajo 42 -97
Procesos para recompensar personas	Remuneración. Incentivos. Prestaciones y servicios	17,18,19 20,21, 22,23,	Casi Siempre (4) A Veces (3)	Medio 98 - 153
Procesos para desarrollar personas	Programas de cambios y desarrollo de carreras. Programas de comunicaciones y consonancia.	24,25,26 27,28, 29,30	Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto 154 – 210
Procesos para retener personas	Calidad de vida en el trabajo. Relaciones con los empleados.	31,32, 33,34,		
Procesos para auditar Personas	Higiene y seguridad. Monitoreo. Acompañamiento. Evaluación.	35,36, 37,38, 39,40, 41,42.		

Fuente: Chiavenato (2009).

**Anexo 2. Operacionalización de la variable: Mejora continua**

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala y Volumen	Niveles o rango
Diagrama Causa y efecto (Ishikawa)	Materiales	1,2,		
	Maquinaria	3,		
	Métodos de trabajo	4,5,	Escala de Likert	Bajo
	Medición	6,7,		34-79
	Mano de obra	8,9	Siempre (5)	
Ciclo de Deming	Medio ambiente	10,11,		Medio 80-125
	Planear	12,13,	Casi siempre (4)	
	Hacer	14,15,		Alto
	Verificar	16,17,	A veces (3)	126-170
Modelo de excelencia y calidad EFQM	Actuar	18,19,		
	Liderazgo	20,21,	Casi nunca (2)	
	Políticas y estrategias	22,23,		
	Administración de personas.	24,25,	Nunca (1)	
	Recursos.	26,		
	Procesos.	27,28,		
	Satisfacción de los empleados.	29,30,		
Efecto en la sociedad.	31,32,			
Resultado del negocio.	33,34.			

Fuente: Cantú (2011)

### Anexo 3. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión del talento humano y mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020							
AUTOR: Br. José Luis Gómez Pascual							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<b>Problema general</b> ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020?  <b>Problemas específicos</b> ¿De qué manera los procesos para	<b>Objetivo general</b> Establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020.  <b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación que existe entre los procesos para integrar a las personas y la	<b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia, 2020.  <b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre los procesos para integrar a las	<b>Variable 1: Gestión del talento humano</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Integrar	Reclutamiento Perfil Selección	1,2,3, 4,5, 6,7,8,	Escala Likert Índices: 1.Nunca	Bajo 42 - 97
			Organizar	Orientar Diseño y org. de puestos Evaluación de desempeño	9,10,11, 12,13, 14,15,16		Medio 98 -153
Recompensar	Remuneración incentivos Prestaciones	17,18,19 20,21, 22,23,	Alto 154 - 210				

<p>integrar a las personas se relacionan con la mejora continua en la Corte superior de Justicia de Lima Norte, 2020?</p> <p>¿De qué manera los procesos para organizar a las personas se relacionan con la mejora continua en la Corte superior de Justicia de Lima Norte, 2020?</p> <p>¿De qué manera</p>	<p>mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020.</p> <p>Establecer la relación que existe entre los procesos para organizar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020.</p> <p>Establecer la relación que existe entre los procesos para recompensar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de</p>	<p>personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020</p> <p>Existe relación significativa entre los procesos para organizar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020</p> <p>Existe relación significativa entre los procesos para recompensar a las personas y la</p>	<p></p> <p>Desarrollar</p> <p>Retener</p>	<p></p> <p>Programas de cambios y desarrollo de carreras. Programas de comunicaciones y consonancia.</p> <p>Cal. de vida en el trabajo Relación con los empleados Higiene y seguridad</p>	<p></p> <p>24,25,26 27,28 29,30</p> <p>31,32, 33,34, 35,36,</p>	<p>2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre</p>	<p></p>
---	--	--	---	---	---	--	---------

<p>los procesos para recompensar a las personas se relacionan con la mejora continua en la Corte superior de Justicia de Lima Norte, 2020?</p> <p>¿De qué manera los procesos para desarrollar a las personas se relacionan con la mejora continua en la Corte superior de Justicia de Lima Norte, 2020?</p> <p>¿De qué manera los procesos para auditar a las personas y la</p>	<p>Lima Norte, 2020.</p> <p>Establecer la relación que existe entre los procesos para desarrollar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020.</p>	<p>mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020</p> <p>Existe relación significativa entre los procesos para desarrollar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020.</p>	<p>Auditar</p>	<p>Monitoreo</p> <p>Acompañamiento</p> <p>Evaluación</p>	<p>37,38,</p> <p>39,40,</p> <p>41,42.</p>			
	<b>Variable 2: Mejora continua</b>							
				<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
		<p>Establecer la relación que existe entre los procesos para retener a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020.</p> <p>Establecer la relación que existe entre los procesos para auditar a las personas y la</p>	<p>mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre los procesos para retener a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima</p>	<p>Causa y efecto (Ishikawa)</p> <p>Ciclo Deming PHVA</p>	<p>Materiales</p> <p>Maquinaria</p> <p>Métodos de trabajo</p> <p>Medición</p> <p>Mano de Obra</p> <p>Medio ambiente</p> <p>Planear</p> <p>Hacer</p> <p>Verificar</p> <p>Actuar</p>	<p>1,2,</p> <p>3,</p> <p>4,5,</p> <p>6,7,</p> <p>8,9,</p> <p>10,11</p> <p>12,13,</p> <p>14,15,</p> <p>16,17,</p> <p>18,19</p>	<p>Escala Likert</p> <p>Índices:</p> <p>1.Nunca</p> <p>2.Casi nunca</p> <p>3.A veces</p> <p>4.Casi siempre</p>	<p>Bajo</p> <p>34 -79</p> <p>Medio</p> <p>80 - 125</p> <p>Alto</p> <p>126 - 170</p>

<p>retener a las personas se relacionan con la mejora continua en la Corte superior de Justicia de Lima Norte, 2020?</p> <p>¿De qué manera los procesos para auditar a las personas se relacionan con la mejora continua en la Corte superior de Justicia de Lima Norte, 2020?</p>	<p>mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020.</p>	<p>Norte, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre los procesos para auditar a las personas y la mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020.</p>	<p>Modelo de excelencia y calidad (EFQM)</p>	<p>Liderazgo Políticas y estrategias Administración. de personas Recursos Procesos Satisfacción al empleado Efecto en la sociedad Resultado del negocio</p>	<p>20,21 22,23 24,25 26 27,28 29,30 31,32 33,34.</p>		
--	--	--	--	---	--	--	--

#### Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

Primera variable gestión de talento humano

Estimado participante

El presente documento tiene por objetivo recepcionar su opinión acerca de la relación entre la Gestión de talento humano y mejora continua en la Corte superior de Justicia de Lima Norte.

Por lo tanto no existen las respuestas correctas o incorrectas, y se requiere responda a la totalidad de los ítems, con tranquilidad de forma anónima, razón por lo cual no se debe poner datos personales que lo puedan identificar.

Instrucciones

Marque con una X la respuesta que Ud. crea conveniente

Solo puede escoger solo una opción por cada pregunta.

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
1	2	3	4	5

<b>N</b>	<b>Ítems</b>					
	<b>Procesos para integrar personas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El área de personal publica sus convocatorias a través de diversos medios de comunicación					
2	Las convocatorias cumplen con lineamientos de transparencia pública.					
3	Las convocatorias de personal son diseñadas permitiendo la igualdad de oportunidades sin importar el género o condición física.					
4	El cumplimiento del perfil es importante para ganar una plaza					
5	Los términos de referencia (TDR) indican con claridad los indicadores del perfil laboral					
6	El términos de referencia (TDR) explican la secuencia de tiempos					

	de captación del recursos humanos.					
7	El proceso de selección de personal en la entidad permite la participación de sus directivos o jefes de área.					
8	El proceso de selección es cumplido de manera ordenada , equitativa y transparente					
	<b>Procesos para organizar personas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	El empleado se orienta a las metas propuestas por la organización.					
10	El área de recursos humanos clasifica a las personas según especialidad.					
11	El área de recursos humanos prioriza capacitar y especializar al personal					
12	La designación de funciones se realiza en base al nivel y perfil laboral					
13	Las funciones se realizan en su totalidad en cada puesto tal y como lo indican las bases de postulación.					
14	El personal es asignado por su perfil profesional					
15	La evaluación de desempeño en la entidad se realiza a todos sus integrantes.					
16	El colaborador asciende según sus logros profesionales					
	<b>Procesos para recompensar personas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	El salario percibido es considerado equitativo en sus miembros.					
18	El aumento de responsabilidades ha considerado incrementos económicos en sus miembros					
19	El desarrollo profesional es motivo para realizar incrementos salariales.					
20	La remuneración económica es acorde a las responsabilidades exigidas.					
21	El cumplimiento de los objetivos conlleva una retribución de modo económico					
22	En la entidad existe el reconocimiento no económico					
23	La entidad reconoce y promueve a sus miembros ante un trabajo sobresaliente					

	<b>Procesos para desarrollar personas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24	El área de personal fomenta la capacitación profesional de los colaboradores de la entidad.					
25	El área de personal fomenta la capacitación solo en ciertos niveles					
26	El entidad realiza cursos de actualización y optimización laboral					
27	El área de personal promueve acciones para potenciar el perfil del trabajador.					
28	La entidad realiza procesos de mejoramiento continuo en todas las áreas.					
29	La entidad desarrolla habilidades sociales como medio de trabajo cooperativo					
30	La entidad contempla habitualmente habilidades asertivas para mejorar la comunicación.					
	<b>Procesos para retener personas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31	La entidad proporciona un ambiente adecuado como para filiar al trabajador competente					
32	La entidad estimula y reconoce los progresos de sus miembros					
33	La entidad fomenta y practica el respeto a las opiniones y sugerencias de sus miembros para mejorar el trabajo					
34	La entidad fomenta la apertura de canales de comunicación con sus miembros sin importar el nivel.					
35	La entidad realiza cambios que promuevan la tranquilidad laboral.					
36	La entidad promueve al colaborador de forma continua					
	<b>Procesos para auditar personas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
37	La entidad realiza procesos de monitoreo permanente sobre cada función laboral.					
38	La entidad monitorea al personal con la finalidad de mejorar los resultados organizacionales					
39	La entidad aplica acciones correctivas al evaluar las funciones en el área de trabajo del personal					
40	La entidad realiza acciones de acompañamiento para considerar las distintas condiciones laborales					

4 1	La entidad realiza seguimiento a los procesos de evaluación del desempeño					
4 2	La evaluación permite la toma de decisiones en la renovación de funciones					

Adaptado por José Luis Gómez Pascual

## Anexo 5. Instrumentos de recolección de datos.

Segunda variable mejora continua

Estimado participante

El presente documento tiene por objetivo recepcionar su opinión acerca de la relación entre la Gestión de talento humano y mejora continua en la Corte superior de Justicia de Lima Norte.

Por lo tanto no existen las respuestas correctas o incorrectas, y se requiere responda a la totalidad de los ítems, con tranquilidad de forma anónima, razón por lo cual no se debe poner datos personales que lo puedan identificar.

Instrucciones

Marque con una X la respuesta que Ud. crea conveniente

Solo puede escoger solo una opción por cada pregunta.

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
1	2	3	4	5

<b>N</b>	<b>ÍTEMS</b>					
	<b>Diagrama de causa y efecto (Ishikawa)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El material proporcionado es suficiente para cumplir con su trabajo					
2	El material utilizado por el personal es el requerido					
3	La entidad proporciona solo maquinaria necesaria para el trabajo					
4	Los métodos de trabajo aplicados por la entidad es el correcto.					
5	La metodología aplicada en la entidad reduce la carga laboral					
6	Los instrumentos de medición considerados por la entidad son los adecuados.					
7	La medición del desempeño laboral es necesaria en la entidad.					
8	La capacitación es considerada como necesaria para los intereses futuros de la entidad					

9	La entidad capacita de forma periódica a todas sus áreas.					
10	La entidad inculca el cuidado del medio ambiente para desempeñar el trabajo					
11	La entidad establece la participación de sus miembros para proteger el medio ambiente.					
	<b>Ciclo de Deming PHVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	La entidad planifica con una visión a los intereses de los ciudadanos, antes que solo cumplir con la carga laboral.					
13	La entidad realiza planificación limitada hacia los intereses de los usuarios.					
14	La entidad ejecuta el planeamiento motivado por la ciudadanía.					
15	El planeamiento realizado por la entidad es adecuado para sus responsabilidades					
16	Los reclamos y quejas de los usuarios son atendidos por la entidad sin importar su procedencia					
17	El desempeño de los servidores en la entidad es regulado constantemente.					
18	El usuario es atendido justo a tiempo en todas sus consultas.					
19	La entidad aplica acciones correctivas inmediatas ante una insatisfacción percibida por el usuario.					
	<b>Modelo de Excelencia y Calidad EFQM</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	La entidad realiza un correcto liderazgo con sus empleados					
21	La entidad promueve el liderazgo en cada uno de sus miembros					
22	La entidad realiza alianzas estratégicas con otras entidades para mejorar los servicios ofrecidos					
23	Las alianzas estratégicas son necesarias para los intereses de la entidad.					
24	La entidad ejecuta planes de calidad para los servicios ofrecidos por el personal					
25	La administración en la entidad es asumida de forma correcta y eficaz					
26	La entidad utiliza recursos necesarios para brindar un servicio de					

	calidad					
27	Los procesos son ejecutados orientados para alcanzar estándares de calidad					
28	La entidad requiere la adecuación e implantación de procesos de calidad					
29	La entidad toma interés en satisfacer las necesidades laborales de sus empleados.					
30	La entidad prioriza la estrecha relación con sus empleados					
31	La entidad ofrece servicios de calidad y cumple las expectativas del usuarios					
32	La entidad orienta sus servicios a cumplir la responsabilidad social y cuidado del medio ambiente					
33	La entidad ofrece a la sociedad mediante sus servicios ofrecidos resultados positivos.					
34	La entidad promueve la confianza interna y externa a través de sus miembros					

Adaptado por José Luis Gómez Pascual

## Anexo 06

### Cálculo de tamaño de la muestra

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 1319

Tamaño de muestra: 298

## Anexo 07

### Coeficiente estandarizado de correlaciones

Valor	Interpretación
-1	Correlación inversa perfecta
-0.99 a -0.70	Correlación lineal inversa alta a muy alta
-0.69 a -0.45	Correlación lineal inversa moderada
-0.39 a -0.20	Correlación lineal inversa leve
-0.19 a -0.10	Correlación lineal inversa insignificante
0.00	Ausencia de correlación lineal
+0.10 a +0.19	Correlación lineal directa insignificante
+0.20 a +0.39	Correlación lineal directa baja – leve
+0.40 a +0.69	Correlación lineal directa moderada
+0.70 a +0.99	Correlación lineal directa alta a muy alta
+1	Función lineal directa perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014) (p.305).

## Anexo 8. Validación de instrumentos. Mg. Gustavo Ernesto Zárate Ruiz

(1) Anexo 3 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Nro.	Ítem	Pertinencia		Referencia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Procesos para integrar personas</b>								
1	El área de personal publica sus convocatorias a través de diversos medios de comunicación	X		X		X		
2	Las convocatorias cumplen con lineamientos de transparencia pública	X		X		X		
3	Las convocatorias de personal son diseñadas permitiendo la igualdad de oportunidades sin importar el género o condición física.	X		X		X		
4	El cumplimiento del perfil es importante para ganar una plaza	X		X		X		
5	Los términos de referencia (TDR) indican con claridad los indicadores del perfil laboral	X		X		X		
6	El términos de referencia (TDR) explican la secuencia de tiempos de captación del recurso humano	X		X		X		
7	El proceso de selección de personal en la entidad permite la participación de sus directivos o jefes de área	X		X		X		
8	El proceso de selección es cumplido de manera ordenada, equitativa y transparente	X		X		X		
<b>Procesos para organizar personas</b>								
9	El asignado se orienta a las metas propuestas por la organización	X		X		X		
10	El área de recursos humanos clasifica a las personas según especialidad	X		X		X		
11	El área de recursos humanos prioriza capacitar y especializar al personal	X		X		X		
12	La designación de funciones se realiza en base al nivel y perfil laboral	X		X		X		
13	Las funciones se realizan en su totalidad en cada puesto tal y como lo indican las bases de postulación	X		X		X		
14	El personal es asignado por su perfil profesional	X		X		X		
15	La evaluación de desempeño en la entidad se realiza a todos sus integrantes	X		X		X		

16	El colaborador asciende según sus logros profesionales	X		X		X		
<b>Procesos para recompensar personas</b>								
17	El salario percibido es considerado equitativo en sus miembros	X		X		X		
18	El aumento de responsabilidades ha considerado incrementos económicos en sus miembros	X		X		X		
19	El desarrollo profesional es motivo para realizar incrementos salariales	X		X		X		
20	La remuneración económica es acorde a las responsabilidades exigidas	X		X		X		
21	El cumplimiento de los objetivos conlleva una retribución de modo económico	X		X		X		
22	En la entidad existe el reconocimiento no económico	X		X		X		
23	La entidad reconoce y promueve a sus miembros ante un trabajo sobresaliente	X		X		X		
<b>Procesos para desarrollar personas</b>								
24	El área de personal fomenta la capacitación profesional de los colaboradores de la entidad	X		X		X		
25	El área de personal fomenta la capacitación solo en ciertos niveles	X		X		X		
26	El entidad realiza cursos de actualización y optimización laboral	X		X		X		
27	El área de personal promueve acciones para potenciar el perfil del trabajador	X		X		X		
28	La entidad realiza procesos de mejoramiento continuo en todas las áreas	X		X		X		
29	La entidad desarrolla habilidades sociales como medio de trabajo cooperativo	X		X		X		
30	La entidad contempla habitualmente habilidades asertivas para mejorar la comunicación	X		X		X		
<b>Procesos para retener personas</b>								
31	La entidad propociona un ambiente adecuado como para fiar al trabajador competente	X		X		X		
32	La entidad estimula y reconoce los progresos de sus miembros	X		X		X		
33	La entidad fomenta y practica el respeto a las opiniones y sugerencias de sus miembros para mejorar el trabajo	X		X		X		
34	La entidad fomenta la apertura de canales de comunicación con sus	X		X		X		

35	miembros sin importar el nivel	X		X		X		
36	La entidad realiza cambios que promuevan la tranquilidad laboral	X		X		X		
36	La entidad promueve el colaborador de forma continua	X		X		X		
<b>Procesos para auditar personas</b>								
37	La entidad realiza procesos de monitoreo permanente sobre cada función laboral	X		X		X		
38	La entidad monitorea al personal con la finalidad de mejorar los resultados organizacionales	X		X		X		
39	La entidad aplica acciones correctivas al evaluar las funciones en el área de trabajo de personal	X		X		X		
40	La entidad realiza acciones de acompañamiento para considerar las diferentes contribuciones laborales	X		X		X		
41	La entidad realiza seguimiento a los procesos de evaluación del desempeño	X		X		X		
42	La evaluación permite tomar decisiones en la renovación de funciones	X		X		X		

Observaciones (prestar si hay suficiencia) Si hay suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicado (X)  Aplicado después de corregir ( )  No aplicable ( )

29 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zárate Ruiz  
 DNI: 00870334  
 Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios - MBA y en Gestión Pública.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Referencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

Anexo 3 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: MEJORA CONTINUA

Nro.	Ítem	Pertinencia		Referencia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Diagrama Causa y efecto (Ishikawa)</b>								
1	El material proporcionado es suficiente para cumplir con su trabajo	X		X		X		
2	El material utilizado por el personal es el requerido	X		X		X		
3	La entidad proporciona todo material necesario para el trabajo	X		X		X		
4	Los métodos de trabajo aplicados son claros y específicos	X		X		X		
5	La metodología aplicada en la entidad reduce la carga laboral	X		X		X		
6	Los instrumentos de medición utilizados por la entidad son los adecuados	X		X		X		
7	La medición del desempeño laboral es necesaria en la entidad	X		X		X		
8	La medición es considerada como necesaria para las intenciones futuras de la entidad	X		X		X		
9	La entidad ejecuta de forma periódica a todos sus áreas	X		X		X		
10	La entidad busca el estado del medio ambiente para desarrollar el trabajo	X		X		X		
11	La entidad establece la participación de sus miembros para proteger el medio ambiente	X		X		X		
<b>Check PDCA</b>								
12	La entidad planifica con una visión hacia los intereses de los ciudadanos, antes que cumplir con la carga laboral	X		X		X		
13	La entidad realiza planificación limitada hacia los intereses de los usuarios	X		X		X		
14	La entidad ejecuta el planeamiento motivado por la ciudadanía	X		X		X		
15	El planeamiento realizado por la entidad es adecuado para sus responsabilidades	X		X		X		
16	Los reclamos y quejas de los usuarios son atendidos por la entidad	X		X		X		

17	El desempeño de los servidores en la entidad es regulado constantemente	X		X		X		
18	El usuario es atendido justo a tiempo en todas sus consultas	X		X		X		
19	La entidad aplica acciones correctivas inmediatas ante una insatisfacción percibida por el usuario	X		X		X		
<b>Modelo de excelencia y calidad EFQM</b>								
20	La entidad realiza el liderazgo democrático con sus colaboradores	X		X		X		
21	La entidad promueve el liderazgo proactivo en cada uno de sus miembros	X		X		X		
22	La entidad realiza alianzas estratégicas con otras entidades para mejorar los servicios ofrecidos	X		X		X		
23	Las alianzas estratégicas son necesarias para los intereses de la entidad	X		X		X		
24	La entidad ejecuta planes de calidad para los servicios ofrecidos por el personal	X		X		X		
25	La administración en la entidad es asumida de forma correcta y eficaz	X		X		X		
26	La entidad utiliza recursos necesarios para brindar un servicio de calidad	X		X		X		
27	Los procesos son ejecutados orientados para alcanzar estándares de calidad	X		X		X		
28	La entidad requiere la adecuación e implantación de procesos de calidad	X		X		X		
29	La entidad toma interés en satisfacer las necesidades laborales de sus empleados	X		X		X		
30	La entidad prioriza la estrecha relación con sus empleados	X		X		X		
31	La entidad ofrece servicios de calidad y cumple las expectativas del usuario	X		X		X		
32	La entidad orienta sus servicios a cumplir la responsabilidad social y cuidado del medio ambiente	X		X		X		
33	La entidad ofrece a la sociedad mediante sus servicios ofrecidos resultados positivos	X		X		X		

34	La entidad promueve la confianza interna y externa a través de sus miembros	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (prestar si hay suficiencia): Si hay suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicado (X)  Aplicado después de corregir ( )  No aplicable ( )

29 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zárate Ruiz  
 Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios - MBA y en Gestión Pública.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Referencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante

# Anexo 9. Validación de instrumentos. Mg. Edgar Carmen Choquehuanca

Anexo 3 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

Nro.	Items	Pertinencia		Referencia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Proceso para integrar personas</b>								
1	El área de personal publica sus convocatorias a través de diversos medios de comunicación.	✓		✓		✓		
2	Las convocatorias cumplen con lineamientos de transparencia pública.	✓		✓		✓		
3	Las convocatorias de personal son diseñadas permitiendo la igualdad de oportunidades sin importar el género o condición física.	✓		✓		✓		
4	El cumplimiento del perfil es importante para pasar una plaza.	✓		✓		✓		
5	Los términos de referencia (TDR) indican con claridad los indicadores del perfil laboral.	✓		✓		✓		
6	El término de referencia (TDR) explican la secuencia de tiempos de ejecución del recurso humano.	✓		✓		✓		
7	El proceso de selección de personal en la entidad permite la participación de sus directivos o jefes de área.	✓		✓		✓		
8	El proceso de selección es cumplido de manera ordenada, equitativa y transparente.	✓		✓		✓		
<b>Proceso para organizar personas</b>								
9	El empleado se orienta a las metas propuestas por la organización.	✓		✓		✓		
10	El área de recursos humanos clasifica a las personas según especialidad.	✓		✓		✓		
11	El área de recursos humanos prioriza capacitar y especializar al personal.	✓		✓		✓		
12	La designación de funciones se realiza en base al nivel y perfil laboral.	✓		✓		✓		
13	Las funciones se realizan en su totalidad en cada puesto tal y como lo indican las bases de postulación.	✓		✓		✓		
14	El personal es asignado por su perfil profesional.	✓		✓		✓		
15	La evaluación de desempeño en la entidad se realiza a todos sus integrantes.	✓		✓		✓		

Nro.	Items	Pertinencia		Referencia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Proceso para recompensar personas</b>								
17	El salario percibido es considerado equitativo en sus miembros.	✓		✓		✓		
18	El sistema de responsabilidades ha considerado incrementos económicos en sus miembros.	✓		✓		✓		
19	El desarrollo profesional es motivo para realizar incrementos salariales.	✓		✓		✓		
20	La remuneración económica es acorde a las responsabilidades exigidas.	✓		✓		✓		
21	El cumplimiento de los objetivos conlleva una retribución de modo económico.	✓		✓		✓		
22	En la entidad existe el reconocimiento no económico.	✓		✓		✓		
23	La entidad reconoce y promueve a sus miembros ante un trabajo sobresaliente.	✓		✓		✓		
<b>Proceso para desarrollar personas</b>								
24	El área de personal fomenta la capacitación profesional de los colaboradores de la entidad.	✓		✓		✓		
25	El área de personal fomenta la capacitación solo en ciertos niveles.	✓		✓		✓		
26	El área de personal realiza cursos de actualización y optimización laboral.	✓		✓		✓		
27	El área de personal promueve acciones para potenciar el perfil del trabajador.	✓		✓		✓		
28	La entidad realiza procesos de mejoramiento continuo en todas las áreas.	✓		✓		✓		
29	La entidad desarrolla habilidades sociales como medio de trabajo cooperativo.	✓		✓		✓		
30	La entidad promueve habitualmente habilidades a través de la capacitación.	✓		✓		✓		
<b>Proceso para retener personas</b>								
31	La entidad proporciona un ambiente adecuado como para fijar al trabajador competente.	✓		✓		✓		
32	La entidad estimula y reconoce los progresos de sus miembros.	✓		✓		✓		
33	La entidad fomenta y practica el respeto a las opiniones y sugerencias de sus miembros para mejorar el trabajo.	✓		✓		✓		
34	La entidad fomenta la apertura de canales de comunicación con sus miembros sin importar el nivel.	✓		✓		✓		

Nro.	Items	Pertinencia		Referencia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
35	La entidad realiza acciones que promuevan la transparencia laboral.	✓		✓		✓		
36	La entidad promueve el cumplimiento de metas cortizas.	✓		✓		✓		
37	La entidad realiza acciones que promuevan la transparencia laboral.	✓		✓		✓		
38	La entidad realiza acciones que promuevan la transparencia laboral.	✓		✓		✓		
39	La entidad realiza acciones que promuevan la transparencia laboral.	✓		✓		✓		
40	La entidad realiza acciones que promuevan la transparencia laboral.	✓		✓		✓		
41	La entidad realiza acciones que promuevan la transparencia laboral.	✓		✓		✓		
42	La entidad realiza acciones que promuevan la transparencia laboral.	✓		✓		✓		
43	La entidad realiza acciones que promuevan la transparencia laboral.	✓		✓		✓		
44	La entidad realiza acciones que promuevan la transparencia laboral.	✓		✓		✓		

Observaciones (escribir si hay deficiencias):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  Aplicado después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Edgar Carmen Choquehuanca DNI N° 70287008

Especialidad del validador:

Fecha de validación: 25 de Diciembre del 2020

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

25 de Diciembre del 2020

Mg. Edgar Carmen Choquehuanca

Anexo 5 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: **MEJORA CONTINUA**

Nro.	Items	Pertinencia		Referencia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Programa acción y efectos (Subítema)</b>								
1	El programa de mejoramiento es suficiente para cubrir con las metas.	✓		✓		✓		
2	El material utilizado por el personal es el requerido.	✓		✓		✓		
3	La entidad promueve acciones que promuevan la transparencia pública.	✓		✓		✓		
4	Las metodologías de trabajo aplicadas son claras y estructuradas.	✓		✓		✓		
5	Las metodologías aplicadas en la entidad promueven la cultura laboral.	✓		✓		✓		
6	Los instrumentos de medición diseñados para la entidad son los requeridos.	✓		✓		✓		
7	La medición del desempeño laboral es necesaria en la entidad.	✓		✓		✓		
8	La capacitación es considerada como necesaria para los miembros.	✓		✓		✓		
9	La entidad capacita de forma periódica a todos sus áreas.	✓		✓		✓		
10	La entidad incluye en su plan de mejoramiento la capacitación.	✓		✓		✓		
11	La entidad promueve la participación de sus miembros para proteger el medio ambiente.	✓		✓		✓		
<b>Objetivo</b>								
12	La entidad promueve con una visión hacia los intereses de los colaboradores, antes que cumplir con la carga laboral.	✓		✓		✓		
13	La entidad realiza actividades que promuevan la transparencia pública.	✓		✓		✓		
14	La entidad promueve el mejoramiento motivado por la transparencia.	✓		✓		✓		
15	El mejoramiento realizado por la entidad es adecuado para sus responsabilidades.	✓		✓		✓		

Nro.	Items	Pertinencia		Referencia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Modelo de excelencia y calidad (Ejemplo)</b>								
16	Los reclamos y quejas de los usuarios son atendidos por la entidad en tiempo y forma.	✓		✓		✓		
17	El desempeño de los servidores en la entidad es regulado constantemente.	✓		✓		✓		
18	El usuario es atendido justo a tiempo en todas sus consultas.	✓		✓		✓		
19	La entidad aplica acciones correctivas inmediatas ante una insatisfacción percibida por el usuario.	✓		✓		✓		
<b>Modelo de excelencia y calidad (Ejemplo)</b>								
20	La entidad realiza el liderazgo democrático con sus colaboradores.	✓		✓		✓		
21	La entidad promueve el liderazgo proactivo en cada uno de sus miembros.	✓		✓		✓		
22	La entidad realiza alianzas estratégicas con otras entidades para mejorar los servicios ofrecidos.	✓		✓		✓		
23	Las alianzas estratégicas son necesarias para los intereses de la entidad.	✓		✓		✓		
24	La entidad ejecuta planes de calidad para los servicios ofrecidos por el personal.	✓		✓		✓		
25	La administración en la entidad es asumida de forma correcta y eficaz.	✓		✓		✓		
26	La entidad utiliza recursos necesarios para brindar un servicio de calidad.	✓		✓		✓		
27	Los procesos son ejecutados orientados para alcanzar estándares de calidad.	✓		✓		✓		
28	La entidad requiere la adecuación e implantación de procesos de calidad.	✓		✓		✓		
29	La entidad toma interés en satisfacer las necesidades laborales de sus empleados.	✓		✓		✓		
30	La entidad promueve la estrecha relación con sus empleados.	✓		✓		✓		
31	La entidad ofrece servicios de calidad y cumple las expectativas de los usuarios.	✓		✓		✓		
32	La entidad genera sus servicios a cumplir la responsabilidad social y cuidado del medio ambiente.	✓		✓		✓		
33	La entidad ofrece a la sociedad mediante sus servicios ofrecidos resultados positivos.	✓		✓		✓		

34	La entidad promueve la confianza interna y externa a través de sus miembros.	✓		✓		✓		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (escribir si hay deficiencias):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  Aplicado después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Edgar Carmen Choquehuanca DNI N° 70287008

Especialidad del validador:

Fecha de validación: 25 de Diciembre del 2020

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

Nota: La entidad debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente instrumento.

25 de Diciembre del 2020

Mg. Edgar Carmen Choquehuanca

# Anexo 10. Validación de instrumentos. Mg. Jennifer Palacios Hernández.

Anexo 3 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Nro.	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Procesos para integrar personas</b>								
1	El área de personal publica sus convocatorias a través de diversos medios de comunicación.	x		x		x		
2	Las convocatorias cumplen con lineamientos de transparencia pública.	x		x		x		
3	Las convocatorias de personal son diseñadas permitiendo la igualdad de oportunidades sin importar el género o condición física.	x		x		x		
4	El cumplimiento del perfil es importante para ganar una plaza.	x		x		x		
5	Los términos de referencia (TDR) indican con claridad los indicadores del perfil laboral.	x		x		x		
6	El términos de referencia (TDR) explican la secuencia de tiempos de capacitación del recurso humano.	x		x		x		
7	El proceso de selección de personal en la entidad permite la participación de sus candidatos o señas de área.	x		x		x		
8	El proceso de selección es cumplido de manera ordenada, equitativa y transparente.	x		x		x		
<b>Procesos para organizar personas</b>								
9	El empleado se orienta a las metas propuestas por la organización.	x		x		x		
10	El área de recursos humanos clasifica a las personas según especialidad.	x		x		x		
11	El área de recursos humanos prioriza capacitar y especializar al personal.	x		x		x		
12	La designación de funciones se realiza en base al nivel y perfil laboral.	x		x		x		
13	Las funciones se realizan en su totalidad en cada puesto tal y como lo indican las bases de postulación.	x		x		x		
14	El personal es asignado por su perfil profesional.	x		x		x		

15	La evaluación de desempeño en la entidad se realiza a todos sus integrantes.	x		x		x		
16	El colaborador asciende según sus logros profesionales.	x		x		x		
<b>Procesos para recompensar personas</b>								
17	El salario percibido es considerado equitativo en sus miembros.	x		x		x		
18	El aumento de responsabilidades ha considerado incrementos económicos en sus miembros.	x		x		x		
19	El desarrollo profesional es motivo para realizar incrementos salariales.	x		x		x		
20	La remuneración económica es acorde a las responsabilidades exigidas.	x		x		x		
21	El cumplimiento de los objetivos conlleva una reducción de modo económica.	x		x		x		
22	En la entidad existe el reconocimiento no económico.	x		x		x		
23	La entidad reconoce y promueve a sus miembros ante un trabajo sobresaliente.	x		x		x		
<b>Procesos para desarrollar personas</b>								
24	El área de personal fomenta la capacitación profesional de los colaboradores de la entidad.	x		x		x		
25	El área de personal fomenta la capacitación solo en ciertos niveles.	x		x		x		
26	La entidad realiza cursos de actualización y optimización laboral.	x		x		x		
27	El área de personal promueve acciones para potenciar el perfil del trabajador.	x		x		x		
28	La entidad realiza procesos de mejoramiento continuo en todas las áreas.	x		x		x		
29	La entidad desarrolla habilidades sociales como medio de trabajo cooperativo.	x		x		x		
30	La entidad contempla habitualmente habilidades asertivas para mejorar la comunicación.	x		x		x		
<b>Procesos para retener personas</b>								
31	La entidad proporciona un ambiente adecuado como para fijar al trabajador competente.	x		x		x		
32	La entidad estimula y reconoce los progresos de sus miembros.	x		x		x		
33	La entidad fomenta y practica el respeto a las opiniones y sugerencias de sus miembros para mejorar el trabajo.	x		x		x		
34	La entidad fomenta la apertura de canales de comunicación con sus miembros sin importar el nivel.	x		x		x		

35	La entidad realiza cambios que promuevan la tranquilidad laboral.	x		x		x		
36	La entidad promueve al colaborador de forma continua.	x		x		x		
<b>Procesos para auxiliar personas</b>								
37	La entidad realiza procesos de monitoreo permanente sobre cada función laboral.	x		x		x		
38	La entidad monitorea al personal con la finalidad de mejorar los resultados organizacionales.	x		x		x		
39	La entidad aplica acciones correctivas al evaluar las funciones en el área de trabajo del personal.	x		x		x		
40	La entidad realiza acciones de acompañamiento para considerar las distintas condiciones laborales.	x		x		x		
41	La entidad realiza seguimiento a los procesos de evaluación del desempeño.	x		x		x		
42	La evaluación permite la toma de decisiones en la renovación de funciones.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**  
 Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg. Mg. Jennifer Palacios Hernández**    **DNI 42957791**

Especialidad del validador: **Psicóloga, Analista de Atracción de Talento**

Nota: Suficiencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
 No Suficiencia: El ítem no corresponde para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
 Claridad: De otro modo un individuo ajeno al enunciado del ítem, no puede, saber y decir.

15 de Noviembre del 2020

  
 Firma del Experto Informante.

Anexo 3 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: MEJORA CONTINUA

Nro.	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Diagrama Causa y efecto (Ishikawa)</b>								
1	El material proporcionado es suficiente para cumplir con su trabajo.	x		x		x		
2	El material utilizado por el personal es el requerido.	x		x		x		
3	La entidad proporciona solo materiales necesarios para el trabajo.	x		x		x		
4	Los métodos de trabajo aplicados son claros y específicos.	x		x		x		
5	La metodología aplicada en la entidad reduce la carga laboral.	x		x		x		
6	Los instrumentos de medición considerados por la entidad son los adecuados.	x		x		x		
7	La medición del desempeño laboral es necesaria en la entidad.	x		x		x		
8	La capacitación es considerada como necesaria para los intereses futuros de la entidad.	x		x		x		
9	La entidad capacita de forma periódica a todas sus áreas.	x		x		x		
10	La entidad incluye el cuidado del medio ambiente para desempeñar el trabajo.	x		x		x		
11	La entidad establece la participación de sus miembros para proteger el medio ambiente.	x		x		x		
<b>Ciclo PDVA</b>								
12	La entidad planifica con una visión hacia los intereses de los ciudadanos, antes que cumplir con la carga laboral.	x		x		x		
13	La entidad realiza planificación limitada hacia los intereses de los usuarios.	x		x		x		
14	La entidad ejecuta el planeamiento motivado por la ciudadanía.	x		x		x		
15	El planeamiento realizado por la entidad es adecuado para sus responsabilidades.	x		x		x		

16	Los reclamos y quejas de los usuarios son atendidos por la entidad sin importar su procedencia.	x		x		x		
17	El desempeño de los servidores en la entidad es regulado constantemente.	x		x		x		
18	El usuario es atendido justo a tiempo en todas sus consultas.	x		x		x		
19	La entidad aplica acciones correctivas inmediatas ante una insatisfacción percibida por el usuario.	x		x		x		
<b>Modelo de excelencia y calidad EFQM</b>								
20	La entidad realiza el liderazgo democrático con sus colaboradoras.	x		x		x		
21	La entidad promueve el liderazgo proactivo en cada uno de sus miembros.	x		x		x		
22	La entidad realiza alianzas estratégicas con otras entidades para mejorar los servicios ofrecidos.	x		x		x		
23	Las alianzas estratégicas son necesarias para los intereses de la entidad.	x		x		x		
24	La entidad ejecuta planes de calidad para los servicios ofrecidos por el personal.	x		x		x		
25	La administración en la entidad es asumida de forma correcta y eficaz.	x		x		x		
26	La entidad utiliza recursos necesarios para brindar un servicio de calidad.	x		x		x		
27	Los procesos son ejecutados orientados para alcanzar estándares de calidad.	x		x		x		
28	La entidad requiere la adecuación e implementación de procesos de calidad.	x		x		x		
29	La entidad toma interés en satisfacer las necesidades laborales de sus empleados.	x		x		x		
30	La entidad analiza la estrecha relación con sus empleados.	x		x		x		
31	La entidad ofrece servicios de calidad y cumple las expectativas del usuario.	x		x		x		
32	La entidad orienta sus servicios a cumplir la responsabilidad social y cuidado del medio ambiente.	x		x		x		
33	La entidad ofrece a la sociedad mediante sus servicios ofrecidos resultados positivos.	x		x		x		

34	La entidad promueve la confianza interna y externa a través de sus miembros.	x		x		x		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg. Mg. Jennifer Palacios Hernández**    **DNI 42957791**

Especialidad del validador: **Psicóloga, Analista de Atracción de Talento**

15 de Noviembre del 2020

Nota: Suficiencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
 No Suficiencia: El ítem no corresponde para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
 Claridad: De otro modo un individuo ajeno al enunciado del ítem, no puede, saber y decir.

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

  
 Firma del Experto Informante.

# Anexo 11. Validación de instrumentos. Mg. Alex Soto Moreno.

Anexo 3 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

Nro.	Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Proceso para integrar personas</b>								
1	El área de personal publica sus convocatorias a través de diversos medios de comunicación	/	/	/	/	/	/	
2	Las convocatorias cumplen con lineamientos de transparencia pública	/	/	/	/	/	/	
3	Las convocatorias de personal son diseñadas permitiendo la igualdad de oportunidades sin importar el género o condición física	/	/	/	/	/	/	
4	El cumplimiento del perfil es prioritario para optar una plaza	/	/	/	/	/	/	
5	Los términos de referencia (TER) indican con claridad los indicadores del perfil laboral	/	/	/	/	/	/	
6	El término de referencia (TER) explicita la estructura de funciones de categorías del recurso humano	/	/	/	/	/	/	
7	El proceso de selección de personal en la entidad permite la participación de sus directivos o jefes de área	/	/	/	/	/	/	
8	El proceso de selección de personal es ordenado, equitativo y transparente	/	/	/	/	/	/	
<b>Proceso para organizar personas</b>								
9	El organismo se orienta a las metas propuestas por la organización	/	/	/	/	/	/	
10	El área de recursos humanos clasifica a las personas según especialidad	/	/	/	/	/	/	
11	El área de recursos humanos prioriza organizar y especializar al personal	/	/	/	/	/	/	

12	La designación de funciones se realiza en base al nivel y perfil laboral	/	/	/	/	/	/	
13	Las funciones se realizan en su totalidad en cada puesto tal y como lo indican las bases de postulación	/	/	/	/	/	/	
14	El personal es evaluado por el perfil profesional	/	/	/	/	/	/	
15	La evaluación de desempeño en la entidad se realiza a todos los trabajadores	/	/	/	/	/	/	
<b>Proceso para desarrollar personas</b>								
16	El sistema educativo es considerado equitativo en sus miembros	/	/	/	/	/	/	
17	El sistema de capacitaciones ha considerado incrementos constantes en sus miembros	/	/	/	/	/	/	
18	El desarrollo profesional es motivo para realizar incrementos salariales	/	/	/	/	/	/	
19	La remuneración económica es acorde a las responsabilidades asignadas	/	/	/	/	/	/	
20	El cumplimiento de los objetivos genera una retribución de modo acorde	/	/	/	/	/	/	
21	En la entidad existe el reconocimiento del mérito	/	/	/	/	/	/	
22	La entidad reconoce y premia a sus miembros por su trabajo sobresaliente	/	/	/	/	/	/	
<b>Proceso para desarrollar personas</b>								
23	El área de personal formula la capacitación profesional de los colaboradores de la entidad	/	/	/	/	/	/	
24	El área de personal formula la capacitación solo en ciertos niveles	/	/	/	/	/	/	
25	El área de personal realiza cursos de actualización y optimización laboral	/	/	/	/	/	/	
26	El área de personal promueve acciones para poblar el perfil del trabajador	/	/	/	/	/	/	
27	La entidad realiza procesos de mejoramiento continuo en todos los niveles	/	/	/	/	/	/	
28	La entidad desarrolla habilidades sociales como medio de	/	/	/	/	/	/	

<b>Trabajo cooperativo</b>								
29	La entidad contempla habitualmente instituciones abiertas para mejorar la productividad	/	/	/	/	/	/	
<b>Proceso para retener personas</b>								
30	La entidad proporciona un ambiente adecuado como para estar al trabajador cooperativo	/	/	/	/	/	/	
31	La entidad realiza y reconoce los progresos de sus miembros	/	/	/	/	/	/	
32	La entidad fomenta y practica el respeto a las opiniones y sugerencias de sus miembros para mejorar el trabajo	/	/	/	/	/	/	
33	La entidad fomenta la apertura de canales de comunicación con sus miembros sin importar el nivel	/	/	/	/	/	/	
34	La entidad realiza acciones que promuevan la tranquilidad laboral	/	/	/	/	/	/	
35	La entidad promueve al colaborador de forma constante	/	/	/	/	/	/	
<b>Proceso para suitor personas</b>								
36	La entidad realiza procesos de monitoreo permanente sobre cada función laboral	/	/	/	/	/	/	
37	La entidad monitorea al personal con la finalidad de mejorar los resultados organizacionales	/	/	/	/	/	/	
38	La entidad aplica acciones correctivas al evaluar las funciones en el área de trabajo del personal	/	/	/	/	/	/	
39	La entidad realiza acciones de acompañamiento para proporcionar las distintas condiciones laborales	/	/	/	/	/	/	
40	La entidad realiza evaluaciones a los procesos de evaluación del desempeño	/	/	/	/	/	/	
41	La evaluación permite la toma de decisiones en la renovación de funciones	/	/	/	/	/	/	
42		/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El área de personal cumple con los lineamientos de

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] [ ] [ ] No aplicable [ ]

Apellido y nombres del juez validador, Dr/Mg: **Alex Soto** DNI 10436698

Especialidad del validador: **Economista**

08 de Diciembre del 2020

  
Firma del Experto Informante.

**Definición:** El ítem comprende el concepto teórico formalizado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el constructo o dimensión específica del concepto.  
**Claridad:** De acuerdo con el nivel de dificultad del ítem, es claro, exacto y directo.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 3 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: **MEJORA CONTINUA**

Nro.	Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Diagrama Causa y efecto (fishbone)</b>								
1	El material proporcionado es suficiente para cumplir con el trabajo	/	/	/	/	/	/	
2	El material utilizado por el personal es el requerido	/	/	/	/	/	/	
3	La entidad proporciona todo el equipo necesario para el trabajo	/	/	/	/	/	/	
4	Los métodos de trabajo aplicados son claros e instructivos	/	/	/	/	/	/	
5	La metodología aplicada en la entidad reduce la carga laboral	/	/	/	/	/	/	
6	Los instrumentos de medición considerados por la entidad son los adecuados	/	/	/	/	/	/	
7	La medición del desempeño laboral es necesaria en la entidad	/	/	/	/	/	/	
8	La implementación es considerada como necesaria para los intereses del personal	/	/	/	/	/	/	
9	Factores de la entidad	/	/	/	/	/	/	
10	La entidad aplica de forma periódica a todos sus áreas	/	/	/	/	/	/	
11	La entidad realiza el estudio del riesgo asociado para desarrollar el trabajo	/	/	/	/	/	/	
12	La entidad establece la participación de sus miembros para proteger el medio ambiente	/	/	/	/	/	/	
<b>Ciclo PDCA</b>								
13	La entidad promueve con una visión amplia los intereses de los ciudadanos, antes que cumplir con la carga laboral	/	/	/	/	/	/	
14	La entidad realiza planificación basada hacia los intereses de los usuarios	/	/	/	/	/	/	
15	La entidad aplica el planeamiento realizado por los ciudadanos. El planeamiento realizado por la entidad es adecuado para sus responsabilidades	/	/	/	/	/	/	

16	Los reclamos y quejas de los usuarios son atendidos por la entidad en oportuno al procedimiento	/	/	/	/	/	/	
17	El desempeño de los servidores en la entidad es regulado constantemente	/	/	/	/	/	/	
18	El usuario es atendido justo a tiempo en todas sus consultas	/	/	/	/	/	/	
19	La entidad aplica acciones correctivas basadas en una investigación realizada por el usuario	/	/	/	/	/	/	
<b>Módulo de excelencia y calidad EFQM</b>								
20	La entidad realiza el liderazgo democrático con sus colaboradores	/	/	/	/	/	/	
21	La entidad promueve el liderazgo positivo en cada uno de sus miembros	/	/	/	/	/	/	
22	La entidad realiza alianzas estratégicas con otras entidades para mejorar los servicios ofrecidos	/	/	/	/	/	/	
23	Las alianzas estratégicas son necesarias para los intereses de la entidad	/	/	/	/	/	/	
24	La entidad ejecuta planes de calidad para los servicios ofrecidos por el personal	/	/	/	/	/	/	
25	La administración en la entidad es asumida de forma correcta y eficaz	/	/	/	/	/	/	
26	La entidad utiliza recursos necesarios para brindar un servicio de calidad	/	/	/	/	/	/	
27	Los procesos son ejecutados orientados para alcanzar estándares de calidad	/	/	/	/	/	/	
28	La entidad requiere la adecuación e implementación de procesos de calidad	/	/	/	/	/	/	
29	La entidad toma interés en satisfacer las necesidades laborales de sus trabajadores	/	/	/	/	/	/	
30	La entidad promueve la estrecha relación con sus empleados	/	/	/	/	/	/	
31	La entidad ofrece servicios de calidad y cumple las expectativas de los usuarios	/	/	/	/	/	/	
32	La entidad orienta sus servicios a cumplir la responsabilidad social y cuidado del medio ambiente	/	/	/	/	/	/	
33	La entidad ofrece a la sociedad mediante sus servicios ofrecidos resultados positivos	/	/	/	/	/	/	

34	La entidad promueve la confianza interna y externa a través de sus miembros	/	/	/	/	/	/	
----	---	---	---	---	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Ex: 7/16 34/40 20/20

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] [ ] [ ] No aplicable [ ]

Apellido y nombres del juez validador, Dr/Mg: **Alex Soto** DNI 10436698

Especialidad del validador: **Economista**

**Definición:** El ítem comprende el concepto teórico formalizado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el constructo o dimensión específica del concepto.  
**Claridad:** De acuerdo con el nivel de dificultad del ítem, es claro, exacto y directo.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

08 de Diciembre del 2020

  
Firma del Experto Informante.





## Anexo 14

### Carta de autorización para la entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 29 de diciembre de 2020  
Carta P. 1028-2020-EPG-UCV-LN-FOSL01/J-INT

Lic.  
Julio Enrique Florez Saenz  
Coordinador del área de personal  
Corte Superior de Justicia de Lima Norte



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a GOMEZ PASCUAL, JOSE LUIS; identificado con DNI N° 41004264 y con código de matrícula N° 7002439430; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Gestión del talento humano y mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador GOMEZ PASCUAL, JOSE LUIS asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Anexo 15

### Autorización por parte de la entidad



Independencia, 01 de Diciembre de 2020.

Señor:  
**José Luis Gómez Pascual.**  
*Estudiante de maestría en administración de negocios MBA*

**Presente.-**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de dar respuesta a la Carta P.1028-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT.

Me dirijo a usted, en atención al documento de referencia y manifiesto que se ha visto conveniente autorizar el desarrollo de su proyecto de investigación no experimental titulado: "Gestión del talento humano y mejora continua en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte - 2020". En tal sentido agradeceré aplicar sus instrumentos por el medio más idóneo con previa coordinación de acuerdo a las modalidades de trabajo que existen y evitar inconvenientes en las actividades propias del personal judicial participante.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente



PODER JUDICIAL DEL PERÚ  
LIC. JULIO ENRIQUE FLORES SÁENZ  
COORDINADOR  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE

Lic. Julio Enrique Flores Sáenz  
Coordinador de la oficina de personal CSJLN

## Anexo 16. Nivel de confianza en las instituciones del país

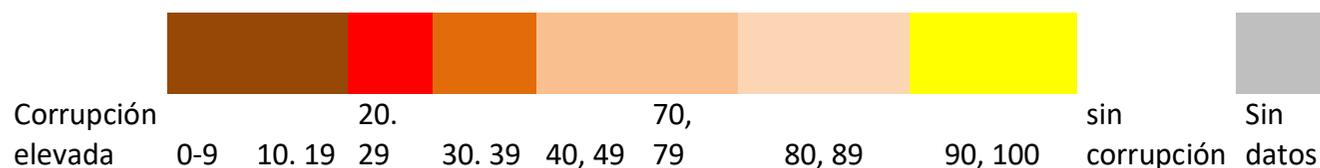
Octubre 2018 – Marzo 2019 / Octubre 2019 – Marzo 2020

Institución	Confía			No confía		
	Oct. 18	Oct. 19	Diferencia	Oct. 18	Oct. 19	Diferencia
	Mar. 19	Mar. 20		Mar. 19	Mar. 20	
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil	52,0	55,1	3,1	44,1	41,5	2,6
Iglesia Católica	46,8	46,4	0,4	51,2	51,9	0,7
Ministerio de Educación	35,1	36,6	1,5	61,4	60,0	1,4
Fuerzas Armadas	30,3	32,6	2,3	62,6	61,5	1,1
Radio y televisión	24,9	22,9	2,0	72,4	74,7	2,3
Defensoría del Pueblo	20,3	21,6	1,3	67,3	67,6	0,3
Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración pública	18,3	21,4	3,0	65,9	65,8	0,2
Oficina Nacional de Procesos Electorales	19,6	20,8	1,2	71,8	71,4	0,4
Policía Nacional del Perú	17,6	19,0	1,4	79,7	78,8	0,9
Jurado Nacional de Elecciones	15,7	15,5	0,1	74,0	75,1	1,1
Municipalidad Distrital	13,7	14,8	1,1	81,9	81,2	0,3
Ministerio Público - Fiscalía de la Nación	13,0	14,5	1,5	72,9	69,1	0,1
Prensa escrita	17,0	14,4	2,7	78,2	81,1	3,0
Contraloría general de la Republica	12,1	14,0	2,0	68,8	66,6	0,2
Municipalidad Provincial	12,5	14,0	1,5	81,9	72,1	0,8
Comisión de Alto Nivel Anticorrupción	11,5	13,9	2,3	67,2	82,3	0,6
Procuraduría Anticorrupción	12,4	12,7	0,3	70,8	79,6	1,3
<b>Poder Judicial</b>	<b>10,4</b>	<b>11,9</b>	<b>1,5</b>	<b>83,9</b>	<b>82,3</b>	<b>1,6</b>
Gobierno Regional	9,5	10,7	1,2	81,7	79,6	2,1
Congreso de la Republica	4,7	4,3	0,3	90,2	91,2	1,0
Partidos Políticos	3,5	3,0	0,5	92,2	93,4	1,2

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) encuesta nacional de hogares.

## Anexo 17

### Niveles de percepción de corrupción en el sector público en el mundo



87	Dinamarca	1
87	Nueva Zelanda	1
86	Finlandia	3
85	Singapur	4
85	Suecia	4
85	Suiza	4
84	Noruega	7
82	Países Bajos	8
80	Alemania	9
80	Luxemburgo	9
78	Islandia	11
77	Australia	12
77	Austria	12
77	Canadá	12
77	Reino Unido	12
76	Hong Kong	16
75	Bélgica	17
74	Estonia	18
74	Irlanda	18

69	Francia	23
68	Estados Unidos de América	23
67	Bután	25
66	Chile	26
65	Seychelles	27
64	Taiwán	28
62	Bahamas	29
62	Barbados	30
62	Portugal	30
62	Qatar	30
61	España	30
60	Botsuana	34
60	Brunei Darusalam	35
60	Israel	35
60	Lituania	35
60	Eslovenia	35
59	Corea del Sur	39
59	San Vicente y las Granadinas	39
58	Cabo Verde	41

56	Republica Checa	44
56	Georgia	44
56	Letonia	44
55	Dominicana	48
55	Santa Lucía	48
54	Malta	50
53	Granada	51
53	Italia	51
53	Malasia	51
53	Ruanda	51
53	Arabia Saudí	51
52	Mauricio	56
52	Namibia	56
52	Omán	56
50	Eslovaquia	59
48	Cuba	60
48	Grecia	60
48	Jordania	60
47	Croacia	63

45	Bielorrusia	66
45	Senegal	66
45	Hungría	66
44	Rumania	70
44	Sudáfrica	70
44	Surinam	70
44	Bulgaria	70
43	Jamaica	74
43	Túnez	74
42	Armenia	77
42	Bareín	77
42	Islas Salomón	77
41	Benin	80
41	China	80
41	Ghana	80
41	India	80
41	Marruecos	80
40	Burkina Faso	85
40	Guyana	85

73	Japón	20
71	Emiratos Árabes U	21
71	Uruguay	21

58	Chipre	41
58	Polonia	41
56	Costa rica	44

46	Santo Tomé y P.	64
46	Vanuatu	64
45	Argentina	66

40	Indonesia	85
40	Kuwait	85
40	Lesoto	85
40	Trinidad y Tobago	85

39	Serbia	91
39	Turquía	91
38	Ecuador	93
37	Sri Lanka	93
37	Timor Oriental	96
37	Colombia	96
37	Etiopia	96
37	Gambia	96
37	Tanzania	96
37	Vietnam	96
36	Bosnia	101

34	Kazajistán	113
34	Nepal	113
34	Filipinas	113
34	Esuatini	113
34	Zambia	113
33	Sierra Leona	119
32	Moldavia	120
32	Níger	120
32	Pakistán	120
31	Bolivia	123
31	Gabón	123

28	Republica Dominicana	44
28	Kenia	44
28	Líbano	44
28	Liberia	48
28	Mauritania	48
28	Papua Nueva Guinea	50
28	Paraguay	51
28	Rusia	51
28	Uganda	51
26	Angola	51
26	Bangladesh	51

24	Zimbabue	158
23	Eritrea	160
22	Nicaragua	160
20	Camboya	162
20	Chad	162
20	Irak	162
19	Burundi	165
19	Congo	165
19	Turkmenistán	165
18	Rep. Dem. Del Congo	168
18	Guinea	168

	Herzegovina	
36	Kosovo	101
36	Panamá	101
36	Perú	101
36	Tailandia	101
76		
35	Albania	106
35	Algería	106
35	Brasil	106
	Costa de Marfil	106
35	Egipto	106
	Macedonia del Norte	106
35	Mongolia	106
34	El Salvador	113

31	Malawi	123
30	Azerbaiyán	126
30	Yibuti	126
30	Kirguistán	126
30	Ucrania	126
29	Guinea	130
29	Lans	130
29	Maldivas	130
29	Mali	130
29	México	130
29	Birmania	130
29	Togo	130

26	Guatemala	56
26	Honduras	56
26	Irán	56
26	Mozambique	59
26	Nigeria	60
25	Camerún	60
25	Rep. Centroafricana	60
25	Comoros	63
25	Tayikistán	64
25	Uzbekistán	64
24	Madagascar	66

	Bissau	
18	Haití	168
18	Libia	168
	Corea del Norte	172
17	Afganis	
16	tán	173
	Guinea Ecuatorial	173
16	Sudán	173
	Venezuela	173
16		
15	Yemen	177
13	Siria	178
	Sudán del Sur	179
12		
9	Somalia	180