



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los
trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Perez Alegria, Llenci (ORCID: 0000-0002-8145-6282)

ASESORA:

Dra. Torrejón Comeca, Gabriela (ORCID: 0000-0002-3187-6406)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Aarón Estefano, mi amado hijo, por comprender mis largas ausencias durante mi jornada de estudio y trabajo.

A mi maravillosa madre y hermana, por sus palabras de aliento y apoyo constante en cada paso que doy.

A mi amoroso Martín, por ser mi amigo, mi soporte y compañero de vida.

A mis maestros, por haber compartido su sapiencia y brindado orientación constante durante mis estudios.

Llenci

Agradecimiento

A la plana docente de la Escuela de Post Grado de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme una enseñanza de calidad.

A los funcionarios de la Zona Registral N° III-Sede Moyobamba, por todas las facilidades para poder desarrollar la presente investigación.

Llenci

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Operacionalización y Variables.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, Unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de implementación de la gestión de relaciones humanas de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021	22
Tabla 2. Nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021	23
Tabla 3. Prueba de normalidad	24
Tabla 4. Relación de las dimensiones de la gestión de relaciones humanas con desempeño laboral de trabajadores de la Zona Registral III, 2021.....	25
Tabla 5. Relación de la dimensión aspectos normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, 2021.....	28
Tabla6. Relación de la dimensión desarrollo personal de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, 2021.....	29
Tabla7. Relación de la dimensión comportamientos afectivos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, 2021.....	31

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación.....	15
Figura 2. Dispersión de los valores de las variables	26

Resumen

La investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores en la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, siendo del tipo básica, de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, con una población igual a 137 trabajadores de la Zona Registral III-Moyobamba y una muestra de 69 trabajadores, aplicando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario y el método el hipotético deductivo. Los resultados indican que, el nivel de implementación de la gestión de relaciones humanas de los trabajadores es regular con 66.7%, para sus dimensiones con valores de regular con 68.1% para aspectos normativos, 65.2% para desarrollo personal y 65.2% para comportamientos afectivos; el Nivel del desempeño laboral de los trabajadores, es regular con 60.9%, para sus dimensiones con valores de regular con 63.8% para procedimientos productivos, 59.4% para eficacia productiva y 65.2% para calidad prestacional. Se concluye que, la relación entre la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores en la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, es positiva moderada alta, donde el correlacional de Pearson es igual a $r=0.761$, la significancia bilateral igual a 0.00, y el coeficiente de determinación $r^2=0.5791$.

Palabras clave: *Desempeño laboral, gestión, relaciones humanas*

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the management of human relations with the work performance of workers in Registry Zone III, Moyobamba, 2021, being of the basic type, quantitative approach, descriptive correlational scope, design non-experimental cross-sectional, with a population equal to 137 workers from the Registry Zone III-Moyobamba and a sample of 69 workers, applying the survey technique and the questionnaire instrument and the hypothetical deductive method. The results indicate that, the level of implementation of the management of human relations of the workers is regular with 66.7%, for its dimensions with regular values with 68.1% for normative aspects, 65.2% for personal development and 65.2% for affective behaviors; The level of work performance of workers is regular with 60.9%, for its dimensions with regular values with 63.8% for production procedures, 59.4% for productive efficiency and 65.2% for service quality. It is concluded that the relationship between the management of human relations with the work performance of workers in Registry Zone III, Moyobamba, 2021, is positive moderate high, where the Pearson correlation is equal to $r = 0.761$, the bilateral significance is equal to 0.00, and the coefficient of determination $r^2 = 0.5791$.

Keywords: *Job performance, management, human relations.*

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo considerado como una modalidad de mejora personal, como profesional del individuo, tiene un conjunto de elementos que limitan o catalizan esta condición, siendo una de ellas las relaciones humanas en el centro laboral, el mismo que por las condiciones de la Covid 19, ha generado un elevado nivel de estrés, que, según Brooks, Smith y Webster (2020) ha generado depresión y ansiedad en los trabajadores, afectando las relaciones interpersonales en pares y con los directivos, lo que se traduce en un menor desempeño laboral o deficiencia en los productos que entregan los colaboradores para sus empresas.

Las relaciones humanas en el trabajo es un estado sine qua non con la finalidad de que las organizaciones tengan resultados óptimos para el cumplimiento de su misión; sin embargo, estas condiciones muchas veces son tomadas como una consideración de segundo plano por quienes las dirigen, pues tal como indican Newton y Still (2019) los gestores casi siempre están abocados a lograr los indicadores productivos y financieros, sin tomar en consideración que estos se logran sólo si se tiene colaboradores comprometidos con la acción, donde el clima organizacional y las relaciones humanas son factores clave, pues los condicionantes psicológicos y sociológicos pueden perturbar su capacidad para un desempeño laboral acorde con las exigencias de la organización.

En la gestión pública, un factor de calidad que siempre reclama la población es la de los bienes y servicios ofrecidos para el cierre de las brechas sociales, donde son los colaboradores como personas los que hacen la labor para que esto se concrete; sin embargo, a nivel nacional, incluso con la Ley N° 30057- Ley del Servicio Civil, los logros para generar una efectiva gestión de recursos humanos todavía es deficiente, misma que se encuentra marcada por la existencia de regímenes laborales disímiles y porque las políticas institucionales para generar un clima de confianza y desarrollo de relaciones interpersonales entre los trabajadores y estos a su vez con quienes dirigen las instituciones son todavía una tarea por desarrollar; aun así el Sistema Administrativo para Gestionar los Recursos Humanos definido por la ley en mención, sigue en el camino de instaurar, desarrollar y ejecutar las políticas de Estado relacionadas con los recursos,

principios, metodologías, técnicas y procesos empleados por las instancias del Estado para gestionar el capital humano.

Las políticas de gestión de recursos humanos en el Estado, establecen que todas las entidades públicas deben cumplir con la implementación de los sub sistemas de seguridad y salud laboral, la implementación de acciones de bienestar social, fomento de una cultura y clima organizacional y de comunicación interna, tendientes a contar con una masa laboral comprometida con la labor que desempeñan, generando mejores niveles de empatía hacia la población; sin embargo, transcurridos ya más de 10 años de la dación de estas normas, Padilla (2019) en un estudio sobre el clima organizacional en un Ministerio, concluyen que la entidad no genera condiciones apropiadas en la que sus trabajadores obtengan la motivación para emplear la totalidad de sus capacidades técnicas y propiciar un trato a los usuarios de forma adecuada, y las relaciones interpersonales no generan una cooperación plena en el trabajo no haciendo posible que se logre la finalidad y objetivos de los planes operativos de la institución.

En el ámbito regional, en específico en la Zona Registral III-Moyobamba, la entidad cuenta con un Plan de Gestión de Recursos Humanos, el mismo que dentro del campo de relaciones personales entre los trabajadores estipula el desarrollo de cursos de capacitación de liderazgo y el desarrollo de acciones de integración entre los colaboradores, sin embargo, por indagaciones preliminares efectuadas por la investigadora, estas acciones se ejecutan basadas en el cumplimiento de la meta de realización de los cursos o eventos planificados sin contar con acciones de evaluación y retroalimentación para tener indicadores de resultados del impacto de estas intervenciones en el desempeño laboral y la mejora del clima organizacional, cayendo con ello en una rutina de ver estas acciones sólo desde los indicadores de eficacia de la acción, y no con un enfoque de resultados, alineados a indicadores de eficiencia y calidad de la intervención.

Teniendo este escenario, se plantea como problema de investigación, el problema general, ¿De qué manera la gestión de relaciones humanas se relaciona con el

desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021?, como problemas específicos se plantea ¿Cuál es el nivel de implementación de la gestión de relaciones humanas de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021?; ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021?; y ¿De qué manera la dimensión aspectos normativos de la gestión de relaciones humanas se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021?; ¿De qué manera la dimensión desarrollo personal de la gestión de relaciones humanas se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021?; ¿De qué manera la dimensión comportamientos afectivos de la gestión de relaciones humanas se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021?

En ese sentido, la investigación se justifica por su conveniencia, para quienes gerencian la Zona Registral III-Moyobamba, pues aportará al diagnóstico situacional de las relaciones humanas como factor del desempeño laboral, que sobre ello poder plantear elementos de mejora. Por su aporte teórico, se sustenta en que el estudio generará reflexión y debate en lo académico sobre los saberes que definen las variables en estudios, para que posteriormente al contar con los resultados, efectuar una epistemología del conocimiento, que contribuyan a acrecentar las teorías y doctrinas sobre la materia. Por su aplicación práctica, el estudio planteado involucrará poner al alcance de los gestores y colaboradores los elementos tipificados en la normativa de recursos humanos del Estado y su nivel de cumplimiento, que permitan a partir de ello generar un mayor compromiso para un mejor desarrollo institucional de la entidad en estudio. Por su relevancia social, cualquier intervención donde participan los trabajadores de una entidad debe en todo momento buscar elementos de satisfacción laboral para obtener un mejor desempeño a favor de la población, pues la finalidad de toda entidad pública es buscar el máximo valor público para el cierre de brechas sociales. Desde el aporte metodológico, la investigación planteada nos facilitó demostrar que aplicar un criterio descriptivo correlacional es factible como estrategia para obtener conocimiento con validez y confiabilidad y ajustado a los criterios del método científico, que luego puedan ser replicadas en otras investigaciones.

Los objetivos que se plantean son: para el objetivo general, Determinar la relación entre la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores en la Zona Registral III, Moyobamba, 2021. Como objetivos específicos se plantea, Identificar el nivel de implementación de la gestión de relaciones humanas de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021; Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021; Establecer la relación de la dimensión aspectos normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021; Establecer la relación de la dimensión desarrollo personal de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021; Establecer la relación de la dimensión comportamientos afectivos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Como hipótesis se plantea para la hipótesis general, H1: Existe relación positiva y significativa entre la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021. Como hipótesis específicas se plantea, H1: El nivel de implementación de la gestión de relaciones humanas de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, es deficiente; H2: El nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III-Moyobamba, 2021, es deficiente y H3: Existe relación positiva y significativa de la dimensión aspectos normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021; H4: Existe relación positiva y significativa de la dimensión desarrollo personal de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021; H5: Existe relación positiva y significativa de la dimensión comportamientos afectivos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se empieza presentando los antecedentes de la investigación, así en el ámbito internacional tenemos a Moreno & Pérez (2018), en su artículo científico “Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó”, que tuvo como objetivo analizar las implicancias de la relación interpersonal como componente esencial del desenvolvimiento social desde la perspectiva del clima laboral, siendo una investigación descriptiva y exploratoria, con una población de 678 colaboradores de la universidad, una muestra de 62 colaboradores, aplicando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, donde presenta como conclusión que encontraron resultados positivos, es decir, se evidencia la existencia de relaciones interpersonales adecuadas, expresada por el compañerismo, afecto, colaboración entre todos y trabajo en equipo, motivados a través de medios y sistemas de comunicación, donde la información es transmitida de forma clara y eficiente; sin embargo se resalta como aspecto a mejorar que no tienen autonomía para adoptar decisiones. El aporte de esta investigación es que aun cuando pueda existir buenas relaciones interpersonales, este no siempre tiene el mismo correlato con la capacidad para las decisiones y el compromiso de quienes dirigen la organización para generar confianza.

Otra investigación corresponde a Junco (2021), quien en su tesis “Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el hospital general IESS Babehoyo”, del tipo cuantitativo, el alcance descriptivo y de correlación, el instrumento test laboral de las relaciones laborales y de gestión del rendimiento, aplicados a 46 profesionales de enfermería. Se concluye que, fueron evidenciados las carencias actitudinales para la dimensión comunicación y de aspectos intrínsecos a la persona, comprobándose la relación significativa de ambas variables con un Rho correlación de Spearman de 0.865. El aporte de esta investigación que evidencia las falencias en temas actitudinales en la comunicación y los factores inherentes al trabajador, y se demuestra la relación entre las variables.

Se presenta ahora la tesis de Vargas (2018), “Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018”, estudio

correlacional, de enfoque descriptivo, tipo cuantitativo, donde se aplicó la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento, siendo la población de 20 trabajadores del Área de Infraestructura, muestra censal; explicitando como conclusiones que, un 3/4 de los trabajadores conceptúa que, dentro del Área de Infraestructura existe una apropiada comunicación verbal que contribuye a tener mejores relaciones interpersonales, y un 8 de cada 10 trabajadores determina que el trabajo en equipo contribuye notablemente a mejorar el desempeño laboral al interno de la entidad. El aporte de esta investigación es que resalta los factores de la comunicación verbal y el trabajo en equipo para la mejora de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

También se encuentra el artículo científico de Naranjo (2018), “Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral”, quien plantea por objetivo el de implantar el vínculo entre habilidad social y satisfacción de los trabajadores, con un enfoque correlacional cuantitativo, tipo transaccional, con una muestra no probabilística de 125 personas, presenta como conclusiones que, las habilidades sociales son el primer eslabón en la búsqueda de soluciones para favorecer a los trabajadores y organizaciones, lo que influye en los niveles de satisfacción, y a la vez mejora el desempeño organizacional, demostrando que existe una correlación significativa entre las habilidades sociales que tienen los trabajadores, directivos con los temas laborales. Resalta esta investigación que, las habilidades personales son factores de la satisfacción laboral y esta a su vez en el desempeño organizacional, por tanto, esta condición debe ser siempre tomada en cuenta en las acciones de dirección de las organizaciones.

Finalmente, en ámbito internacional se presenta la tesis de maestría de Agudelo (2020), “Relaciones interpersonales en la Institución Gran Colombia a través del desarrollo de la competencia comportamental del docente: trabajo en equipo”, con el objetivo de configurar una propuesta para fortalecer las competencias comportamentales del trabajo en equipo y así fortalecer las relaciones interpersonales de los docentes, investigación aplicada, diseño explicativo propositivo, con una muestra de 32 docentes, aplicando la técnica del focus group; y concluye que, la estrategia planteada se sustenta

en las competencias comportamentales de los trabajadores hacia el trabajo en equipo, siendo los factores clave las actividades lúdicas, los elementos de liderazgo y las motivaciones para la obtención del logro, la comunicación con asertividad, las competencias para la mediación y negociación, los que ayudan a la mejora de la convivencia y mejora el desempeño laboral. El aporte de esta tesis es que los factores de las relaciones interpersonales se catalizan mejor partiendo de la estrategia de trabajo en grupo, y si estas se logran contribuyen a un mejor logro de resultados del desempeño laboral.

A nivel nacional, se presenta el artículo científico de Bejarano (2020), “Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana”, que plantea como objetivo de analizar las diferencias existentes de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral por variables sociodemográficas en empresas estatales de radio y televisión, siendo su estudio de tipo cuantitativo no experimental y de diseño descriptivo-comparativo, con una muestra de 90 trabajadores, siendo el instrumento para recolectar los datos el cuestionario y la Escala de Satisfacción en las Relaciones Interpersonales en el Trabajo (SRIT). Concluyen que, los trabajadores de televisión y radio de Lima Metropolitana se evidencia que poco más del 40% tiene un nivel deficiente de relaciones interpersonales afectivas entre compañeros y sólo 1 de cada 4 trabajadores indica que esta condición es buena; y los indicadores del desempeño laboral indican que sólo un 38.7% tiene nivel desempeño adecuado a los estándares de cumplimiento, y estadísticamente existe una correlación significativa del componente interpersonal con el componente de relaciones con los pares, lo que conlleva a concluir que quienes tienen mejor performance laboral son quienes tienen mejor relación entre pares. Lo resaltante de esta investigación es haber corroborado que desde el plano estadístico hay una relación de los aspectos interpersonales con el desempeño laboral, siendo la correlación positiva y directamente proporcional.

Otra investigación a nivel nacional es la tesis de maestría de Monje (2017), “Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral

de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2015”, quien plantea como objetivo establecer la relación existente de la calidad de las relaciones interpersonales con el desempeño laboral del personal de enfermería de dicho hospital; del tipo cuantitativo, nivel correlacional descriptivo y transversal, utilizando como instrumento el cuestionario, con una muestra de 46 enfermeros, en sus conclusiones detalla la relación existente de las relaciones interpersonales con el desempeño laboral, con un valor del R de Pearson de 0.817, donde un 56.5% de los enfermeros manifiestan tener buenas relaciones interpersonales, basado en la empatía existente entre ellas; y lo concerniente al desempeño laboral; sólo un 40% indica que el personal tiene un adecuado desempeño laboral, siendo para ambas variables indicadores de resultados que indican que la gestión de capital humano en el Hospital Cayetano Heredia no viene siendo llevado de forma eficaz. Esta tesis resalta que la variable relaciones interpersonales y desempeño laboral están estrechamente relacionadas, por lo que, una condición para la mejora del desempeño laboral es incidir en los elementos que configuran las relaciones interpersonales al interno de la organización.

También se ubica a Salazar (2018), con su tesis de maestría, “Relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la Oficina Registral del Reniec del Callao-2017”, con el objetivo de establecer el nivel correlacional entre las relaciones Interpersonales y el desempeño laboral, del tipo cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, aplicando el instrumento del cuestionario los que se aplicaron a 29 trabajadores; en sus conclusiones detalla que, las relaciones interpersonales tiene un nivel 51.7% aceptable para los trabajadores de la Oficina Registral del Reniec del Callao-2017, y el desempeño laboral tiene un valor de 41.1% como aceptable, lo que indica un bajo nivel de logro para ambas variables. Los resultados de la correlación indican que existe una correlación positiva significativa, evaluado con el Rho de Spearman que arroja un valor de 0.792. Lo resaltante de esta tesis radica en corroborar que relaciones interpersonales y desempeño laboral son componentes de la gestión de recursos humanos que están correlacionadas entre sí.

Otra es la tesis de maestría presentada por Cueva & Pérez (2019), “Relaciones interpersonales y desempeño docente de la I.E. Antonino Torrejón Araujo Trujillo, 2018”, plantea por objetivo establecer el grado de correlación de las relaciones interpersonales y desempeño de los maestros, siendo del tipo descriptiva correlacional, empleando el método hipotético deductivo, con una muestra de 50 docentes, y como instrumento el cuestionario, donde concluyen que, se corrobora la existencia de relación significativa y directa para las variables relaciones interpersonales y desempeño docente de la I.E. Antonino Torrejón Araujo Trujillo -2018, siendo el valor Rho de Spearman $R=0.779$. El nivel de logro de los indicadores de las relaciones interpersonales alcanza un nivel bueno de 58% y el desempeño laboral de 67%, valores que se consideran en un nivel regular. El aporte de esta investigación demuestra que los valores de las relaciones interpersonales son muy similares al desempeño laboral, corroborando con ello al someterlo al estadístico de prueba un nivel de correlación alta.

Finalmente, se presenta la tesis de maestría de Mazuelos (2020), “Gestión de habilidades interpersonales y desempeño organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la UNJFSC, Huacho 2018”, con el objetivo de analizar cómo se gestiona la relación interpersonal y desempeño organizacional de los presentes colaboradores; con un diseño correlacional, del tipo básica cuantitativa, teniendo como muestra de 22 colaboradores, aplicando como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario para obtener la información. Concluye que, la gestión de las habilidades interpersonales influirá en el rendimiento de los trabajadores en la organización, donde la dimensión gestión de habilidades para comunicarse es la que mejor performance de logro tiene, seguido por la dimensión manejo de negociación, En cuanto al desempeño laboral, la dimensión elementos del entorno es la que menos valoración obtiene y la dimensión competencias técnicas es la que mayor valor presenta. Esta investigación contribuye indicando que es importante analizar las dimensiones que componen las habilidades interpersonales y el desempeño laboral, pues no todas ellas tienen el mismo comportamiento en una organización.

Sobre las variables del estudio, presentamos el marco conceptual en primer orden sobre la gestión de relaciones humanas, donde Androniceanu (2020) lo define como el relacionamiento entre los integrantes de una organización con el objetivo de tener reciprocidad a sus intereses y objetivos, alineada al funcionamiento organizacional. Por su parte Siegrist (2016) lo delimita como la capacidad de los individuos de comprender la existencia de diferencias individuales y de interculturalidad, de motivación y de ayuda a los demás, centrado en un accionar ético, siendo capaz de afrontar y resolver los conflictos que se presentan a partir de administrar su productividad personal y controlar el estrés, en pro de logros concretos de la organización donde se desenvuelve. Así mismo, Arias (2013) lo define como las vinculaciones que se dan de forma directa entre las personas a partir de las percepciones de la realidad donde se desenvuelve, mediante el cual expresan lo que piensan y sienten, es decir es la comunicación el medio que facilita las relaciones, las que se manifiestan de forma verbal, gestual, formal, informal. Para Bohlander & Snell (2013) son las conductas expresadas por los trabajadores que configuran el clima laboral, puestas de manifiesto en el civismo organizacional, sus iniciativas y virtudes, estimulando el mutuo aprendizaje entre ellos, contribuyendo a su vez a una continua mejora de sus habilidades.

Desde el campo público, las relaciones humanas, es definida por la Autoridad Nacional del Servicio Civil SERVIR (2018) como aquellas acciones mediante el cual el servidor emplea diversos mecanismos para garantizar el respeto a sus derechos laborales, como la incorporación, las remuneraciones, la pertenencia a sindicatos, la negociación colectiva, la solución de conflictos laborales, el acatamiento de la normativa de seguridad y salud ocupacional, la incorporación a al sistema de bienestar social. Por su parte la Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos de SERVIR, aprobado mediante RPE N°150-2017, lo define como la forma que caracteriza el pensar y actuar de los miembro de una entidad, enmarcados en normas, principios, valores y creencias, como son la comunicación mediante el lenguaje inclusivo, el enfoque intercultural y de género, contribuyendo así a una cultura organizacional que sea favorable a los usuarios de los servicios que prestan.

Ahora se pasa a describir las teorías que sustentan la gestión de relaciones humanas desde el enfoque del campo laboral, siendo una de ellas la teoría de la pertenencia a un grupo social, en la que el individuo deja ser independiente y sus relaciones de pertenencia a la organización forman parte de él, adaptándose e influyendo en la persona las normas sociales que lo rigen. (Purkayastha & Gupta, 2015). También se encuentra la teoría humanista, que centra su enfoque en el valor de la persona como sujeto con emociones y sentimientos, donde los modelos organizacionales deben ceder la prioridad productiva por la perspectiva del hombre y su grupo social, pues los temas técnicos y la formalidad productiva tienen como punto de partida el comportamiento psicológico y sociológico de quien lo va implementar, donde el cumplimiento de la tarea tiene como complemento la estructura organizacional y como los trabajadores trabajan o participan en ella (Avolio et. al, 2004). Así mismo se ubica la teoría de Gestalt, la cual define que la forma como el colaborador organiza sus percepciones de la entidad se configura como la suma de las partes, siendo estas a su vez diferente al todo; lo que conlleva a que cada persona capta las percepciones de su entorno tal y como ellas se presentan y sobre ello configura un nuevo orden de su accionar mediante procedimientos de integración en el pensamiento de cada uno. (Slocum, 2018) Finalmente, se detalla la teoría de la pirámide de Maslow, que hace hincapié que el actuar de las personas tiene su génesis en las motivaciones y la capacidad para satisfacer sus necesidades de acuerdo a sus expectativas, las que se ponen de manifiesto en el relacionamiento personal y el clima organizacional de la organización a la que pertenecen (Garcia-Allen, 2019).

La variable gestión de relaciones humanas está compuesta por las siguientes dimensiones, la primera desde los aspectos normativos establecidos por SERVIR (2019) que establece que para lograr valores óptimos de la gestión de recursos humanos se hace necesario que los trabajadores tengan entre sí y los directivos normas de comportamiento que garanticen sus derechos y los aspectos relacionados a sus condiciones laborales, y estas se miden por la capacidad de los trabajadores para poder sindicalizarse, cumplir los compromisos salariales, capacidad para resolver los conflictos, respecto a las jerarquías establecidas en los manuales de organización institucional, capacidad para acceder al bienestar social, relacionamiento para cumplir con la

normativa de seguridad y las de salud ocupacional, formas de definición de la promoción interna y las capacitaciones. A ello adiciona Castillo, et. al (2015) el desarrollo personal, entendido como la capacidad organizacional para promover el desarrollo cognitivo y procedimental de sus trabajadores, que se expresa en contar con un plan de capacitación laboral elaborado con participación de los colaboradores, definiendo las prioridades de capacitación sin afectar derechos y sin discriminación alguna y la participación en las capacitaciones de los trabajadores.

La dimensión comportamiento efectivos, desde el enfoque de Drucker (2012), está configurada por el accionar del colaborador desde los elementos que indica su carácter o naturaleza de actuar frente a un grupo laboral, que, si bien pueden estar parametrados por normas de conducta establecidas por la organización, responden a comportamientos individualizados. Los comportamientos pueden ser la asertividad, que es habilidad para expresar adecuadamente las ideas y emociones, sin agresividad ni hostilidad frente a otro individuo; la colaboración, que se manifiesta cuando dos personas o un colectivo laboral trabajan juntos para lograr propósito común, intercambiando habilidades e ideas, es decir tiene la capacidad de trabajar en equipo; la empatía, que es la capacidad que posee un individuo para ubicarse en el lugar de otra y comprender mejor su accionar, comportamiento y pensamiento; el manejo relaciones sociales, es decir la capacidad para integrarse, desterrando todo tipo de discriminación, empleando lenguajes inclusivos, de respeto a la diversidad; la solución de problemas, que es como el individuo es capaz de interponer los intereses colectivos a los personales ante discrepancias, sin permitir que las discrepancias lleguen a una escalada de violencia; comunicación, como la capacidad para transmitir las órdenes, ideas o protocolos para el cumplimiento de una acción.

Sobre la variable desempeño laboral, Rodríguez (2017) menciona que es procedimiento estructurado y sistemático para cuantificar, influir y evaluar las cualidades, comportamientos e impactos que se encuentran relacionados con la acción del trabajo de una persona, con el objeto de descubrir su productividad mejorar en el futuro su rendimiento. Griffeth, Hom & Gaertner (2015) lo define como el nivel de la acción

alcanzada por el colaborador de una entidad en la consecución de las metas en un periodo establecido, por tanto, se estructura por diligencias medibles, visibles, y demás que se logran deducir, por lo general a partir de patrones de medición previamente definidos. Para Carmeli, Schaubroeck & Tishler (2011) es la modalidad como los integrantes de una entidad laboran de forma eficaz, para alcanzar objetivos y metas comunes, sujetándose a las reglas básicas determinadas anticipadamente, es decir conlleva ejecutar funciones estructuradas en manuales o protocolos, empleando para ellos sus habilidades ya sea cognitivas o procedimentales. Otra definición es la planteada por Morán (2016) quien expone que el desempeño es eficacia de trabajador como producto de su accionar productivo al interno de una organización, siendo una combinación de su comportamiento con los resultados, los que pueden ser medidos sobre indicadores de tiempo, ahorro de materia prima o energía, o una mejor calidad del producto entregado. Para SERVIR (2020) lo define como el actuar que puede evidenciar el servidor civil como parte de sus funciones laborales y que constituye, en mayor o menor medida, un aporte hacia la realización de objetivos y de metas en la organización que pertenece.

En cuanto a las teorías que sustentan el desempeño laboral como elemento de la administración, se tiene la teoría de la gestión por resultados, que hace mención que el accionar si bien se define sobre la base de procesos, lo cuales deben ser cumplidos en función de los protocolos o estándares técnicos, lo trascendente es el resultado final que se obtiene, el producto que se entrega a la ciudadanía, es decir el valor público para el cierre de brechas (García y García, 2014). Una segunda teoría es del accionar cívica organizacional, que plantea que el desempeño laboral está condicionado por el individual discrecional de cada trabajador, es decir si se identifica con la misión y el nivel de servicio que la entidad aspira brindar a sus usuarios o población objetivo, mayor será su potencial para generar resultados de calidad, independientemente del reconocimiento directo o explícito que el sistema laboral formal le ofrece. Una tercera es la teoría del desempeño contextual, que fundamenta sus axiomas en que el desempeño de un trabajador no está circunscrita a un mero cumplimiento de sus funciones, si no que va añadido a condicionantes emocionales, como la voluntad para efectuar el trabajo, o estímulos como

los premios, mejoras en la línea de carrera, reconocimientos personales, interacción con su familia, entre otros. (Shoshana y Yoav, 2016).

Las dimensiones que conforman el desempeño laboral desde el enfoque elaborado por SERVIR, según lo definido por Andía (2019) este puede ser agrupado en factores de los procedimientos productivos, factores de eficiencia productiva y la calidad prestacional. Para los factores de los procedimientos productivos, se determinan por el cumplimiento por el trabajador de las funciones específicas a su cargo, las consideraciones ambientales de su cumplimiento, los cuales pueden ser medidos por la actitud con profesionalidad para llevar a cabo sus funciones, la recurrencias de errores, la disciplina laboral para aprovechar la jornada de trabajo, la capacidad de iniciativa y creatividad para aportar criterios novedosos en su puesto de trabajo; y la superación personal, que puede ser evaluada por el interés y participación en acciones de formación y desarrollo personal, ya sea por acciones programadas o por iniciativa propia. La segunda dimensión, que son los factores de la eficiencia productiva, corresponden a todos los resultados que ofrece el trabajador como producto de sus trabajo individual y sobre ello al aporte institucional para el logro de las metas y la misión, y estas pueden ser medidas a través del cumplimiento del plan de trabajo o las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional, también se puede verificar sobre el cumplimiento de sus funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones institucional. (Andía, 2019)

La tercera dimensión que es la calidad prestacional, son los atributos del servicio valorados desde la figura de los beneficiarios de los servicios, y estos pueden ser la puntualidad, medida en cuanto a la oportunidad de su cumplimiento y la acción conductual del trabajador para ser puntual; el nivel de conflictividad de los usuarios, el que se evalúa a partir de los reclamos recibidos, la atención con profesionalismo del reclamo, la afectación a la productividad de los reclamos; por último la satisfacción del usuario, que es evaluado a partir de la aceptación de calidad técnica del servicio, la calidad conductual durante la atención y los reclamos referidos a tarifas y tasas que se cobran por los servicios. (Andía, 2019)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, el mismo que Concytec (2016) lo conceptúa como aquella que asume el objetivo acrecentar la generación de conocimiento científico nuevo, mediante la explicación de los fundamentos que involucran a los fenómenos o hechos observables de las variables que se someten al estudio.

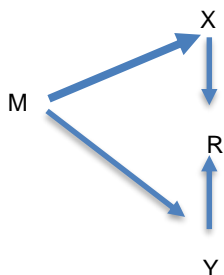
Con un enfoque cuantitativo, debido a que las variables y sus indicadores fueron medidos, a partir de ellos se infirió las hipótesis de estudio; según Hernández, Fernández, y Baptista (2016) posee enfoque cuantitativo, toda vez que, para conseguir y estudiar los resultados más amplios, se utiliza la estadística.

El alcance de la investigación es descriptivo correlacional y de lo especificado por Saldaña (2015), es descriptivo simple, porque hace una caracterización de cada elemento constitutivo de las variables, sin ahondar en las relaciones causales de su ocurrencia, los cuales se definen en indicadores. Es correlacional, porque la inferencia de las hipótesis se efectúa mediante la aplicación de una prueba estadística relacional, que en este caso es una relación bivariada.

La investigación corresponde a un diseño no experimental, transversal donde Saldaña (2015) dice se debe a que la data que se recoge con los instrumentos de la investigación, ocurren sin que se administre método alguno que altere las condiciones de las variables, recogiendo la data tal como se expresa en la realidad objetiva en un momento único y sólo para el periodo 2021.

En ese sentido, el gráfico del diseño es el siguiente:

Figura 1: *Diseño de la investigación*



Dónde:

M: Muestra de la investigación

X: Gestión de relaciones humanas

Y: Desempeño laboral

R: Representa la relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

Las dos variables de la investigación son:

Variable 1: Gestión de relaciones humanas

Definición conceptual

Forma que caracteriza el pensar y actuar de los miembros de una entidad, enmarcados en normas, principios, valores y creencias, como son la comunicación mediante el lenguaje inclusivo, el enfoque intercultural y de género, contribuyendo así a una cultura organizacional que sea favorable a los usuarios de los servicios que prestan (SERVIR, 2017).

Definición operacional

Valoración de los componentes de la gestión de relaciones humanas desde los aspectos normativos, desarrollo personal y los comportamientos afectivos de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, fueron medidos mediante un cuestionario de relaciones humanas de 42 ítems, elaborado por la investigadora y adaptado de SERVIR (2019), Castillo, et. al (2015) y Drucker (2012).

Indicadores

Los indicadores de la dimensión 1 (Aspectos normativos), son los siguientes: Sindicalización, cumplimientos salariales, resolución de conflictos, respeto a organización institucional, acceso a seguridad social, promoción interna, capacitaciones.

Los indicadores de la dimensión 2 (Desarrollo personal), son los siguientes: Diagnóstico de necesidades de capacitación, definición de prioridades de capacitación, participación en capacitaciones.

Los indicadores de la dimensión 3 (Comportamientos efectivos), son los siguientes: Asertividad, colaboración, trabajo en equipo, manejo de relaciones sociales, atención al público externo.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Son las actuaciones que puede evidenciar el servidor civil como parte de sus funciones laborales y que constituye, en mayor o menor medida, un aporte hacia el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad pública a la que pertenece. (SERVIR,2020).

Definición operacional

Valoración de los componentes del desempeño laboral desde procedimientos productivos, la eficiencia productiva y la calidad prestacional de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, fueron medidos mediante un cuestionario de relaciones humanas de 36 ítems, elaborado por la investigadora y adaptado de Andía (2019).

Indicadores

Los indicadores de la dimensión 1 (Procedimientos productivos) son los siguientes: Cumplimiento de normas del procedimiento administrativo, profesionalidad, ausencia de errores, disciplina laboral, iniciativa y creatividad, superación personal.

Los indicadores de la dimensión 2 (Eficiencia productiva) son los siguientes: Cumplimiento de plan de trabajo individual, contribución al cumplimiento del trabajo del área, uso apropiado de recursos.

Los indicadores de la dimensión 3 (Calidad prestacional) son los siguientes: Puntualidad, nivel de conflictividad con usuarios, satisfacción de usuarios.

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población constó de 137 trabajadores de la Zona Registral III-Moyobamba, esto de acuerdo a la información brindada por la Oficina de Recursos Humanos el 30 de agosto del 2021. La población estuvo formada por un grupo de sujetos o de cosas que tienen características comunes (Campos, 2015).

Criterios de inclusión

Se asumió como criterio de inclusión sólo a aquellos trabajadores que realizaban funciones bajo las modalidades contractuales de los D.L. 728 y 1057.

Criterios de exclusión

Se asumió como criterio de exclusión a los servidores que desarrollaban funciones bajo la modalidad de locación de servicios, a aquellos que al momento de aplicar los instrumentos no se encontraban laborando por estar haciendo uso de su periodo vacacional o por razones de enfermedades, y aquellos trabajadores que se encontraban incurso en procesos administrativos.

Muestra

El tamaño de la muestra se determinó aplicando la fórmula estadística, el mismo que arrojó un tamaño muestral de 69 trabajadores. La fórmula y los datos del cálculo se encuentran expresados en el anexo 5. La muestra representa un subconjunto de la población, de la cual se busca conseguir información selecta y precisa durante un estudio de investigación (Campos, 2015).

Muestreo

Se determinó bajo la modalidad del muestreo probabilístico.

Unidad de análisis

Correspondió a cada uno de los trabajadores de la Zona Registral III-Moyobamba.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica aplicada correspondió a la Encuesta, mediante la cual se recolectó información sobre la gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba; la misma que según Dawson (2013) se aplica a investigaciones donde se quiere recoger información referida a percepciones de una población sobre determinados fenómenos, atributos o cualidades que los componen, sin que se ahonde en los factores de su ocurrencia.

Instrumentos

El instrumento aplicado fue el cuestionario, el mismo que Dawson (2013) lo define como un conjunto de ítems estructurados mediante pregunta de respuesta cerrada que permite obtener una escala valorativa a atributos o fenómenos de una población previamente definida. En el presente caso, fue sobre la gestión de relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III-Moyobamba.

Los instrumentos aplicados para la variable Gestión de relaciones humanas, correspondieron a una adaptación efectuada por la investigadora sobre las consideraciones estipuladas por SERVIR (2019) para la dimensión aspectos normativos y desarrollo personal Castillo, et. al (2015) y lo estipulado por Drucker (2012) para la dimensión comportamientos efectivos, cuyo número de ítems ascienden a un total de 42. Para la variable Desempeño laboral, correspondió a una adaptación efectuada por la investigadora de lo estipulado por Andía (2019), el mismo que se estructura en 36 ítems. Para ambos instrumentos el nivel de medición corresponde a la Escala de Likert, 1 – Totalmente en desacuerdo, 2 – En desacuerdo 3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4- De acuerdo, 5 – Totalmente de acuerdo (Ver anexo 3).

Validez

La validez de los instrumentos estuvo dada por el procedimiento de Juicio de Expertos, donde profesionales involucrados en los temas de la investigación planteada expresaron su conformidad sobre el constructo de los instrumentos para lograr los objetivos establecidos. El instrumento de validez constó de 3 componentes que son pertinencia, relevancia y claridad, el cual se evaluó para la totalidad de los indicadores que conformaban las variables, donde los expertos valoraron que los instrumentos tuvieron suficiencia para su aplicación. (Ver anexo 4).

Confiabilidad

La condición de confiabilidad de los instrumentos estuvo dada por la prueba de Cronbach, la misma que según Sinha (2018) se aplica a valores politómicos, es decir que tienen varias escalas de medición, con el fin de verificar que los datos que proceden del campo de investigación sean consistentes, implicando que si se volviera a recoger la información bajo las mismas condiciones estas deberían arrojar un valor igual desde el punto de vista estadístico, debiendo ser igual o mayor 0.7 para considerarlo confiable. Los resultados obtenidos en función de la prueba piloto que se aplicó arrojaron un valor de 0.971 para la variable Gestión de las relaciones humanas y de 0.977 para la variable Desempeño laboral, por consiguiente, los valores recogidos con los instrumentos son válidos. (Ver anexo 8)

3.5 Procedimientos

El procedimiento para el desarrollo de la investigación se inició con la presentación de solicitud ante la Zona Registral III- Moyobamba, para la autorización de uso de nombre de la institución y para la autorización para la aplicación de los instrumentos; seguidamente, se solicitó al juicio de expertos la validación de los instrumentos y paralelo a ello, se procedió a identificar a los integrantes de la muestra, a quienes se les informó de los alcances de la investigación a fin de cumplir los principios éticos. El control de las variables y los resultados se efectuó mediante el cumplimiento estricto del método científico detallado en la presente investigación, y los considerandos de fiabilidad y certeza de los datos. Finalmente se procedió a contrastar los resultados con las teorías,

antecedentes y doctrina de las variables en estudio para elaborar las discusiones y plantear las conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos procedentes del campo fueron tabulados en una tabla de doble entrada, empleando el sistema informático SPSS V. 25, y según los objetivos perseguidos por la investigación fueron procesados para los objetivos descriptivos, calculando la ocurrencia de los indicadores sobre la escala de Likert definida en los instrumentos, los que luego basados en la técnica de agrupación de frecuencias, se distribuyeron estos valores en tres escalas que son malo, regular, bueno, cuyos resultados han sido expresados en tablas y gráficos de frecuencia conforme correspondía. Para los objetivos de correlación, los datos tabulados se sometieron a una prueba de normalidad, empleando el estadístico de prueba de Kolmogorov – Smirnov, pues según lo indicado por Sinha (2018) esta se aplica para datos que vienen de muestras mayores a 50 personas, en donde la prueba corresponde a una curva de normalidad, determinándose el estadístico de correlación a aplicar, que fue el Correlacional de Pearson.

3.7 Aspectos éticos

En la ejecución de la presente investigación se aplicó los aspectos éticos internacionales, como la autonomía, brindando la información a quienes participaron para que se encuentren en condiciones de reflexionar y decidir voluntariamente responder a las preguntas de los instrumentos. Otro principio fue la no maleficencia, para no generar responsabilidades funcionales en la entidad de quienes participan de la investigación, guardando reserva de su identidad. Finalmente, se aplicó el principio de justicia, tratando de forma equitativa y sin ningún tipo de discriminación a los participantes de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Objetivo específico 1

Tabla 1

Nivel de implementación de la gestión de relaciones humanas de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021

Dimensiones	Niveles	Rango	Frecuencia	%
Aspectos normativos	Malo	18 - 42	8	11.6%
	Regular	43 - 66	47	68.1%
	Bueno	67 - 90	14	20.3%
	Total		69	100.0%
Desarrollo personal	Malo	9 -21	9	13.0%
	Regular	22 - 34	45	65.2%
	Bueno	35 -45	15	21.7%
	Total		69	100.0%
Comportamientos afectivos	Malo	15 -35	7	10.1%
	Regular	36 - 55	45	65.2%
	Bueno	55 - 75	17	23.2%
	Total		69	98.6%
Variable				
Gestión de relaciones humanas	Malo	42 -98	8	11.6%
	Regular	98 - 154	46	66.7%
	Bueno	155 -210	15	21.7%
	Total		69	100.0%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la muestra

En la tabla 1, se observa las apreciaciones de los trabajadores respecto a la variable gestión de las relaciones humanas y sus dimensiones en la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, evidenciándose que, el 66.7% de los encuestados (46) califican como regular a la gestión de las relaciones humanas, cuyas puntuaciones fluctúan entre 98 y 154, un 21.7% (15) lo valora como bueno y un 11.6% (8) consideran que es malo. Es decir, la gestión de las relaciones humanas tiene un nivel de implementación regular.

Para cada una de las dimensiones que conforman la variable, muestra la misma tendencia valorativa, así para aspectos normativos el valor regular logra una puntuación de 68.1% (47), bueno con 20.3% (14) y malo con 11.6% (8). Los valores para Desarrollo

personal alcanzan para regular 65.2% (45), bueno con 21.7% (15) y malo con 13.0% (9). Finalmente, para la dimensión Comportamientos afectivos logra una puntuación de 65.2% en regular, 23.2% (17) para bueno y un 10.1% (7) en malo.

Objetivo específico 2

Tabla 2

Nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021

Dimensiones	Niveles	Rango	Frecuencia	%
Procedimientos productivos	Malo	18 - 42	11	15.9%
	Regular	43 - 66	44	63.8%
	Bueno	67 - 90	14	20.3%
	Total		69	100.0%
Eficacia productiva	Malo	9 - 21	14	20.3%
	Regular	22 - 34	41	59.4%
	Bueno	35 - 45	14	20.3%
	Total		69	100.0%
Calidad prestacional	Malo	9 - 21	6	8.7%
	Regular	22 - 34	45	65.2%
	Bueno	35 - 45	18	26.1%
	Total		69	100.0%
Variable				
Desempeño laboral	Malo	36 - 84	13	18.8%
	Regular	85 - 132	42	60.9%
	Bueno	133 - 180	14	20.3%
	Total		69	100.0%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la muestra

En la tabla 2, se observa las apreciaciones de los trabajadores respecto a la variable desempeño laboral y sus dimensiones en la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, evidenciándose que, el 60.9% de los encuestados (42) califican como regular al desempeño laboral, cuyas puntuaciones fluctúan entre 85 y 132, un 20.3% (14) lo valora como bueno y un 18.8% (13) consideran que es malo. Es decir, el desempeño laboral tiene un nivel de regular.

Para cada una de las dimensiones que conforman la variable, muestra la misma tendencia valorativa, así para procedimientos productivos el nivel regular logra una puntuación de 63.8% (44 trabajadores), bueno con 20.3% (14 trabajadores) y malo con 15.9% (11 trabajadores). Los valores para Eficacia productiva alcanzan para regular 59.4% (41 trabajadores), bueno con 20.3% (14 trabajadores) y malo con 20.3% (14 trabajadores). Finalmente, para la dimensión Calidad prestacional logra una puntuación de 65.2% (45 trabajadores) en regular, 26.1% (18 trabajadores) para bueno y un 8.7 (6) en malo.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión de relaciones humanas	,419	69	,067
D1: Aspectos normativos	,428	69	,071
D2: Desarrollo personal	,395	69	,062
D3: Comportamientos afectivos	,433	69	,065
V2 Desempeño laboral	,415	69	,061

Fuente: Valores obtenidos mediante aplicación de cuestionario a integrantes de la muestra

Los valores que se expresan en la tabla 3, la prueba de normalidad para la variable gestión de relaciones humanas y sus dimensiones, así como para la variable desempeño laboral, donde siendo la muestra igual a 69 individuos, siendo este valor mayor que 50; se estableció la aplicación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde la significancia arroja un valor de 0.067 para V1:Gestión de relaciones humanas, 0.071 para D1: Aspectos normativos; 0.062 para D2: Desarrollo personal, 0.065 para D3: Comportamientos afectivos; y para V2: Desempeño laboral con 0.061 y el valor del estadístico con valores de 0.419 para V1: Gestión de relaciones humanas, 0.428 para D1: Aspectos normativos; 0.395 para D2: Desarrollo personal, 0.433 para D3: Comportamientos afectivos; y para V2: Desempeño laboral con 0.415.

Con los resultados obtenidos donde la significancia es mayor que 0.05 en todos los casos, se determinó que la data procede de una curva de normalidad, y, por lo tanto, se asume que la prueba corresponde al R de Pearson.

4.3 Resultados inferenciales

Contrastación de la hipótesis general

Tabla 4

Relación entre la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores en la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

		Gestión de relaciones humanas	Desempeño laboral
Gestión de relaciones humanas	Correlación de Pearson	1	,761**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	69	69
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,761**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	69	69

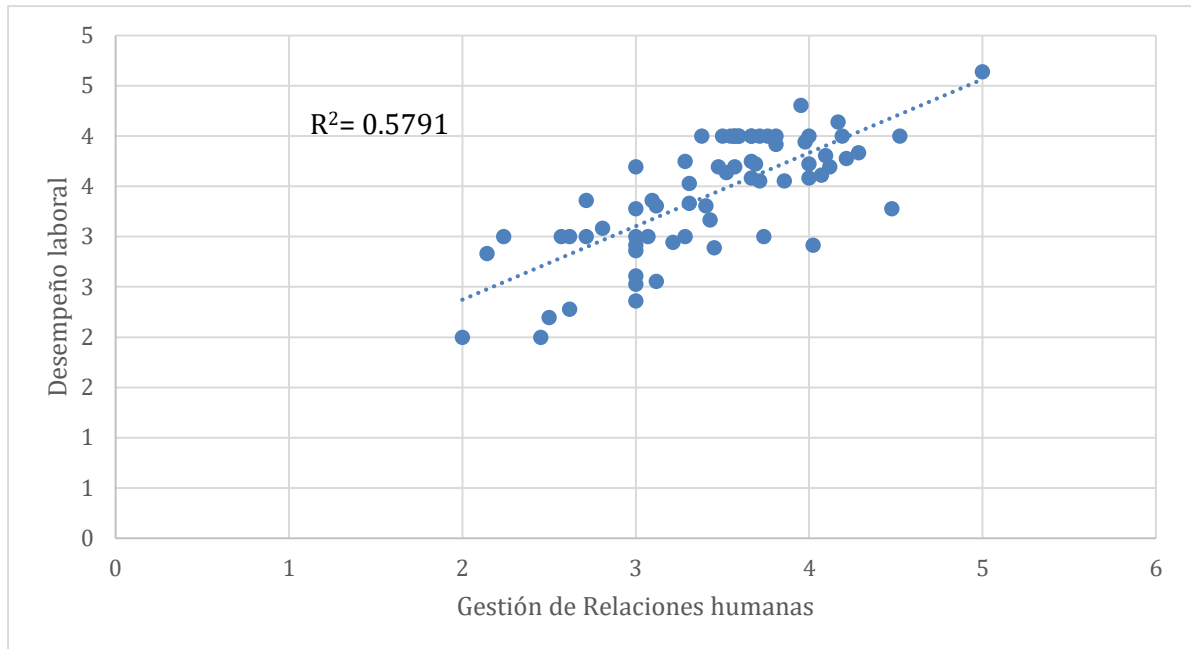
Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la muestra

La tabla 4, presenta los valores de la relación de la variable gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, 2021, donde el valor de la significancia bilateral es igual a 0.00, lo que permite inferir que existe relación entre las variables evaluadas, con un nivel de significancia de 0.01, donde el R de Pearson asume un valor de 0.761.

Figura 2

Dispersión de los valores de las variables



Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la muestra

La figura 1 expresa la dispersión de los valores de las variables en la recta de regresión, donde se puede apreciar que los puntos mayoritariamente se agrupan en los cuadrantes 3 y 4, lo que nos indica la tendencia mostrada para cada nivel de ocurrencia de las variables y el nivel de agrupación a lo largo de la recta no están uniforme, lo que nos demuestra que si bien existe relación entre las variables esta no es muy alta. En relación al valor de $R^2=0.5791$, es decir el valor de dependencia de una variable frente a la otra, nos indica que el 57.91% de los componentes del desempeño laboral están condicionados por los componentes de la gestión de las relaciones humanas.

Ahora a partir de los valores determinamos la prueba de hipótesis.

Paso 1: Determinación de la Hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): No Existe relación positiva y significativa entre la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Hipótesis Alternativa (H_a): Existe relación positiva y significativa entre la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Paso 2: Elección del nivel de significancia

La significancia elegida es: $\alpha=0.05$

Paso 3: Comprobación

Se asume como criterios:

$p < 0.05$ se acepta la hipótesis H_a = Existencia de relación

$p > 0.05$ se acepta la hipótesis H_0 = No existencia de relación

Paso 4: Interpretación

Teniendo como resultado de la significancia igual a 0,000, por tanto, es < 0.05 , se determina rechazar la hipótesis nula, es decir se demuestra la existencia de relación entre la gestión de relaciones humanas y desempeño laboral; teniendo un valor de R de Pearson de 0.761.

En conclusión, se acepta la hipótesis alternativa:

Hipótesis Alternativa (H_a): Existe relación positiva y significativa entre la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Tabla 5

Relación de la dimensión aspectos normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, 2021.

		Desempeño laboral
D1: Aspectos normativos	R de Pearson	,762**
	Sig. bilateral	,000
	N	69
V2: Desempeño laboral	R de Pearson	,762**
	Sig. bilateral	,000
	N	69

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

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la muestra

La tabla 5 presenta los valores de la relación de la dimensión aspectos normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, 2021, donde el valor de la significancia bilateral es igual a 0.00, lo que permite inferir que existe relación entre la dimensión aspectos normativos y la variable desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0.01, donde el valor del R de Pearson asume un valor de 0.762, valorándose como una correlación moderadamente alta.

Ahora a partir de los valores determinamos la prueba de hipótesis.

Paso 1: Determinación de la Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No Existe relación positiva y significativa entre la dimensión aspectos normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación positiva y significativa entre la dimensión aspectos normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Paso 2: Elección del nivel de significancia

La significancia elegida es: $\alpha=0.05$

Paso 3: Comprobación

Se asume los siguientes criterios:

$p < 0.05$ se acepta la hipótesis H_a = Existencia de relación

$p > 0.05$ se acepta la hipótesis H_o = No existencia de relación

Paso 4: Interpretación

Teniendo como resultado de la significancia igual a 0,000 en todos los casos, por tanto, es < 0.05 , se determina rechazar la hipótesis nula, es decir se demuestra la existencia de relación entre la dimensión de aspectos normativos la variable V1 y la variable 2; teniendo un valor de R de Pearson de 0.762.

En conclusión, se acepta la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna (H_a): Existe relación positiva y significativa entre la dimensión aspectos normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 4

Tabla 6

Relación de la dimensión desarrollo personal de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, 2021.

		Desempeño laboral
D2: Desarrollo personal	R de Pearson	,742**
	Sig. bilateral	,000
	N	69
V2: Desempeño laboral	R de Pearson	,742**
	Sig. bilateral	,000
	N	69

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

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la muestra

La tabla 6 presenta los valores de la relación de la dimensión desarrollo personal de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, 2021, donde el valor de la significancia bilateral es igual a 0.00, lo que permite inferir que existe relación entre la dimensión desarrollo personal y la variable desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0.01, donde el valor del R de Pearson asume un valor de 0.742, valorándose como una correlación moderadamente alta.

Ahora a partir de los valores determinamos la prueba de hipótesis.

Paso 1: Determinación de la Hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): No Existe relación positiva y significativa entre la dimensión desarrollo personal de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Hipótesis Alterna (H_a): Existe relación positiva y significativa entre la dimensión desarrollo personal de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Paso 2: Elección del nivel de significancia

La significancia elegida es: $\alpha=0.05$

Paso 3: Comprobación

Se asume los siguientes criterios:

$p < 0.05$ se acepta la hipótesis H_a = Existencia de relación

$p > 0.05$ se acepta la hipótesis H_0 = No existencia de relación

Paso 4: Interpretación

Teniendo como resultado de la significancia igual a 0,000 en todos los casos, por tanto, es < 0.05 , se determina rechazar la hipótesis nula, es decir se demuestra la existencia de relación entre la dimensión de desarrollo personal de la variable V1 y la variable 2; teniendo un valor de R de Pearson de 0.742.

En conclusión, se acepta la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación positiva y significativa entre la dimensión desarrollo personal de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 5

Tabla 7

Relación de la dimensión comportamientos afectivos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, 2021.

		Desempeño laboral
D3: Comportamientos afectivos	R de Pearson	,769**
	Sig. bilateral	,000
	N	69
V2: Desempeño laboral	R de Pearson	,769**
	Sig. bilateral	,000
	N	69

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

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la muestra

La tabla 7 presenta los valores de la relación de la dimensión comportamientos afectivos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, 2021, donde el valor de la significancia bilateral es igual a 0.00, lo que permite inferir que existe relación entre la dimensión desarrollo personal y la variable desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0.01, donde el valor del R de Pearson asume un valor de 0.769, valorándose como una correlación moderadamente alta.

Ahora a partir de los valores determinamos la prueba de hipótesis.

Paso 1: Determinación de la Hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): No Existe relación positiva y significativa entre la dimensión comportamientos afectivos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Hipótesis Alternativa (H_a): Existe relación positiva y significativa entre la dimensión comportamientos afectivos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Paso 2: Elección del nivel de significancia

La significancia elegida es: $\alpha=0.05$

Paso 3: Comprobación

Se asume los siguientes criterios:

$p < 0.05$ se acepta la hipótesis H_a = Existencia de relación

$p > 0.05$ se acepta la hipótesis H_0 = No existencia de relación

Paso 4: Interpretación

Teniendo como resultado de la significancia igual a 0,000 en todos los casos, por tanto, $p < 0.05$, se determina rechazar la hipótesis nula, es decir se demuestra la existencia de relación entre la dimensión de comportamientos afectivos de la variable V1 y la variable 2; teniendo un valor de R de Pearson de 0.769.

En conclusión, se acepta la hipótesis alternativa:

Hipótesis Alternativa (H_a): Existe relación positiva y significativa entre la dimensión comportamientos afectivos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

V. DISCUSIÓN

Los resultados para el objetivo general fue determinar la relación entre la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores en la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, donde la hipótesis general fue aceptada, demostrando que existe una relación positiva moderada alta, donde el valor del R de Pearson es igual a 0.761; es decir, si bien ambas variables está relacionadas entre sí, su nivel de correspondencia entre una y la otra no es muy alta, siendo esto complementada al obtenerse un valor del $R^2=0.5791$; en ese sentido, solamente el 57.91% de los niveles de ocurrencia del desempeño laboral se ven influenciadas por la gestión de relaciones humanas en la Zona Registral III, Moyobamba, siendo estos valores similares a lo afirmado por Naranjo (2018), quien al estudiar una dependencia del nivel central en el Ecuador concluye que, existe una correlación significativa entre las habilidades sociales que presentan los trabajadores, directivos con los aspectos laborales, con rho de Spearman de 0.783.

Desde los elementos teóricos, la gestión de las relaciones humanas debería tener una fuerte influencia en el desempeño laboral, toda vez, que las acciones laborales son desarrolladas por personas; sin embargo, en nuestro caso al no tener una valoración de la correlación, podemos inferir que las acciones que permiten ejecutar estas acciones desde el campo de la gestión pública no tienen el mismo nivel de intervención o cumplimiento de metas, de ahí que no necesariamente en su no correspondencia de causalidad, sino que, son los elementos de cómo se implementan los que definen los valores obtenidos, lo que complementamos con lo afirmado por Avolio et. al (2004), que dice desde la teoría humanista que esta centra su enfoque en el valor de la persona como sujeto con emociones y sentimientos, donde los modelos organizacionales deben ceder la prioridad productiva por la perspectiva del hombre y su grupo social, pues los temas técnicos y la formalidad productiva tienen como punto de partida el comportamiento psicológico y sociológico de quien lo va implementar, donde el cumplimiento de la tarea tiene como complemento la estructura organizacional y como los trabajadores trabajan o participan en ella.

Del mismo modo, podemos afirmar que tanto la gestión de las relaciones humanas con el desempeño laboral, siendo parte conformante ambos del sistema de gestión de recursos humanos, implica que su abordaje tiene que tomar en consideración la integralidad de las acciones de este componente; toda vez, que la investigación ha demostrado que si bien existe relación entre las variables, esta no es muy alta, condición que indica que los otros factores de este sistema administrativo, alineado a los otros que componen la administración para el logro de los objetivos misionales definidos en los propósitos de su creación y detallados en los planes estratégicos y operativos, condiciones que se complementa con lo afirmado por Vargas (2018) que dice, la existencia de una apropiada comunicación verbal contribuye a tener mejores relaciones interpersonales y un 8 de cada 10 trabajadores determina que el trabajo en equipo contribuye notablemente a mejorar el desempeño laboral al interno de la entidad.

Lo concerniente al objetivo específico 1, que planteó identificar el nivel de implementación de la gestión de relaciones humanas de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021; en promedio obtiene una valoración de bueno sólo para el 21.7% de los trabajadores y mayoritariamente alcanza un 66.7% para regular, y 11.6% para malo, lo que indica que, para aproximadamente 8 de cada 10 trabajadores este elemento de la gestión del potencial humano presenta elementos de mejora para lograr niveles de performance adecuados en el marco de la Ley 30057 – Ley Servir y las directivas de gestión del clima organizacional que rigen el sistema de recursos humanos del Estado, siendo estos valores similares a lo observado por Bejarano (2020) que dice, que en los trabajadores de televisión y radio de Lima Metropolitana se evidencia que poco más del 40% tiene un nivel deficiente de relaciones interpersonales afectivas entre compañeros y sólo 1 de cada 4 trabajadores indica que esta condición es buena.

Por otro lado, el análisis de los valores del desempeño laboral desde sus dimensiones muestra la misma tendencia, donde el nivel regular obtiene la más alta puntuación en todos los casos, es decir, los aspectos normativos, el desarrollo personal y los comportamientos afectivos presentan falencias por mejorar, lo que implica que cualquier intervención que se tenga que plasmar en pro de la mejora de las relaciones

humanas de los trabajadores de la Zona Registral III – Moyobamba, deben ser abordadas de manera integral, siendo estos resultados contrarios a lo expresado por Moreno y Pérez (2018), quien al estudiar una entidad del nivel central indica que se evidencia la existencia de relaciones interpersonales adecuadas, expresada por el compañerismo, afecto, colaboración entre todos y trabajo en equipo, motivados a través de medios y sistemas de comunicación, donde la información es transmitida de forma clara y eficiente; sin embargo, se resalta como aspecto a mejorar que no tienen autonomía para adoptar decisiones y además no tener un respaldo idóneo de sus jefes.

Tomando en cuenta la teoría de la pertenencia a un grupo social, explicada por Purkayastha y Gupta (2015), que dice que las relaciones humanas va adaptándose e influyendo en la persona y las normas sociales que lo rigen, por tanto, deja ser un individuo independiente, pues sus acciones y su rendimiento no tiene una condición unívoca de su voluntad, sino, como sus relaciones de pertenencia a la organización forman parte de él, así como la forma como ésta se encuentra organizada; y al tener valores de regular para la gestión de las relaciones humanas en la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, podemos afirmar que las condiciones normativas y los elementos para desarrollarse como individuo y los comportamientos afectivos, están siendo tomados más con un enfoque de convivencia pacífica y no como un elemento catalizador de las potencialidades que tiene cada trabajador para su superación.

Para lo referido al objetivo específico 2, que fue identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, los valores de las puntuaciones indican que la más alta la obtiene regular con 60.9%, lo que indica que para 1 de cada 4 trabajadores los componentes del desempeño laboral no se desarrollan acorde con los criterios de la gestión del rendimiento dictado por las directivas de Servir como parte del sistema administrativo de recursos humanos, siendo estos valores inferiores a lo observado por Bejarano (2020), que hace mención que, los indicadores del desempeño laboral logran sólo un 38.7% de nivel de desempeño adecuado a los estándares de cumplimiento. Esta condición se refuerza con los valores de malo que logra un 18.8%, los que sumados a los valores de regular inferimos que para

aproximadamente un 80% de los trabajadores consideran que presenta elementos de mejora.

De forma desagregada las dimensiones del desempeño laboral en todos los casos la valoración más alta la obtiene regular, sin embargo, se evidencia que las valoraciones malo son muy disímiles entre sí, donde los procedimientos productivos obtiene en malo 15.9%, la eficacia productiva con 20.3% y la calidad prestacional con 8.7%; es decir, si bien pueden estar existiendo mejores performance en la calidad prestacional, no está relacionado con los procedimientos productivos y la eficacia productiva; es decir, más que producto de la capacidad de desempeño por cada trabajador, este se debe a factores de la organización que delimitan los productos a lograr y los estándares de la calidad de los productos o servicios que brinda, siendo esto coherente con lo afirmado por Newton y Still (2019), que dicen, los gestores casi siempre están abocados a lograr los indicadores productivos y financieros, sin tomar en consideración que estos se logran sólo si se tiene colaboradores comprometidos con la acción, donde el clima organizacional y las relaciones humanas son factores clave, pues los condicionantes psicológicos y sociológicos pueden perturbar su capacidad para un desempeño laboral acorde con las exigencias de la organización.

Habiéndose observado que los indicadores de desempeño laboral en los niveles malo no muestran la misma tendencia, sobre todo en los factores relacionados directamente a los atributos del trabajador de forma individual, podemos inferir que en Zona Registral III – Moyobamba, los planes de gestión del rendimiento están centrando el desempeño en cumplimiento de metas y no en la forma como ésta se produce, siendo esto contradictorio a lo afirmado por Shoshana y Yoav (2016), quien al abordar la teoría del accionar cívico organizacional como parte del desempeño laboral, plantea que, este está condicionado por el individual discrecional de cada trabajador, es decir, si se identifica con la misión y el nivel de servicio que la entidad aspira brindar a sus usuarios o población objetivo, mayor será su potencial para generar resultados de calidad, independientemente del reconocimiento directo o explícito que el sistema laboral formal le ofrece.

Para el objetivo específico 3, caso de la relación de los aspectos normativos de la gestión de las relaciones humanas con el desempeño, al obtener un valor del R de Pearson de 0.762, indica que los aspectos como la sindicalización, los cumplimientos salariales, la resolución de conflictos, el respeto a la organización institucional, y la promoción interna, no son ejecutados eficientemente, debido a que alcanzan un valor de bueno para el 20.3% de los trabajadores, que comparados con la calidad prestacional como dimensión del desempeño laboral con un valor de bueno de 26.1%, nos reafirma, que si bien están relacionados entre sí, el nivel de cumplimiento difieren, en este caso de 6.2% puntos porcentuales, no cumpliéndose lo indicado por Rodríguez (2017) que dice, que el desempeño laboral es el procedimiento estructurado para cuantificar, influir y evaluar las cualidades e impactos relacionados con la acción del trabajo de una persona, con el objeto de descubrir su productividad y mejorar su rendimiento, dependiendo de las condiciones que se le brinda para la implementación de sus funciones.

Para el objetivo específico 4, la relación de la dimensión desarrollo personal de la gestión de las relaciones humanas con el desempeño laboral, obtiene una valoración del R de Pearson de 0.742, y si esto lo comparamos con los indicadores de esta dimensión que son las necesidades de capacitación y la participación en ellas, tienen una valoración para los trabajadores de bueno de 21.7% y comparado por ejemplo con la dimensión eficiencia productiva del desempeño laboral que logra en bueno un 20.3%, infiriendo que los factores de la capacitación si bien puedan estar ejecutándose estos no logran un cambio efectivo en el cumplimiento del trabajo tanto individual como el área al que pertenece el trabajador; por tanto, afirmamos que estas acciones de formación están priorizando los aspectos cognitivos y no los aspectos del procedimiento y las actitudes para el desarrollo de las laborales que se asigna a cada trabajador, afirmaciones que se fundamentan en la teoría del desempeño contextual, donde Shoshana y Yoav (2016), que dice que el desempeño de un trabajador no está circunscrita a un mero cumplimiento de sus funciones, sino que, va añadido a condicionantes emocionales, como la voluntad para efectuar el trabajo, o estímulos como los premios, mejoras en la línea de carrera, reconocimientos personales, interacción con su familia, entre otros.

En lo referido al objetivo específico 5, la relación de la dimensión comportamientos afectivos de la gestión de las relaciones humanas con el desempeño laboral, obtiene una valoración del R de Pearson de 0.769, nos indica que los elementos interpersonales de las relaciones entre trabajadores y estos a su vez con los directivos tienen una valoración media de cumplimiento, es decir la asertividad, la colaboración, el trabajo en equipo, el manejo de las relaciones sociales y la atención al público interno necesitan ser reforzadas como parte de las políticas institucionales tendientes a crear un clima organizacional adecuado y que contribuya a obtener valores del desempeño laboral mucho más óptimos, lo que se complementa con lo afirmado por Bohlander y Snell (2013) que dice que las relaciones humanas en el trabajo son las conductas expresadas por los trabajadores que configuran las relaciones interpersonales puestas de manifiesto en el civismo organizacional, sus iniciativas y virtudes, estimulando el mutuo aprendizaje entre ellos, contribuyendo a su vez a una continua mejora de sus habilidades y su desempeño.

Finalmente, la relación de las dimensiones de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, 2021, en todos los casos muestran valores que se catalogan como una relación positiva alta moderada, teniendo la misma tendencia que si se analizan las variables de manera diferenciada, lo que reafirma que al tener niveles de las variables en valores regulares, pero no necesariamente en la misma proporcionalidad, es que no se obtienen valores de relación muy altos, siendo a su vez estos resultados similares a lo observado por Monje (2017) que afirma que existen correlación de las relaciones interpersonales con el desempeño laboral, con un valor del R de Pearson de 0.817.

VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores en la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, es positiva moderada alta, donde el correlacional de Pearson es igual a $r=0.761$, la significancia bilateral igual a 0.00, y el coeficiente de determinación $r^2=0.5791$.
2. El nivel de implementación de la gestión de relaciones humanas de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021 es regular con 66.7% de los encuestados, para sus dimensiones con valores de regular con 68.1% para aspectos normativos, 65.2% para desarrollo personal y 65.2% para comportamientos afectivos.
3. El Nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, es regular con 60.9% de encuestados, para sus dimensiones con valores de regular con 63.8% para procedimientos productivos, 59.4% para eficacia productiva y 65.2% para calidad prestacional.
4. La Relación entre la dimensión aspectos normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores en la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, es positiva moderada alta, donde el correlacional de Pearson es igual a $r=0.762$, con una significancia bilateral igual a 0.00.
5. La Relación entre la dimensión desarrollo personal de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores en la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, es positiva moderada alta, donde el correlacional de Pearson es igual a $r=0.742$, con una significancia bilateral igual a 0.00.
6. La Relación entre la dimensión comportamientos afectivos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores en la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, es positiva moderada alta, donde el correlacional de Pearson es igual a $r=0.769$, con una significancia bilateral igual a 0.00.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** A la Gerencia de Recursos Humanos de la Zona Registral III, Moyobamba, se le recomienda desarrollar un diagnóstico participativo y elaborar un Plan de Gestión de Recursos Humanos tendientes a mejorar las condiciones de las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores.
- 2.** A la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Zona Registral III, Moyobamba, se le recomienda priorizar dentro de los presupuestos institucionales eventos de formación de capacidades en relaciones humanas y clima organizacional a fin de mejorar el entorno laboral alienado a lo dispuesto por Decreto Legislativo 1025, que aprueba normas de capacitación y rendimiento para el sector público.
- 3.** Al Jefe de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, se le recomienda definir indicadores de rendimiento del personal de forma participativa, tanto para los componentes personales y organizacionales desde un enfoque de gestión por resultados.
- 4.** Al Jefe de Asesoría Jurídica a desarrollar capacitaciones en temas normativos de la gestión de relaciones personales como componente de la gestión del rendimiento, con el objeto de interiorizar los conceptos hacia el logro de los indicadores del desempeño laboral.
- 5.** Al Jefe de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, se le recomienda implementar actividades que fomenten el desarrollo personal, como plan de incentivos de cumplimiento de metas, como un instrumento catalizador hacia una gestión pública más efectiva.
- 6.** Al Jefe de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, se le recomienda desarrollar acciones de sistematización de lecciones aprendidas y buenas prácticas en temas de relaciones humanas y desempeño laboral, con la finalidad de generar una cultura organizacional de retroalimentación de procesos para estos dos componentes de la gestión pública.

REFERENCIAS

- Agudelo, Y. (2020). *Relaciones Interpersonales en la Institución Gran Colombia a través del Desarrollo de la Competencia Comportamental del Docente: trabajo en equipo* (tesis de maestría, Universidad Cooperativa de Colombia). <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/7780>
- Amir, N. & Ghani, Z. (2015), *Influence of organizational climate on disabled job embeddedness. Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 202, 242-251. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.08.228>
- Andía, W.V. (2019). *Manual de gestión pública: Pautas para la aplicación de los sistemas administrativos* (8va. Edición) Perú: Ediciones Arte y Pluma.
- Androniceanu, A. (2020). *An integrated approach of the human resources motivation and the quality of health services. Theoretical and empirical researches in urban management*, 2020, 42. <https://www.jstor.org/stable/e26868290>
- Ayala, C., Bernardo, J., Castillo, E., Medina, M. y Reyes, C. (2015). *Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. Revista Cubana Salud Pública*, 45 (2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662019000200004
- Autoridad Nacional del Servicio Civil- SERVIR (2017, 17 de agosto). *Resolución de Presidencia Ejecutiva – RPE N°150-2017. Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. Diario Oficial el Peruano*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1347115/Resoluci%C3%B3n%20de%20Presidencia%20Ejecutiva.pdf>

Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2016). *La Gestión del Rendimiento*. Lima: ENAP.

Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2018). *La Gestión del Rendimiento*. Lima: ENAP.

Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2019). *Guía para la implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento*. Lima: ENAP.

Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2020). *Directiva del subsistema de gestión del rendimiento, aprobada por Resolución 000068-2020-SERVIR-PE*. Lima: ENAP.

Avolio, B. J., Zhu, W., Koh, W. & Bhatia, P. (2004). *Transformational leadership and organizational commitment: Mediating role of psychological empowerment and moderating role of structural distance*. *Journal of Organizational Behavior*, 25(8), 951–968. <https://doi.org/10.1002/job.283>

Bahrami, M., Barati, O., Ghoroghchian, M., Montazer-Alfaraj, R. & Ranjbar, M. (2016). *Role of organizational climate in organizational commitment: The case of teaching hospitals*. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 7(2), 96-100. <http://dx.doi.org/10.1016/j.phrp.2015.11.009>

Bejarano Paredes, M. (2020). *Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana*. *Revista de Investigación en Psicología de la UNMSM*, 22 (2), 313-328. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v22i2.17431>

Bohlander, G. & Snell, S. (2013). *Human resources management*. 14ta. Edition. Cengage Learning Editors S.A. <https://bit.ly/3dyHrgb>

- Brooks, S.K., Smith, L.E. y Webster, R.K. (2020). *The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence*. *Lancet* ;395(10227):912-920.http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S0034-8597202000010005100010&lng=en
- Cabrera, X., Chávarry, P. y Checa, L. (2017). *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria Investigación Valdizana*, 14 (4) pp. 188-197. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Campos, W. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*. Madrid: Grijaldo.
- Carmeli, A., Schaubroeck, J. & Tishler, A. (2011). *How CEO empowering leadership shapes top management team processes: Implications for firm performance*. *The Leadership Quarterly*, 22 (2), 399–411.<https://doi.10.1016/j.leaqua.2011.02.013>
- CONCYTEC (2016). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cueva, M.V. y Pérez, M.R. (2019). *Relaciones interpersonales y desempeño docente de la I.E. Antonio Torres Araujo Trujillo, 2018* (tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI). <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/589>
- Dawson, K (2013). *Practical Research Methods A user-friendly guide to mastering research techniques and Project*. USA: How to Books Ltd: https://mega.nz/folder/RHp1WQaQ#6Vv_Jx4rpJi7NYwtX5xcdA
- Davis, K. y Newtrons, J. (2018). *Comportamiento Humano en el Trabajo. Décima primera edición*. México: Edición Mc Graw – Hill.

Drucker, P. (2012). *Managing in the Next Society* (2dn. Edic) Published by Elsevier Ltd. <https://bit.ly/3gr3rLR>

Fainshmidt, S. and Frazier, M. (2017). *What facilitates dynamic capabilities? The role of organizational climate for trust. Long Range Planning*, 50(5), 550-566. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2016.05.005>

García-Allen, J. (2019). *Psicología y Mente*. Editorial Mc Grall Hill.

García, R. y García M. (2014). *La gestión para resultados en el desarrollo: avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. USA: BID ediciones. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-gesti%C3%B3n-para-resultados-en-el-desarrollo-Avances-y-desaf%C3%ADos-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>

Gaertner, S., Griffeth, R. & Hom, P. & (2015). *A meta -analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium Journal of Management*, 26 (3). <https://studylib.net/doc/12098507/r-academy-of-management-perspectives-2015-vol.-29--no.-2>

González, D. & Morales, D. (2020). *Clima laboral y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas*. Digital Publisher CEIT, 5(5): 79-93. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>

Gupta, V. and Purkayastha, A. (2015). *¿How do personality and leadership styles of topmanagers influence organization effectiveness?. Academy of Management Perspectives*, 29 (2). <http://dx.doi.org/10.5465/amp.2015.0129>

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. (6a ed.). Editorial Mc Graw Hill

- Hobbach, C. (2019). *Organizational Climate for Creativity: Exploring the Influence of Distinct Types of Individual Differences*. USA. Springer Gable.
<https://www.springer.com/gp/book/9783658252403>
- Junco, S.M. (2021) Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el hospital general IESS Babehoyo. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15812>
- Ley N° 30057. *Ley del Servicio Civil*. (03 de julio 2013). Diario Oficial El Peruano.
- Leyva, L.L y Napán, A.C. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. Revista Científica UCSA vol.8 no.2 Asunción.
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Little, T. (2013a). *The Oxford Handbook of Quantitative Methods*, Vol. 1: Foundations. Oxford University Press.
<https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199934874.001.001/oxfordhb-9780199934874>
- Mazuelos, C.J. (2020). *Gestión de habilidades interpersonales y desempeño organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la UNJFSC, Huacho 2018* (tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2581>
- Monje, J.C. (2017). *Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015* (tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5895>

- Morán, J. (2016). *La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica clínica: principios y métodos, ventajas y desventajas*. Madrid: Educación Médica
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S157518131630078X>
- Moreno, S.I. y Pérez, E.O. (2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba*. Revista CES Derecho, (9), 1, enero – junio 2018, 13-33. <http://dx.doi.org/10.21615/>
- Naranjo, T.S. (2018). *Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral*. Revista Podium. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.6>
- Newton, S.J. y Still, M. (2019). *Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian Mental Health Service* BMC Health Services Research 2019; 19. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1132-6255202000010000700021&lng=en
- Pagés, C. (2016). *The Age of Productivity How to transform economies from the ground up*. Washington. USA: Inter-American Development Bank.
- Padilla, V. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción* (tesis de maestría, Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión). <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3522/VERONICA%20DINES%20PADILLA%20BELTRAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, S.J. (2018). *Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral del Reniec del Callao - 2017* (tesis de maestría, Universidad César Vallejo). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12692%2F13950%2FSalazar_ZSJ.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=6864405

- Saldaña, J. (2015). *Fundamentals of qualitative research*. USA: Oxford University Press Inc. <https://global.oup.com/academic/product/fundamentals-of-qualitative-research-9780199737956>
- Shoshana, D. y Yoav, Y. (2016). *Time and job satisfaction: a longitudinal study of the differential roles of age and tenure*. *Management Journal*, 4 (18), 121-128. <https://doi.org/10.1177/0149206315624962>
- Siegrist, J. (2016). *Work stress and health in a globalized economy*. Alemania: Springer. doi:<https://doi.org/10.1007/978-3-319-32937-6>
- Sinha, M.P. (2018). *Research Methods in English*. USA: the Hardcover edition. <https://www.a/Research-Methods-English-M-P-Sinha/dp/8126903589?asin=B07S678M8Q&revisionId=&format=2&depth=1>
- Slocum, H. (2018). *Organizational behavior*. (2nd. Edition) USA: Paraninfo. <https://catalog.flatworldknowledge.com/catalog/editions/experiencing-organizational-behavior?breadcrumb=Management+%26+Organization>
- Rodríguez, I. (2017). *Evaluación del Desempeño* (Tesis Maestría, Universidad Pontificia Comillas). <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135467/retrieve>
- Valenzo, M., Martínez, J. y Pedraza, O. (2016). *El clima organizacional en una empresa de clase mundial*. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 343-352 <https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/51682/1/343-352.pdf>
- Vargas, Y.A. (2018). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018*. (Tesis de maestría, Universidad San Pedr) http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11586/Tesis_60080.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021				
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿De qué manera la gestión de relaciones humanas se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021?	Determinar la relación entre la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021	Existe relación positiva y significativa entre la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021	<p>Variable 1</p> <p>Gestión de Relaciones humanas</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos normativos • Desarrollo personal • Comportamientos efectivos 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Alcance: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p>
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Cuál es el nivel de implementación de la gestión de relaciones humanas de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021?	Identificar el nivel de implementación de la gestión de relaciones humanas de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.	El nivel de implementación de la gestión de relaciones humanas de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, es deficiente.	<p>Variable 2</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores productivos • Factores personales • Calidad prestacional 	<p>Población: 137 trabajadores de la Zona Registral III- Moyobamba</p> <p>Muestra: 69 trabajadores de la Zona Registral N° III- Moyobamba</p> <p>Muestreo: probabilístico</p>
¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021?	Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.	El nivel del desempeño laboral los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021, es deficiente.		

<p>¿De qué manera la dimensión aspectos normativos de la gestión de relaciones humanas se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021?.</p>	<p>Establecer la relación de la dimensión aspectos normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.</p>	<p>Existe relación positiva y significativa entre la dimensión aspectos normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.</p>	<p>Técnica de recolección: Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección: Cuestionario</p>
<p>¿De qué manera la dimensión desarrollo personal de la gestión de relaciones humanas se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021?.</p>	<p>Establecer la relación de la dimensión desarrollo personal de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.</p>	<p>Existe relación positiva y significativa entre la dimensión desarrollo personal de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.</p>	<p>Método de análisis: Estadísticos de tendencia central y de correlación</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Porcentual ● Promedio
<p>¿De qué manera la dimensión comportamientos afectivos de la gestión de relaciones humanas se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021?.</p>	<p>Establecer la relación de la dimensión comportamientos afectivos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.</p>	<p>Existe relación positiva y significativa entre la dimensión comportamientos afectivos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.</p>	<p>Estadístico de R de Pearson y prueba de Kolmogorov – Smirnov</p>

Nota: Elaboración propia

Anexo 2

Matriz de operacionalización de variables

Título: Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021

Variable 1: Gestión de Relaciones humanas

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel de medición
Forma que caracteriza el pensar y actuar de los miembros de una entidad, enmarcados en normas, principios, valores y creencias, como son la comunicación mediante el lenguaje inclusivo, el enfoque intercultural y de género, contribuyendo así a una cultura organizacional que sea favorable a los usuarios de los servicios que prestan. (SERVIR, 2017)	Cuestionario de gestión de relaciones humanas de 42 ítems. Elaborado por la Investigadora/adaptado de: SERVIR (2019), Castillo, et. al (2015) y Drucker (2012).	Aspectos normativos	Sindicalización	1-3	Escala de Likert: 1 – Totalmente en desacuerdo 2 – En desacuerdo 3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5 – Totalmente de acuerdo
			Cumplimientos salariales	4-6	
			Resolución de conflictos	7-9	
			Respeto a organización institucional	10-12	
			Acceso a seguridad social	13-15	
		Desarrollo personal	Promoción interna	16-18	
			Diagnóstico de necesidades de capacitación	19-21	
			Definición de prioridades de capacitación	22-24	
		Comportamientos efectivos	Participación en capacitaciones	25-27	
			Asertividad	28-30	
			Colaboración	31-33	
			Trabajo en equipo	34-36	
			Manejo de relaciones sociales	37-39	
		Atención al público interno	40-42	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	

Nota: Elaboración propia

Título: Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel de medición
Son las actuaciones que puede evidenciar el servidor civil como parte de sus funciones laborales y que constituye, en mayor o menor medida, un aporte hacia el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad pública a la que pertenece. (SERVIR,2020)	Cuestionario de desempeño laboral de 36 ítems. Elaborado por la Investigadora/ adaptado de: Andía (2019)	Procedimientos productivos	Cumplimiento normas del procedimiento administrativo	1-3	Escala de Likert: 1 – Totalmente en desacuerdo 2 – En desacuerdo 3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5 – Totalmente de acuerdo
			Profesionalidad	4-6	
			Ausencia de errores	7-9	
			Disciplina laboral	10-12	
			Iniciativa y creatividad	13-15	
		Eficiencia productiva	Superación personal	16-18	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Cumplimiento de plan de trabajo individual	19-21	
			Contribución al cumplimiento del trabajo del área	22-24	
			Uso apropiado de recursos	25-27	
			Puntualidad	28-30	
Calidad prestacional	Nivel de conflictividad de usuarios	31-33			
	Satisfacción de usuario	34-36			

Nota: Elaboración propia

Anexo 3

Instrumento de recolección de dato y consentimiento informado

CUESTIONARIO 01: GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS

Estimado trabajador el presente cuestionario es parte de la investigación “Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021”, la misma que se enmarca en estudio del tipo académico y no corresponde a ninguna acción de control o evaluación institucional, donde sus respuestas serán tomadas con la reserva de su identidad; y cualquier pregunta que considere que no se ajusta a la equidad, sea discriminatorio o se aparte de la justicia nos la comunica.

Se recomienda responder las preguntas ajustados a sus criterios personales, no existiendo respuesta buena o mala. Marque sus respuestas según la escala que se presenta a continuación:

ESCALA DE MEDICIÓN – LIKERT				
Nomenclatura				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración				
1	2	3	4	5

Nota: Elaboración propia

Instrumento:

CUESTIONARIO 01 – GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS						
N°	Dimensión 1: Aspectos normativos	Escala de medición				
Indicador 1. Sindicalización		1	2	3	4	5
01	1.1.1. ¿La sindicalización es una acción respetada en la entidad?					
02	1.1.2. ¿Se respetan los derechos de la sindicalización de parte los directivos de la entidad?					

03	1.1.3. ¿En las reuniones del sindicato los trabajadores expresan libremente sus ideas?					
Indicador 2. Cumplimiento salariales		1	2	3	4	5
04	1.2.1. ¿Las escalas salariales se encuentran estructuradas de acuerdo a la función y el nivel de responsabilidad del trabajador en la entidad?					
05	1.2.2. ¿Los pagos de las remuneraciones se cumplen en los plazos determinados por la Ley?					
06	1.2.3. ¿El pago de los beneficios sociales como gratificaciones, Essalud, horas extras, cumplen la normativa?					
Indicador 3. Resolución de conflictos		1	2	3	4	5
07	1.3.1. ¿Existe un correcto accionar entre los trabajadores para resolver discrepancias como parte de la función que desempeñan en la entidad?					
08	1.3.2. ¿El tratamiento de los conflictos de naturaleza sindical son abordados de forma correcta por la entidad?					
09	1.3.3. ¿Las desviaciones funcionales de los trabajadores son tratados de acuerdo con la norma del Procedimiento Administrativo Sancionador?					
Indicador 4. Respeto a organización institucional		1	2	3	4	5
10	1.4.1. ¿Los trabajadores desarrollan su labor sobre la base de los valores y principios éticos de la entidad?					
11	1.4.2. ¿Los trabajadores alinean su accionar al cumplimiento de la misión de la entidad?					
12	1.4.3. ¿Se respetan las jerarquías institucionales detalladas en Reglamento de Organización y Funciones?					
Indicador 5. Acceso a seguridad social		1	2	3	4	5
13	1.5.1. ¿El acceso a la seguridad social se determina en función de lo explicitado en las normas?					
14	1.5.2. ¿Existen procesos o acciones para mejorar las condiciones de la seguridad social del trabajador en la entidad?					
15	1.5.3. ¿Las condiciones de la seguridad social es un factor que incentive las relaciones con los directivos?					
Indicador 6. Promoción interna		1	2	3	4	5
16	1.6.1. ¿Existen procedimientos de promoción interna en la entidad que favorece las relaciones interpersonales del equipo de trabajo?					

17	1.6.2. ¿Existen acciones para transparentar los procesos de promoción interna en la entidad?					
18	1.6.3. ¿La cultura organizacional permite solucionar con efectividad los conflictos asociados a la promoción interna?					
N°	Dimensión 2. Desarrollo personal	Escala de medición				
Indicador 1. Diagnóstico de necesidades de capacitación		1	2	3	4	5
19	2.1.1. ¿El diagnóstico de las necesidades de capacitación se ejecutan con la participación de los trabajadores?					
20	2.1.2. ¿El diagnóstico de necesidades de capacitación determina procesos para incluir temas de formación productiva de forma diferenciada según los puestos de la entidad?					
21	2.1.3. ¿El diagnóstico de necesidades de capacitación determina procesos para incluir temas de formación en habilidades actitudinales de los trabajadores?					
Indicador 2. Definición de prioridades de capacitación		1	2	3	4	5
22	2.2.1. ¿La definición de prioridades de capacitación establece criterios diferenciados según los puestos de la entidad?					
23	2.2.2. ¿Las recomendaciones planteadas por los trabajadores en el diagnóstico de necesidades son incluidas en las prioridades de capacitación?					
24	2.2.3. ¿Las prioridades de capacitación tienen procesos definidos para la asignación de recursos por la entidad?					
Indicador 3. Participación en capacitaciones		1	2	3	4	5
25	2.3.1. ¿Los trabajadores participan de forma activa en todas las capacitaciones que desarrolla la entidad?					
26	2.3.2. ¿La entidad brinda facilidades al trabajador para capacitaciones por iniciativa del trabajador y que no representa costo alguno para la entidad?					
27	2.3.3. ¿Los trabajadores efectúan retroalimentaciones o aplican lo aprendidos en las capacitaciones en pro de un mejor desempeño?					
N°	Dimensión 3. Comportamientos efectivos	Escala de medición				
Indicador 1. Asertividad		1	2	3	4	5
28	3.1.1. ¿Los trabajadores expresan sus opiniones empleando el lenguaje inclusivo?					
29	3.1.2. ¿Los trabajadores expresan sus opiniones sin hostilidades ni agresividad?					

30	3.1.3. ¿Los trabajadores expresan sus ideas de forma directa, independientemente del pensamiento de los demás?					
Indicador 2. Colaboración		1	2	3	4	5
31	3.2.1. ¿Los trabajadores muestran disposición para colaborar con sus compañeros de área?					
32	3.2.2. ¿Los trabajadores muestran disposición para colaborar con sus compañeros de áreas distintas a la cual ellos pertenecen?					
33	3.2.3. ¿Los trabajadores muestran disposición atender requerimientos de naturaleza personal de sus pares?					
Indicador 3. Trabajo en equipo		1	2	3	4	5
34	3.3.1. ¿Existe una cohesión de los trabajadores al interno de las áreas para el desarrollo de las tareas?					
35	3.3.2. ¿Existe una cohesión de los trabajadores de las diferentes áreas para el desarrollo de las tareas?					
36	3.3.3. ¿Los trabajadores tienen capacidades para el trabajo en equipo?					
Indicador 4. Manejo de relaciones sociales						
37	3.4.1. ¿La entidad tiene programas de relacionamiento con la familia como soporte emocional del trabajador?					
38	3.4.2. ¿La calidad de los programas de relacionamiento con la familia de la entidad toma en consideración las opiniones de los trabajadores?					
39	3.4.3. ¿La participación de los trabajadores en los programas de relacionamiento con la familia es alta?					
Indicador 5. Atención al público interno						
40	3.5.1. ¿Existen protocolos para atender los requerimientos de público interno de la entidad?					
41	3.5.2. ¿La atención al público interno promueve las buenas relaciones interpersonales?					
42	3.5.3. ¿Los sistemas informáticos facilitan la atención del público interno de la entidad?					

Nota: Elaboración propia

Adaptado de Servir (2018) y Druker (2012)

CUESTIONARIO 02: DESEMPEÑO LABORAL

Estimado trabajador el presente cuestionario es parte de la investigación “Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021”, la misma que se enmarca en estudio del tipo académico y no corresponde a ninguna acción de control o evaluación institucional, donde sus respuestas serán tomadas con la reserva de su identidad; y cualquier pregunta que considere que no se ajusta a la equidad, sea discriminatorio o se aparte de la justicia nos la comunica.

Se recomienda responder las preguntas ajustados a sus criterios personales, no existiendo respuesta buena o mala. Marque sus respuestas según la escala que se presenta a continuación:

ESCALA DE MEDICIÓN – LIKERT				
Nomenclatura				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración				
1	2	3	4	5

Nota: Elaboración propia

Instrumento:

CUESTIONARIO 02 – DESEMPEÑO LABORAL						
N°	Dimensión 1: Procedimientos productivos	Escala de medición				
Indicador 1. Cumplimiento de normas del procedimiento administrativo		1	2	3	4	5
01	1.1.1. ¿Las normas del procedimiento administrativo son conocidas por los trabajadores de la entidad?					
02	1.1.2. ¿Las normas del procedimiento administrativo son aplicadas en las tareas asignadas a los trabajadores de la entidad?					
03	1.1.3. ¿Las normas del procedimiento administrativo facilitan el cumplimiento de las tareas asignadas a los trabajadores de la entidad?					

Indicador 2. Profesionalidad		1	2	3	4	5
04	1.2.1. ¿Las capacidades de los trabajadores son acordes a la función y al puesto asignado?					
05	1.2.2. ¿Las capacidades de los trabajadores le permiten actuar con compromiso hacia el logro de sus metas?					
06	1.2.3. ¿Las capacidades de los trabajadores le permiten cumplir las metas de acuerdo a los estándares de calidad exigidos por la entidad y los usuarios?					
Indicador 3. Ausencia de errores		1	2	3	4	5
07	1.3.1. ¿La recurrencia de errores en las tareas de los trabajadores son factores poco trascendentes en los resultados obtenidos para la entidad?					
08	1.3.2. ¿Los errores en las tareas de los trabajadores no representan niveles de significancia alta en cuanto al uso de los recursos de la entidad?					
09	1.3.3. ¿Los errores en las tareas de los trabajadores no constituyen un elemento trascendente para la satisfacción de los usuarios?					
Indicador 4. Disciplina laboral		1	2	3	4	5
10	1.4.1. ¿Se cumplen con los horarios de trabajo de acuerdo a lo establecido en la entidad?					
11	1.4.2. ¿Las tardanzas y el ausentismo de los trabajadores no representan un factor crítico para la entidad?					
12	1.4.3. ¿Las relaciones entre los trabajadores permiten tener una adecuada disciplina laboral?					
Indicador 5. Iniciativa y creatividad		1	2	3	4	5
13	1.5.1. ¿Los trabajadores tienen una actividad proactiva para el desarrollo de sus tareas?					
14	1.5.2. ¿La entidad promueve la creatividad de los trabajadores?					
15	1.5.3. ¿Existe en la entidad mecanismos de valoración o premio por la innovación en el trabajo?					
Indicador 6. Superación personal		1	2	3	4	5
16	1.6.1. ¿Los trabajadores participan activamente en los procesos de capacitación promovidos por la entidad?					
17	1.6.2. ¿Los trabajadores desarrollan cursos o eventos formativos por iniciativa propia en temas relacionados a sus labores?					

18	1.6.3. ¿Las capacidades aprendidas en los eventos de capacitación ayudan a tener mejores procesos productivos en la entidad?					
N°	Dimensión 2. Eficiencia productiva	Escala de medición				
Indicador 1. Cumplimiento del plan de trabajo individual		1	2	3	4	5
19	2.1.1. ¿El orden y la limpieza forman parte del plan de trabajo individual de los trabajadores?					
20	2.1.2. ¿El cumplimiento de las metas se efectúa en la oportunidad establecida por la entidad?					
21	2.1.3. ¿El cumplimiento de las metas se efectúa optimizando el uso de recursos de la entidad?					
Indicador 2. Contribución al cumplimiento del trabajo del área		1	2	3	4	5
22	2.2.1. ¿Las tareas del área se cumplen en los tiempos previstos?					
23	2.2.2. ¿Las tareas del área cumplen los estándares esperados por los usuarios?					
24	2.2.3. ¿Los procesos productivos se logran articulando eficientemente los procesos de las áreas?					
Indicador 3. Uso apropiado de recursos		1	2	3	4	5
25	2.3.1. ¿Los recursos se emplean en función de lo asignado en los planes operativos de la entidad?					
26	2.3.2. ¿Los recursos de la entidad son empleados con probidad por los trabajadores?					
27	2.3.3. ¿La eficiencia en el uso de los recursos es una política institucional?					
N°	Dimensión 3. Calidad prestacional	Escala de medición				
Indicador 1. Puntualidad		1	2	3	4	5
28	3.1.1. ¿Los servicios a los usuarios son prestados con la puntualidad asignada?					
29	3.1.2. ¿La puntualidad de la entrega de los servicios es una virtud del desempeño de los trabajadores de la entidad?					
30	3.1.3. ¿La puntualidad de la entrega de los servicios forma parte del desempeño de las áreas de la entidad?					
Indicador 2. Nivel de conflictividad con usuarios		1	2	3	4	5
31	3.2.1. ¿El Libro de Reclamaciones es un mecanismo para conocer las debilidades productivas de los trabajadores?					
32	3.2.2. ¿Los reclamos o quejas de la productividad laboral no representan una acción trascendente en la gestión de la entidad?					

33	3.2.3. ¿Los reclamos son atendidos con el profesionalismo esperado?					
Indicador 3. Satisfacción del usuario		1	2	3	4	5
34	3.3.1. ¿La satisfacción del servicio por aspectos técnicos del producto entregado es una virtud de la entidad?					
35	3.3.2. ¿La satisfacción del servicio por los aspectos conductuales de los trabajadores al momento de recibir el servicio es una virtud de la entidad?					
36	3.3.3. ¿La satisfacción de los usuarios en cuanto a las tarifas y tasas que cobran por los servicios es una virtud de la entidad?					

Nota: Elaboración propia

Adaptado de: Sánchez (2016) y Soto (2016)

Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores en la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Dirigido a: Trabajadores CAS y 728

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

Beneficios: Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre la Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral N° III-Sede Moyobamba, lo cual es relevante determinar la relación que existe entre ambas variables.

Confidencialidad: Toda opinión o información que Ud. entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.

Contacto: Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con la autora de esta investigación, Abog. Llenci Pérez Alegría, al siguiente email: llenciperez@gmail.com

¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor haga clic en el botón respectivo:

ACEPTO PARTICIPAR: CUESTIONARIO 1 https://forms.gle/9zna2rgEzfpcyZpK8
CUESTIONARIO 2 https://forms.gle/11yjy7J8z5Bc8G7f7
NO ACEPTO: No ingrese a ninguno de los links. Gracias por su atención.

Redactar

Recibidos 5

Destacados

Pospuestos

Enviados

Borradores

Más

Meet

Nueva reunión

Mis reuniones

Hangouts

Algo va mal...

Tenemos problemas para conectar con Google. Seguimos intentándolo.

Esto puede deberse a problemas de la red o del proxy. [Más información](#)

Prueba a acceder a [Hangouts](#) directamente.

Enviar 802

Buscar correo

llenci perez alegria para mí

9:04 (hace 2 minutos)

Buenos días estimado(a)

Reciba un cordial saludo, aprovecho la oportunidad para comunicar que la Jefatura de esta entidad ha autorizado a la Abg. Llenci Pérez Alegría para ejecutar los instrumentos de investigación (cuestionario) para la realización del trabajo de investigación Títulado: **Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral N° III, Moyobamba, 2021**, por lo tanto se solicita su apoyo poder completar los siguientes cuestionarios, previamente leer el texto de consentimiento informado, muchas gracias.

Título de la investigación: Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral de los trabajadores en la Zona Registral III, Moyobamba, 2021.

Dirigido a: Trabajadores CAS y 728

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

Beneficios: Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre la Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral N° III-Sede Moyobamba, lo cual es relevante determinar la relación que existe entre ambas variables.

Confidencialidad: Toda opinión o información que Ud. entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.

Contacto: Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con la autora de esta investigación, Abog. Llenci Pérez Alegría, al siguiente email: llenciperez@gmail.com

¿Está Ud. ¿Está dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor haga clic en el botón respectivo:

ACEPTO PARTICIPAR: CUESTIONARIO 1 https://forms.gle/3zma2rgEstqocDwK8
CUESTIONARIO 2 https://forms.gle/1LjvY7J8z5Bc8G777

NO ACEPTO: No ingrese a ninguno de los links. Gracias por su atención.

Anexo 4

Fichas de validación de instrumentos

Anexo 4-A



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita: Mg. Juliet Dianita Pérez Corrales

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción III, aula 6 , requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Lenci Pérez Alegría
DNI 45927707

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ASPECTOS NORMATIVOS/I-18								
1	¿Se respetan los derechos de la sindicalización de parte los directivos de la entidad?	X		X		X		Ninguna
2	¿El respeto a la sindicalización es una acción respetada en la entidad?	X		X		X		Ninguna
3	¿En las reuniones del sindicato los trabajadores expresan libremente sus ideas?	X		X		X		Ninguna
4	¿Las escalas salariales se encuentran estructuradas de acuerdo a la función y el nivel de responsabilidad del trabajador en la entidad?	X		X		X		Ninguna
5	¿Los pagos de las remuneraciones se cumplen en los plazos determinados por la Ley?	X		X		X		Ninguna
6	¿El pago de los beneficios sociales como gratificaciones, Essalud, horas extras, cumplen la normativa?	X		X		X		Ninguna
7	¿Existe un correcto accionar entre los trabajadores para resolver discrepancias como parte de la función que desempeñan en la entidad?	X		X		X		Ninguna
8	¿El tratamiento de los conflictos de naturaleza sindical son abordados de forma correcta por la entidad?	X		X		X		Ninguna
9	¿Las desviaciones funcionales de los trabajadores son tratados de acuerdo con la norma del Procedimiento Administrativo Sancionador?	X		X		X		Ninguna
10	¿Los trabajadores desarrollan su labor sobre la base de los valores y principios éticos de la entidad?	X		X		X		Ninguna
11	¿Los trabajadores alinean su accionar al cumplimiento de la misión de la entidad?	X		X		X		Ninguna
12	¿Se respetan las jerarquías institucionales detalladas en Reglamento de Organización y Funciones?	X		X		X		Ninguna
13	¿El acceso a la seguridad social se determina en función de lo explicitado en las normas?	X		X		X		Ninguna
14	¿Existen procesos o acciones para mejorar las condiciones de la seguridad social del trabajador en la entidad?	X		X		X		Ninguna
15	¿Las condiciones de la seguridad social es un factor que incentive las relaciones con los directivos?	X		X		X		Ninguna
16	¿Existen procedimientos de promoción interna en la entidad que favorece las relaciones interpersonales del equipo de trabajo?	X		X		X		Ninguna
17	¿Existen acciones para transparentar los procesos de promoción interna en la entidad?	X		X		X		Ninguna
18	¿La cultura organizacional permite solucionar con efectividad los conflictos asociados a la promoción interna?	X		X		X		Ninguna
DESARROLLO PERSONAL								
19	¿El diagnóstico de las necesidades de capacitación se ejecutan con la participación de los trabajadores?	X		X		X		Ninguna
20	¿El diagnóstico de necesidades de capacitación determina procesos para incluir temas de formación productiva de forma diferenciada según los puestos de la entidad?	X		X		X		Ninguna

21	¿El diagnóstico de necesidades de capacitación determina procesos para incluir temas de formación en habilidades actitudinales de los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
22	¿La definición de prioridades de capacitación establece criterios diferenciados según los puestos de la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
23	¿Las recomendaciones planteadas por los trabajadores en el diagnóstico de necesidades son incluidas en las prioridades de capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
24	¿Las prioridades de capacitación tienen procesos definidos para la asignación de recursos por la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
25	¿Los trabajadores participan de forma activa en todas las capacitaciones que desarrolla la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
26	¿La entidad brinda facilidades al trabajador para capacitaciones por iniciativa del trabajador y que no representa costo alguno para la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
27	¿Los trabajadores efectúan retroalimentaciones o aplican lo aprendidos en las capacitaciones en pro de un mejor desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
	COMPORTAMIENTOS AFECTIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
28	¿Los trabajadores expresan sus opiniones empleando el lenguaje inclusivo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
29	¿Los trabajadores expresan sus opiniones sin hostilidades ni agresividad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
30	¿Los trabajadores expresan sus ideas de forma directa, independientemente del pensamiento de los demás?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
31	¿Los trabajadores muestran disposición para colaborar con sus compañeros de área?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
32	¿Los trabajadores muestran disposición para colaborar con sus compañeros de áreas distintas a la cual ellos pertenecen?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
33	¿Los trabajadores muestran disposición atender requerimientos de naturaleza personal de sus pares?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
34	¿Existe una cohesión de los trabajadores al interno de las áreas para el desarrollo de las tareas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
35	¿Existe una cohesión de los trabajadores de las diferentes áreas para el desarrollo de las tareas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
36	¿Los trabajadores tienen capacidades para el trabajo en equipo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
37	¿La entidad tiene programas de relacionamiento con la familia como soporte emocional del trabajador?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
38	¿La calidad de los programas de relacionamiento con la familia de la entidad toma en consideración las opiniones de los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
39	¿La participación de los trabajadores en los programas de relacionamiento con la familia es alta?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
40	¿Existen protocolos para atender los requerimientos de público interno de la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
41	¿La atención al público interno promueve las buenas relaciones interpersonales?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna
42	¿Los sistemas informáticos facilitan la atención del público interno de la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Pérez Corrales Juliet Dianita

DNI: 46879117

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

21, de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PROCEDIMIENTOS PRODUCTIVOS								
1	¿Las normas del procedimiento administrativo son conocidas por los trabajadores de la entidad?	Y		X		X		Ninguna
2	¿Las normas del procedimiento administrativo son aplicadas en las tareas asignadas a los trabajadores de la entidad?	Y		X		X		Ninguna
3	¿Las normas del procedimiento administrativo facilitan el cumplimiento de las tareas asignadas a los trabajadores de la entidad?	X		Y		X		Ninguna
4	¿Las capacidades de los trabajadores son acordes a la función y al puesto asignado?	Y		Y		X		Ninguna
5	¿Las capacidades de los trabajadores le permiten actuar con compromiso hacia el logro de sus metas?	Y		X		X		Ninguna
6	¿Las capacidades de los trabajadores le permiten cumplir las metas de acuerdo a los estándares de calidad exigidos por la entidad y los usuarios?	X		X		X		Ninguna
7	¿La recurrencia de errores en las tareas de los trabajadores son factores poco trascendentes en los resultados obtenidos para la entidad?	Y		X		X		Ninguna
8	¿Los errores en las tareas de los trabajadores no representan niveles de significancia alta en cuanto al uso de los recursos de la entidad?	Y		Y		X		Ninguna
9	¿Los errores en las tareas de los trabajadores no constituyen un elemento trascendente para la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		Ninguna
10	¿Se cumplen con los horarios de trabajo de acuerdo a lo establecido en la entidad?	X		Y		X		Ninguna
11	¿Las tardanzas y el ausentismo de los trabajadores no representan un factor crítico para la entidad?	Y		X		X		Ninguna
12	¿Las relaciones entre los trabajadores permiten tener una adecuada disciplina laboral?	Y		X		X		Ninguna
13	¿Los trabajadores tienen una actividad proactiva para el desarrollo de sus tareas?	X		X		X		Ninguna
14	¿La entidad promueve la creatividad de los trabajadores?	X		X		X		Ninguna
15	¿Existe en la entidad mecanismos de valoración o premio por la innovación en el trabajo?	Y		Y		Y		Ninguna
16	¿Los trabajadores participan activamente en los procesos de capacitación promovidos por la entidad?	X		Y		Y		Ninguna
17	¿Los trabajadores desarrollan cursos o eventos formativos por iniciativa propia en temas relacionados a sus labores?	X		Y		X		Ninguna
18	¿Las capacidades aprendidas en los eventos de capacitación ayudan a tener mejores procesos productivos en la entidad?	X		X		X		Ninguna
EFICIENCIA PRODUCTIVA								
19	¿El orden y la limpieza forman parte del plan de trabajo individual de los trabajadores?	X		X		X		Ninguna
20	¿El cumplimiento de las metas se efectúa en la oportunidad establecida por la entidad?	X		X		X		Ninguna

21	¿El cumplimiento de las metas se efectúa optimizando el uso de recursos de la entidad?	X		X		X		Ninguno
22	¿Las tareas del área se cumplen en los tiempos previstos?	X		X		X		Ninguno
23	¿Las tareas del área cumplen los estándares esperados por los usuarios?	X		X		X		Ninguno
24	¿Los procesos productivos se logran articulando eficientemente los procesos de las áreas?	X		X		Y		Ninguno
25	¿Los recursos se emplean en función de lo asignado en los planes operativos de la entidad?	X		X		Y		Ninguno
26	¿Los recursos de la entidad son empleados con probidad por los trabajadores?	X		X		X		Ninguno
27	¿La eficiencia en el uso de los recursos es una política institucional?	X		X		X		Ninguno
CALIDAD PRESTACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
28	¿Los servicios a los usuarios son prestados con la puntualidad asignada?	X		X		X		Ninguno
29	¿La puntualidad de la entrega de los servicios es una virtud del desempeño de los trabajadores de la entidad?	X		X		X		Ninguno
30	¿La puntualidad de la entrega de los servicios forma parte del desempeño de las áreas de la entidad?	X		X		X		Ninguno
31	¿El Libro de Reclamaciones es un mecanismo para conocer las debilidades productivas de los trabajadores?	X		X		X		Ninguno
32	¿Los reclamos o quejas de la productividad laboral no representan una acción trascendente en la gestión de la entidad?	X		X		X		Ninguno
33	¿Los reclamos son atendidos con el profesionalismo esperado?	X		X		X		Ninguno
34	¿La satisfacción del servicio por aspectos técnicos del producto entregado es una virtud de la entidad?	X		X		X		Ninguno
35	¿La satisfacción del servicio por los aspectos conductuales de los trabajadores al momento de recibir el servicio es una virtud de la entidad?	X		X		X		Ninguno
36	¿La satisfacción de los usuarios en cuanto a las tarifas y tasas que cobran por los servicios es una virtud de la entidad?	X		X		X		Ninguno

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Pérez Corrales Juliet Dianita

DNI: 46879117.....

Especialidad del validador: Gestión Pública

21, de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante

Anexo 4-B



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita: Mg. Joanna Rodríguez García

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción III, aula 6 , requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Lenci Pérez Alegría
DNI 45927707

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se respetan los derechos de la sindicalización de parte los directivos de la entidad?	X		X		X		Ninguna
2	¿El respeto a la sindicalización es una acción respetada en la entidad?	X		X		X		Ninguna
3	¿En las reuniones del sindicato los trabajadores expresan libremente sus ideas?	X		X		X		Ninguna
4	¿Las escalas salariales se encuentran estructuradas de acuerdo a la función y el nivel de responsabilidad del trabajador en la entidad?	X		X		X		Ninguna
5	¿Los pagos de las remuneraciones se cumplen en los plazos determinados por la Ley?	X		X		X		Ninguna
6	¿El pago de los beneficios sociales como gratificaciones, Essalud, horas extras, cumplen la normativa?	X		X		X		Ninguna
7	¿Existe un correcto accionar entre los trabajadores para resolver discrepancias como parte de la función que desempeñan en la entidad?	X		X		X		Ninguna
8	¿El tratamiento de los conflictos de naturaleza sindical son abordados de forma correcta por la entidad?	X		X		X		Ninguna
9	¿Las desviaciones funcionales de los trabajadores son tratados de acuerdo con la norma del Procedimiento Administrativo Sancionador?	X		X		X		Ninguna
10	¿Los trabajadores desarrollan su labor sobre la base de los valores y principios éticos de la entidad?	X		X		X		Ninguna
11	¿Los trabajadores alinean su accionar al cumplimiento de la misión de la entidad?	X		X		X		Ninguna
12	¿Se respetan las jerarquías institucionales detalladas en Reglamento de Organización y Funciones?	X		X		X		Ninguna
13	¿El acceso a la seguridad social se determina en función de lo explicitado en las normas?	X		X		X		Ninguna
14	¿Existen procesos o acciones para mejorar las condiciones de la seguridad social del trabajador en la entidad?	X		X		X		Ninguna
15	¿Las condiciones de la seguridad social es un factor que incentive las relaciones con los directivos?	X		X		X		Ninguna
16	¿Existen procedimientos de promoción interna en la entidad que favorece las relaciones interpersonales del equipo de trabajo?	X		X		X		Ninguna
17	¿Existen acciones para transparentar los procesos de promoción interna en la entidad?	X		X		X		Ninguna
18	¿La cultura organizacional permite solucionar con efectividad los conflictos asociados a la promoción interna?	X		X		X		Ninguna
	DESARROLLO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿El diagnóstico de las necesidades de capacitación se ejecutan con la participación de los trabajadores?	X		X		X		Ninguna
20	¿El diagnóstico de necesidades de capacitación determina procesos para incluir temas de formación productiva de forma diferenciada según los puestos de la entidad?	X		X		X		Ninguna

21	¿El diagnóstico de necesidades de capacitación determina procesos para incluir temas de formación en habilidades actitudinales de los trabajadores?	X		X		X		Ninguna
22	¿La definición de prioridades de capacitación establece criterios diferenciados según los puestos de la entidad?	X		X		X		Ninguna
23	¿Las recomendaciones planteadas por los trabajadores en el diagnóstico de necesidades son incluidas en las prioridades de capacitación?	X		X		X		Ninguna
24	¿Las prioridades de capacitación tienen procesos definidos para la asignación de recursos por la entidad?	X		X		X		Ninguna
25	¿Los trabajadores participan de forma activa en todas las capacitaciones que desarrolla la entidad?	X		X		X		Ninguna
26	¿La entidad brinda facilidades al trabajador para capacitaciones por iniciativa del trabajador y que no representa costo alguno para la entidad?	X		X		X		Ninguna
27	¿Los trabajadores efectúan retroalimentaciones o aplican lo aprendidos en las capacitaciones en pro de un mejor desempeño?	X		X		X		Ninguna
COMPORTAMIENTOS AFECTIVOS		Si	No	Si	No	Si	No	
28	¿Los trabajadores expresan sus opiniones empleando el lenguaje inclusivo?	X		X		X		Ninguna
29	¿Los trabajadores expresan sus opiniones sin hostilidades ni agresividad?	X		X		X		Ninguna
30	¿Los trabajadores expresan sus ideas de forma directa, independientemente del pensamiento de los demás?	X		X		X		Ninguna
31	¿Los trabajadores muestran disposición para colaborar con sus compañeros de área?	X		X		X		Ninguna
32	¿Los trabajadores muestran disposición para colaborar con sus compañeros de áreas distintas a la cual ellos pertenecen?	X		X		X		Ninguna
33	¿Los trabajadores muestran disposición atender requerimientos de naturaleza personal de sus pares?	X		X		X		Ninguna
34	¿Existe una cohesión de los trabajadores al interno de las áreas para el desarrollo de las tareas?	X		X		X		Ninguna
35	¿Existe una cohesión de los trabajadores de las diferentes áreas para el desarrollo de las tareas?	X		X		X		Ninguna
36	¿Los trabajadores tienen capacidades para el trabajo en equipo?	X		X		X		Ninguna
37	¿La entidad tiene programas de relacionamiento con la familia como soporte emocional del trabajador?	X		X		X		Ninguna
38	¿La calidad de los programas de relacionamiento con la familia de la entidad toma en consideración las opiniones de los trabajadores?	X		X		X		Ninguna
39	¿La participación de los trabajadores en los programas de relacionamiento con la familia es alta?	X		X		X		Ninguna
40	¿Existen protocolos para atender los requerimientos de público interno de la entidad?	X		X		X		Ninguna
41	¿La atención al público interno promueve las buenas relaciones interpersonales?	X		X		X		Ninguna
42	¿Los sistemas informáticos facilitan la atención del público interno de la entidad?	X		X		X		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Rodríguez Francis Joanna.....

DNI: 45864831.....

Especialidad del validador: **Gestión Pública**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

21, de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PROCEDIMIENTOS PRODUCTIVOS								
1	¿Las normas del procedimiento administrativo son conocidas por los trabajadores de la entidad?	x		x		x		Ninguna
2	¿Las normas del procedimiento administrativo son aplicadas en las tareas asignadas a los trabajadores de la entidad?	x		x		x		Ninguna
3	¿Las normas del procedimiento administrativo facilitan el cumplimiento de las tareas asignadas a los trabajadores de la entidad?	x		x		x		Ninguna
4	¿Las capacidades de los trabajadores son acordes a la función y al puesto asignado?	x		x		x		Ninguna
5	¿Las capacidades de los trabajadores le permiten actuar con compromiso hacia el logro de sus metas?	x		x		x		Ninguna
6	¿Las capacidades de los trabajadores le permiten cumplir las metas de acuerdo a los estándares de calidad exigidos por la entidad y los usuarios?	x		x		x		Ninguna
7	¿La recurrencia de errores en las tareas de los trabajadores son factores poco trascendentes en los resultados obtenidos para la entidad?	x		x		x		Ninguna
8	¿Los errores en las tareas de los trabajadores no representan niveles de significancia alta en cuanto al uso de los recursos de la entidad?	x		x		x		Ninguna
9	¿Los errores en las tareas de los trabajadores no constituyen un elemento trascendente para la satisfacción de los usuarios?	x		x		x		Ninguna
10	¿Se cumplen con los horarios de trabajo de acuerdo a lo establecido en la entidad?	x		x		x		Ninguna
11	¿Las tardanzas y el ausentismo de los trabajadores no representan un factor crítico para la entidad?	x		x		x		Ninguna
12	¿Las relaciones entre los trabajadores permiten tener una adecuada disciplina laboral?	x		x		x		Ninguna
13	¿Los trabajadores tienen una actividad proactiva para el desarrollo de sus tareas?	x		x		x		Ninguna
14	¿La entidad promueve la creatividad de los trabajadores?	x		x		x		Ninguna
15	¿Existe en la entidad mecanismos de valoración o premio por la innovación en el trabajo?	x		x		x		Ninguna
16	¿Los trabajadores participan activamente en los procesos de capacitación promovidos por la entidad?	x		x		x		Ninguna
17	¿Los trabajadores desarrollan cursos o eventos formativos por iniciativa propia en temas relacionados a sus labores?	x		x		x		Ninguna
18	¿Las capacidades aprendidas en los eventos de capacitación ayudan a tener mejores procesos productivos en la entidad?	x		x		x		Ninguna
EFICIENCIA PRODUCTIVA								
19	¿El orden y la limpieza forman parte del plan de trabajo individual de los trabajadores?	x		x		x		Ninguna
20	¿El cumplimiento de las metas se efectúa en la oportunidad establecida por la entidad?	x		x		x		Ninguna

21	¿El cumplimiento de las metas se efectúa optimizando el uso de recursos de la entidad?	x		x		x		Ninguna
22	¿Las tareas del área se cumplen en los tiempos previstos?	x		x		x		Ninguna
23	¿Las tareas del área cumplen los estándares esperados por los usuarios?	x		x		x		Ninguna
24	¿Los procesos productivos se logran articulando eficientemente los procesos de las áreas?	x		x		x		Ninguna
25	¿Los recursos se emplean en función de lo asignado en los planes operativos de la entidad?	x		x		x		Ninguna
26	¿Los recursos de la entidad son empleados con probidad por los trabajadores?	x		x		x		Ninguna
27	¿La eficiencia en el uso de los recursos es una política institucional?	x		x		x		Ninguna
	CALIDAD PRESTACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
28	¿Los servicios a los usuarios son prestados con la puntualidad asignada?	x		x		x		Ninguna
29	¿La puntualidad de la entrega de los servicios es una virtud del desempeño de los trabajadores de la entidad?	x		x		x		Ninguna
30	¿La puntualidad de la entrega de los servicios forma parte del desempeño de las áreas de la entidad?	x		x		x		Ninguna
31	¿El Libro de Reclamaciones es un mecanismo para conocer las debilidades productivas de los trabajadores?	x		x		x		Ninguna
32	¿Los reclamos o quejas de la productividad laboral no representan una acción trascendente en la gestión de la entidad?	x		x		x		Ninguna
33	¿Los reclamos son atendidos con el profesionalismo esperado?	x		x		x		Ninguna
34	¿La satisfacción del servicio por aspectos técnicos del producto entregado es una virtud de la entidad?	x		x		x		Ninguna
35	¿La satisfacción del servicio por los aspectos conductuales de los trabajadores al momento de recibir el servicio es una virtud de la entidad?	x		x		x		Ninguna
36	¿La satisfacción de los usuarios en cuanto a las tarifas y tasas que cobran por los servicios es una virtud de la entidad?	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia en los instrumentos

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Rediguez Garcia Joanna.....

DNI: 45864831.....

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

21, de octubre del 2021.


.....
Firma del Experto Informante

Anexo 4-C



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. José Luis Peña Peña

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción III, aula 6, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Lenci Pérez Alegria
DNI 45927707

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ASPECTOS NORMATIVOS/1-18							
1	¿Se respetan los derechos de la sindicalización de parte los directivos de la entidad?	x		x		x		Ninguna
2	¿El respeto a la sindicalización es una acción respetada en la entidad?	x		x		x		Ninguna
3	¿En las reuniones del sindicato los trabajadores expresan libremente sus ideas?	x		x		x		Ninguna
4	¿Las escalas salariales se encuentran estructuradas de acuerdo a la función y el nivel de responsabilidad del trabajador en la entidad?	x		x		x		Ninguna
5	¿Los pagos de las remuneraciones se cumplen en los plazos determinados por la Ley?	x		x		x		Ninguna
6	¿El pago de los beneficios sociales como gratificaciones, Essalud, horas extras, cumplen la normativa?	x		x		x		Ninguna
7	¿Existe un correcto accionar entre los trabajadores para resolver discrepancias como parte de la función que desempeñan en la entidad?	x		x		x		Ninguna
8	¿El tratamiento de los conflictos de naturaleza sindical son abordados de forma correcta por la entidad?	x		x		x		Ninguna
9	¿Las desviaciones funcionales de los trabajadores son tratados de acuerdo con la norma del Procedimiento Administrativo Sancionador?	x		x		x		Ninguna
10	¿Los trabajadores desarrollan su labor sobre la base de los valores y principios éticos de la entidad?	x		x		x		Ninguna
11	¿Los trabajadores alinean su accionar al cumplimiento de la misión de la entidad?	x		x		x		Ninguna
12	¿Se respetan las jerarquías institucionales detalladas en Reglamento de Organización y Funciones?	x		x		x		Ninguna
13	¿El acceso a la seguridad social se determina en función de lo explicitado en las normas?	x		x		x		Ninguna
14	¿Existen procesos o acciones para mejorar las condiciones de la seguridad social del trabajador en la entidad?	x		x		x		Ninguna
15	¿Las condiciones de la seguridad social es un factor que incentive las relaciones con los directivos?	x		x		x		Ninguna
16	¿Existen procedimientos de promoción interna en la entidad que favorece las relaciones interpersonales del equipo de trabajo?	x		x		x		Ninguna
17	¿Existen acciones para transparentar los procesos de promoción interna en la entidad?	x		x		x		Ninguna
18	¿La cultura organizacional permite solucionar con efectividad los conflictos asociados a la promoción interna?	x		x		x		Ninguna
	DESARROLLO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿El diagnóstico de las necesidades de capacitación se ejecutan con la participación de los trabajadores?	x		x		x		Ninguna
20	¿El diagnóstico de necesidades de capacitación determina procesos para incluir temas de formación productiva de forma diferenciada según los puestos de la entidad?	x		x		x		Ninguna

21	¿El diagnóstico de necesidades de capacitación determina procesos para incluir temas de formación en habilidades actitudinales de los trabajadores?	x		x		x		Ninguna
22	¿La definición de prioridades de capacitación establece criterios diferenciados según los puestos de la entidad?	x		x		x		Ninguna
23	¿Las recomendaciones planteadas por los trabajadores en el diagnóstico de necesidades son incluidas en las prioridades de capacitación?	x		x		x		Ninguna
24	¿Las prioridades de capacitación tienen procesos definidos para la asignación de recursos por la entidad?	x		x		x		Ninguna
25	¿Los trabajadores participan de forma activa en todas las capacitaciones que desarrolla la entidad?	x		x		x		Ninguna
26	¿La entidad brinda facilidades al trabajador para capacitaciones por iniciativa del trabajador y que no representa costo alguno para la entidad?	x		x		x		Ninguna
27	¿Los trabajadores efectúan retroalimentaciones o aplican lo aprendidos en las capacitaciones en pro de un mejor desempeño?	x		x		x		Ninguna
COMPORTAMIENTOS AFECTIVOS		Si	No	Si	No	Si	No	
28	¿Los trabajadores expresan sus opiniones empleando el lenguaje inclusivo?	x		x		x		Ninguna
29	¿Los trabajadores expresan sus opiniones sin hostilidades ni agresividad?	x		x		x		Ninguna
30	¿Los trabajadores expresan sus ideas de forma directa, independientemente del pensamiento de los demás?	x		x		x		Ninguna
31	¿Los trabajadores muestran disposición para colaborar con sus compañeros de área?	x		x		x		Ninguna
32	¿Los trabajadores muestran disposición para colaborar con sus compañeros de áreas distintas a la cual ellos pertenecen?	x		x		x		Ninguna
33	¿Los trabajadores muestran disposición atender requerimientos de naturaleza personal de sus pares?	x		x		x		Ninguna
34	¿Existe una cohesión de los trabajadores al interno de las áreas para el desarrollo de las tareas?	x		x		x		Ninguna
35	¿Existe una cohesión de los trabajadores de las diferentes áreas para el desarrollo de las tareas?	x		x		x		Ninguna
36	¿Los trabajadores tienen capacidades para el trabajo en equipo?	x		x		x		Ninguna
37	¿La entidad tiene programas de relacionamiento con la familia como soporte emocional del trabajador?	x		x		x		Ninguna
38	¿La calidad de los programas de relacionamiento con la familia de la entidad toma en consideración las opiniones de los trabajadores?	x		x		x		Ninguna
39	¿La participación de los trabajadores en los programas de relacionamiento con la familia es alta?	x		x		x		Ninguna
40	¿Existen protocolos para atender los requerimientos de público interno de la entidad?	x		x		x		Ninguna
41	¿La atención al público interno promueve las buenas relaciones interpersonales?	x		x		x		Ninguna
42	¿Los sistemas informáticos facilitan la atención del público interno de la entidad?	x		x		x		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Peña Peña José Luis

DNI: 44825264

Especialidad del validador: Gestión Pública

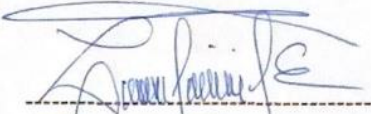
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

21, de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PROCEDIMIENTOS PRODUCTIVOS								
1	¿Las normas del procedimiento administrativo son conocidas por los trabajadores de la entidad?	X		X		X		Ninguna
2	¿Las normas del procedimiento administrativo son aplicadas en las tareas asignadas a los trabajadores de la entidad?	X		X		X		Ninguna
3	¿Las normas del procedimiento administrativo facilitan el cumplimiento de las tareas asignadas a los trabajadores de la entidad?	X		X		X		Ninguna
4	¿Las capacidades de los trabajadores son acordes a la función y al puesto asignado?	X		X		X		Ninguna
5	¿Las capacidades de los trabajadores le permiten actuar con compromiso hacia el logro de sus metas?	X		X		X		Ninguna
6	¿Las capacidades de los trabajadores le permiten cumplir las metas de acuerdo a los estándares de calidad exigidos por la entidad y los usuarios?	X		X		X		Ninguna
7	¿La recurrencia de errores en las tareas de los trabajadores son factores poco trascendentes en los resultados obtenidos para la entidad?	X		X		X		Ninguna
8	¿Los errores en las tareas de los trabajadores no representan niveles de significancia alta en cuanto al uso de los recursos de la entidad?	X		X		X		Ninguna
9	¿Los errores en las tareas de los trabajadores no constituyen un elemento trascendente para la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		Ninguna
10	¿Se cumplen con los horarios de trabajo de acuerdo a lo establecido en la entidad?	X		X		X		Ninguna
11	¿Las tardanzas y el ausentismo de los trabajadores no representan un factor crítico para la entidad?	X		X		X		Ninguna
12	¿Las relaciones entre los trabajadores permiten tener una adecuada disciplina laboral?	X		X		X		Ninguna
13	¿Los trabajadores tienen una actividad proactiva para el desarrollo de sus tareas?	X		X		X		Ninguna
14	¿La entidad promueve la creatividad de los trabajadores?	X		X		X		Ninguna
15	¿Existe en la entidad mecanismos de valoración o premio por la innovación en el trabajo?	X		X		X		Ninguna
16	¿Los trabajadores participan activamente en los procesos de capacitación promovidos por la entidad?	X		X		X		Ninguna
17	¿Los trabajadores desarrollan cursos o eventos formativos por iniciativa propia en temas relacionados a sus labores?	X		X		X		Ninguna
18	¿Las capacidades aprendidas en los eventos de capacitación ayudan a tener mejores procesos productivos en la entidad?	X		X		X		Ninguna
EFICIENCIA PRODUCTIVA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿El orden y la limpieza forman parte del plan de trabajo individual de los trabajadores?	X		X		X		Ninguna
20	¿El cumplimiento de las metas se efectúa en la oportunidad establecida por la entidad?	X		X		X		Ninguna

21	¿El cumplimiento de las metas se efectúa optimizando el uso de recursos de la entidad?	X		X		X		Ninguna
22	¿Las tareas del área se cumplen en los tiempos previstos?	X		X		X		Ninguna
23	¿Las tareas del área cumplen los estándares esperados por los usuarios?	X		X		X		Ninguna
24	¿Los procesos productivos se logran articulando eficientemente los procesos de las áreas?	X		X		X		Ninguna
25	¿Los recursos se emplean en función de lo asignado en los planes operativos de la entidad?	X		X		X		Ninguna
26	¿Los recursos de la entidad son empleados con probidad por los trabajadores?	X		X		X		Ninguna
27	¿La eficiencia en el uso de los recursos es una política institucional?	X		X		X		Ninguna
CALIDAD PRESTACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
28	¿Los servicios a los usuarios son prestados con la puntualidad asignada?	X		X		X		Ninguna
29	¿La puntualidad de la entrega de los servicios es una virtud del desempeño de los trabajadores de la entidad?	X		X		X		Ninguna
30	¿La puntualidad de la entrega de los servicios forma parte del desempeño de las áreas de la entidad?	X		X		X		Ninguna
31	¿El Libro de Reclamaciones es un mecanismo para conocer las debilidades productivas de los trabajadores?	X		X		X		Ninguna
32	¿Los reclamos o quejas de la productividad laboral no representan una acción trascendente en la gestión de la entidad?	X		X		X		Ninguna
33	¿Los reclamos son atendidos con el profesionalismo esperado?	X		X		X		Ninguna
34	¿La satisfacción del servicio por aspectos técnicos del producto entregado es una virtud de la entidad?	X		X		X		Ninguna
35	¿La satisfacción del servicio por los aspectos conductuales de los trabajadores al momento de recibir el servicio es una virtud de la entidad?	X		X		X		Ninguna
36	¿La satisfacción de los usuarios en cuanto a las tarifas y tasas que cobran por los servicios es una virtud de la entidad?	X		X		X		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en los instrumentos

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Peña Peña José Luis

DNI: 44825264

Especialidad del validador: Gestión Pública

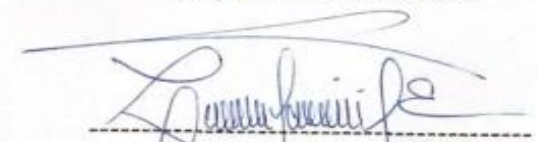
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

21, de octubre del 2021.


Firma del Experto Informante

Anexo 5

Determinación probabilística de la muestra

La fórmula empleada es:

$$n = \frac{(Z^2)(p)(q)(N)}{(Z)^2(N) + (p)(q)(Z)^2}$$

Dónde:

- N : N° de encuestas a realizar
Z_{0.025}: El nivel de confianza.....1.96
p : probabilidad de éxito..... 0.90
q : probabilidad de fracaso (1-p)..... 0.10
N : Número de trabajadores..... 167
E : margen de error..... 0.05

Reemplazando valores:

$$n = \frac{(1.96^2)(0.90)(0.10)(167)}{(0.05)^2(167) + (0.90)(0.10)(1.96)^2}$$

n= 69 trabajadores

Anexo 6

Cartas de permiso institucional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres*

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Moyobamba, 09 de setiembre de 2021

Sr: Alberto Augusto Urueta Mercie
Jefe de la Zona Registral N° III-Sede Moyobamba
Zona Registral N° III-Sede Moyobamba

Presente. -

Asunto: Autorización para el uso del nombre de la "Zona Registral N° III-Sede Moyobamba" y para la aplicación de instrumentos de recolección de datos para trabajo de investigación.

Por medio de la presente, tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y presentarme, soy la estudiante Lienci Pérez Alegría, del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo- Lima Norte, identificada con DNI N° 45927707 y código de alumna N° 7000518521, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis):

"Gestión de Relaciones Humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021"

En ese sentido, solicito a vuestro despacho, se me conceda la autorización para utilizar el nombre de la "Zona Registral N° III - Sede Moyobamba" y las facilidades para aplicar los instrumentos de recolección de datos en la institución que usted representa, a fin de poder desarrollar mi trabajo de investigación.

A la espera de su autorización, quedo de Ud.



Abog. Lienci Pérez Alegría
DNI N° 45927707



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Moyobamba, 20 de setiembre de 2021

CARTA N°019-2021-SUNARP-Z.R. N° III/JEF

Señorita:

LLENCI PEREZ ALEGRIA

Estudiante de Maestría en Gestión Pública - UCV

Dirección Electrónica: lenciperez@hotmail.com

Asunto : Respuesta a solicitud de autorización para desarrollo de trabajo de investigación referida a la Zona Registral N°III – Sede Moyobamba.

Referencia : Solicitud recepcionada con fecha 09.09.2021.
(H.T.N° 0301-2021-005701)

De mi especial consideración:

Por la presente y en atención a su solicitud presentada mediante documento de la referencia, comunicarle que la misma ha sido acogida y se autoriza la publicación de la identidad de nuestra organización, así como la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para la realización del trabajo de investigación Titulado: "**Gestión de Relaciones Humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral N° III-Sede Moyobamba, 2021**".

Asimismo, a petición de la solicitante y de acuerdo a lo normado por la universidad se adjunta el Formato de AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES, debidamente suscrito, para los fines pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente.



Firmado digitalmente por:
URUETA MERCIE Alberto
Augusto FAU 20285139415 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 20/09/2021 12:41:34-0500

Abog. ALBERTO A. URUETA MERCIE
Jefe de la Zona Registral N°III
Sede Moyobamba

Zona Registral N° III – Sede Moyobamba
Sede Prindpal: Jr. Callao N° 557, Moyobamba – San Martín/ Teléfono: (042) 561335
www.sunarp.gob.pe

Canales anticorrupción: ☎ (01) 345 0063

✉ anticorruption@sunarp.gob.pe

📄 Buzón anticorrupción:
<https://anticorruption.sunarp.gob.pe/>

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20285139415
Zona Registral N° III-Sede Moyobamba	
Nombre del Titular o Representante legal: Alberto Augusto Urueta Mercie	
Nombres y Apellidos: Alberto Augusto Urueta Mercie	DNI: 08758312

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Gestión de Relaciones Humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública – Lima Norte	
Autor: Nombres y Apellidos Llenci Pérez Alegría	DNI: 45927707

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

Lugar y Fecha: Moyobamba, 20 de setiembre de 2021



Firmado digitalmente por:
URUETA MERCIE Alberto
Augusto FAU 20285139415 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 20/09/2021 12:42:04-0500

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

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

35	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3				
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
37	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
38	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
39	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3				
40	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3				
41	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3				
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3			
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3			
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
45	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5			
46	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3			
47	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
48	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
50	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1			
51	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
53	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2		
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4		
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	
57	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
58	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
59	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3

Anexo 8

Base de datos recolectados y ordenados de la prueba piloto y evidencia de la determinación de la confiabilidad

Variable: Gestión de relaciones humanas

Encuestado	Dimensión: Aspectos normativos																		Dimensión: Desarrollo personal							Dimensión: Comprtamientos afectivos																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42			
1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	3	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3		
2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4		
3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2		
4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	
10	4	4	4	5	5	4	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
12	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	4	2	1	2	2	4	2	3	1	4	2	2	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
13	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
14	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5		
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	

Evidencias de la determinación de la confiabilidad

Variable: Gestión de relaciones humanas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	42

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	122,4667	756,267	,742	,971
VAR00002	122,4667	770,695	,849	,971
VAR00003	122,2667	770,495	,872	,971
VAR00004	122,5333	770,124	,848	,972
VAR00005	122,5333	770,124	,848	,972
VAR00006	122,4667	770,695	,849	,971
VAR00007	122,7333	751,781	,863	,970
VAR00008	122,4667	756,267	,842	,971
VAR00009	122,5333	744,981	,889	,970
VAR00010	122,7333	751,781	,763	,970
VAR00011	122,4000	764,114	,894	,971
VAR00012	122,2667	765,210	,828	,971
VAR00013	122,5333	744,981	,889	,970
VAR00014	122,4667	770,695	,849	,971
VAR00015	122,4667	742,410	,896	,969
VAR00016	122,4667	742,410	,896	,969

VAR00017	122,2000	762,743	,812	,971
VAR00018	122,5333	744,981	,889	,970
VAR00019	122,4000	759,829	,838	,970
VAR00020	122,2667	770,495	,872	,971
VAR00021	122,2000	762,743	,812	,971
VAR00022	122,4667	742,410	,896	,969
VAR00023	122,6000	743,686	,823	,970
VAR00024	122,2000	762,743	,812	,971
VAR00025	121,9333	745,638	,807	,970
VAR00026	122,6000	743,686	,823	,970
VAR00027	121,9333	745,638	,807	,970
VAR00028	122,4000	743,829	,877	,970
VAR00029	122,4000	743,829	,877	,970
VAR00030	122,4000	759,829	,838	,970
VAR00031	122,5333	742,838	,801	,970
VAR00032	122,4000	759,829	,838	,970
VAR00033	122,4667	752,981	,839	,970
VAR00034	122,2000	753,314	,845	,970
VAR00035	122,5333	747,695	,815	,970
VAR00036	122,2000	753,314	,845	,970
VAR00037	122,5333	747,695	,815	,970
VAR00038	122,4667	734,981	,811	,970
VAR00039	122,5333	747,695	,815	,970
VAR00040	122,4667	734,981	,811	,970
VAR00041	122,5333	747,695	,815	,970
VAR00042	122,2000	753,314	,845	,970

Captura de pantalla de la confiabilidad variable:

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Processor interface. The main window shows the 'Resumen de procesamiento de casos' (Case Processing Summary) and 'Estadísticas de fiabilidad' (Reliability Statistics) sections. A yellow box highlights the 'Estadísticas de total de elemento' (Total Element Statistics) table.

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	42

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	122,4667	756,267	,542	,971
VAR00002	122,4667	770,695	,349	,971
VAR00003	122,2667	770,495	,372	,971
VAR00004	122,5333	770,124	,348	,972
VAR00005	122,5333	770,124	,348	,972
VAR00006	122,4667	770,695	,349	,971

Electe una doble pulsación para activar

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode/ON | H: 1046, W: 474 pt.

19°C Muy nublado | 18:19 | 29/11/2021

Variable: Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	36

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	109,0667	590,210	,801	,978
VAR00002	109,2667	586,495	,700	,977
VAR00003	109,1333	576,981	,885	,976
VAR00004	109,0667	590,210	,801	,978
VAR00005	108,9333	582,352	,821	,976
VAR00006	109,1333	576,981	,885	,976
VAR00007	109,2667	585,924	,764	,977
VAR00008	108,9333	578,924	,834	,976
VAR00009	109,0667	590,210	,801	,978
VAR00010	108,9333	582,352	,821	,976
VAR00011	109,2667	586,495	,700	,977
VAR00012	108,9333	578,924	,834	,976
VAR00013	109,0667	590,210	,801	,978
VAR00014	109,1333	576,981	,885	,976
VAR00015	109,2667	586,495	,800	,977
VAR00016	108,9333	578,924	,834	,976
VAR00017	109,0667	590,210	,801	,978

VAR00018	108,9333	582,352	,821	,976
VAR00019	108,9333	582,352	,821	,976
VAR00020	109,0000	591,143	,881	,976
VAR00021	108,8667	600,267	,861	,977
VAR00022	109,0667	593,067	,767	,977
VAR00023	108,9333	602,495	,838	,978
VAR00024	108,9333	602,495	,838	,978
VAR00025	109,0000	591,143	,881	,976
VAR00026	109,0667	593,067	,767	,977
VAR00027	108,9333	602,495	,838	,978
VAR00028	108,9333	595,638	,832	,977
VAR00029	109,0000	591,143	,881	,976
VAR00030	108,8667	600,267	,861	,977
VAR00031	108,9333	595,638	,832	,977
VAR00032	109,0667	593,067	,867	,977
VAR00033	108,8667	597,267	,857	,977
VAR00034	108,8667	600,267	,861	,977
VAR00035	109,0667	593,067	,867	,977
VAR00036	108,9333	595,638	,832	,977

Captura de pantalla de la confiabilidad

IBM SPSS Statistics Processor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resumen de procesamiento de datos

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de total de elemento

Estadísticas de escala

Conjunto de datos activo: ALL VARIABLES

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de datos

Casos	
Válido	N
15	100,0
Excluido ^a	0 ,0
Total	15 100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	36

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	109,0667	590,210	,601	,978
VAR00002	109,2667	586,495	,700	,977
VAR00003	109,1333	576,981	,885	,976
VAR00004	109,0667	590,210	,601	,978
VAR00005	108,9333	582,352	,821	,976
VAR00006	109,1333	576,981	,885	,976
VAR00007	109,2667	585,924	,764	,977
VAR00008	108,9333	578,924	,834	,976
VAR00009	109,0667	590,210	,601	,978

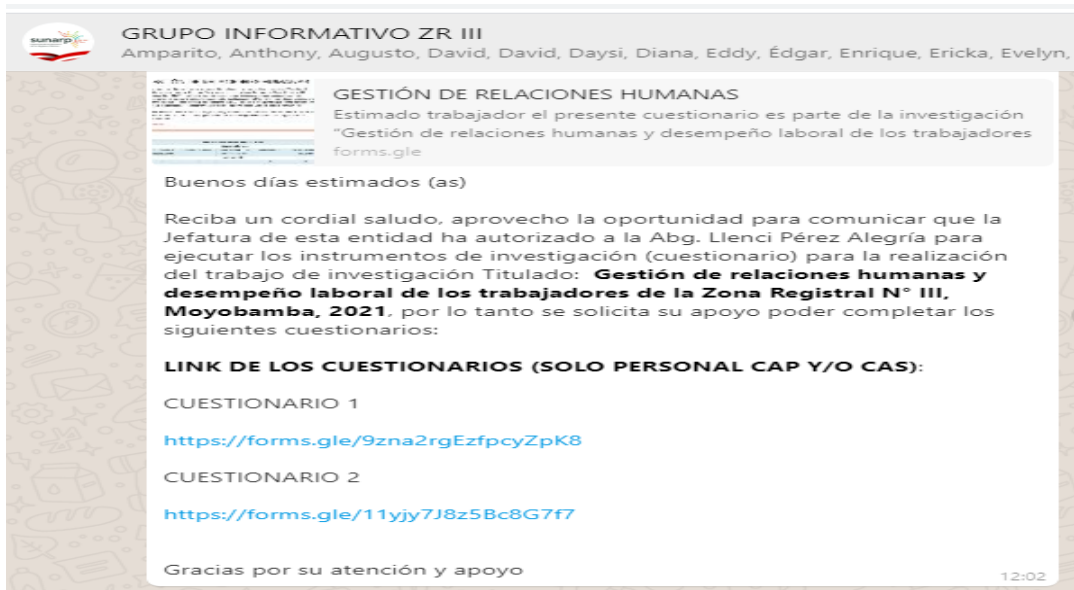
IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON | H: 914, W: 474 pt.

19°C Muy nublado | 18:12 | 29/11/2021

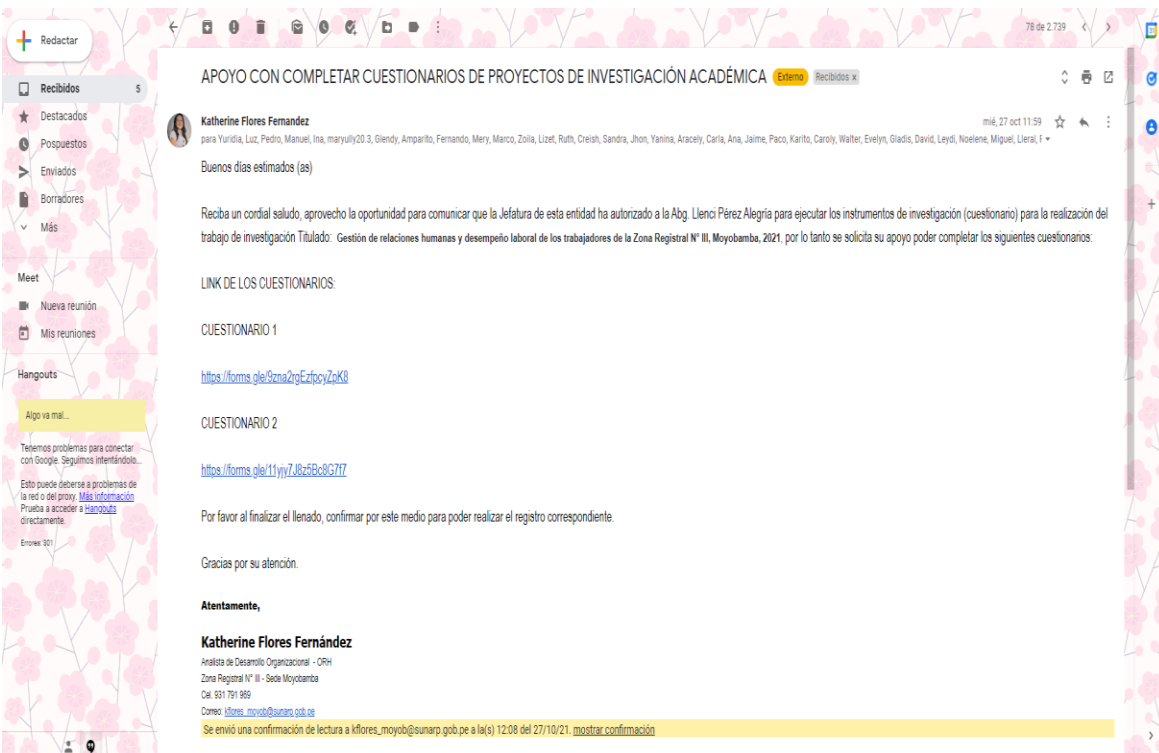
Anexo 9

Evidencia de la recolección de datos

La Oficina de Recursos Humanos, remitió al Grupo de WhatsApp Institucional de los trabajadores CAS y 728 de la Zona Registral N° III-Sede Moyobamba, los links para responder los cuestionarios.



Personal de Recursos Humanos de la Zona Registral N° III-Sede Moyobamba, remitió los cuestionarios a los correos institucionales de los trabajadores CAS y 728.



Cuestionarios virtuales de Gestión de Relaciones Humanas y Desempeño Laboral

allenci_moyob: x | CONSENTIMIENTO INFORMA x | DESEMPEÑO LABORAL x | GESTIÓN DE REL

AlpQLSfxE52_ct6Ye24SWhnrKbtv9247HWsJyKX30zTB1N-yNh1Q/viewform

GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS

Estimado trabajador el presente cuestionario es parte de la investigación "Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021", la misma que se enmarca en estudio del tipo académico y no corresponde a ninguna acción de control o evaluación institucional, donde sus respuestas serán tomadas con la reserva de su identidad; y cualquier pregunta que considere que no se ajusta a la equidad, sea discriminatorio o se aparte de la justicia nos la comunica.

Se recomienda responder las preguntas ajustados a sus criterios personales, no existiendo respuesta buena o mala. Marque sus respuestas según la escala que se presenta a continuación:

allenci_moyob@sunarp.gob.pe (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#)

*Obligatorio

ESCALA DE MEDICIÓN – LIKERT				
Nomenclatura				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración				
1	2	3	4	5

allenci_moyob: x | CONSENTIMIENTO INFORMA x | DESEMPEÑO LABORAL x | GESTIÓN DE RELAC

AlpQLScYmZ995iumjV10V-JZN0x7K5RrRPKQXZJ-5IHyaGdf0sJQHQ/viewform

DESEMPEÑO LABORAL

Estimado trabajador el presente cuestionario es parte de la investigación "Gestión de relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Zona Registral III, Moyobamba, 2021", la misma que se enmarca en estudio del tipo académico y no corresponde a ninguna acción de control o evaluación institucional, donde sus respuestas serán tomadas con la reserva de su identidad; y cualquier pregunta que considere que no se ajusta a la equidad, sea discriminatorio o se aparte de la justicia nos la comunica.

Se recomienda responder las preguntas ajustados a sus criterios personales, no existiendo respuesta buena o mala. Marque sus respuestas según la escala que se presenta a continuación:

allenci_moyob@sunarp.gob.pe (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#)

*Obligatorio

ESCALA DE MEDICIÓN – LIKERT				
Nomenclatura				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración				
1	2	3	4	5