



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de recursos humanos y cultura organizacional de los
trabajadores de una entidad pública de Comas, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Valverde Sing, Renzo Hector Jose (orcid.org/0000-0001-5370-3314)

ASESOR:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a mis docentes de la Escuela de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, por haber compartido sus conocimientos; de manera especial, al maestro J. Nicolás Papanicolau Denegri, tutor de mi tesis, quien me ha guiado con su paciencia y rectitud como docente, así como al personal fiscal y administrativo de las fiscalías de violencia de Lima Norte por su valioso aporte para mi investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Resultados de la variable gobierno electrónico	23
Tabla 2 Resultados de la variable modernización de la gestión	24
Tabla 3 Resultados de la prueba de hipótesis general	25
Tabla 4 Resultados de la prueba de hipótesis específica 1	26
Tabla 5 Resultados de la prueba de hipótesis específica 2	27
Tabla 6 Resultados de la prueba de hipótesis específica 3	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Correlación de variables	17

Resumen

La presente investigación titulada gestión de recursos humanos y cultura organizacional de los trabajadores en una entidad pública de Comas, 2022, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de recursos humanos con la cultura organizacional de los trabajadores en una entidad pública de Comas, 2022. El estudio fue realizado en el marco de un enfoque cuantitativo, de tipo de estudio básica, con diseño de investigación no experimental de tipo transeccional y alcance descriptivo correlacional, asimismo se empleó como instrumento la encuesta con un valor de confiabilidad de 0.885 sobre la variable gestión de recursos humanos y 0.935 respecto de la variable trabajo remoto.

Los resultados concluyeron que el 44% de los encuestados consideraron que la gestión de recursos humanos es ineficiente y, el 34% de los encuestados, aprecian la cultura organizacional es ineficiente, en ese sentido, existe relación considerable significativa de 664 entre la gestión de recursos humanos y cultura organizacional de los trabajadores en una entidad pública de Comas.

Palabras clave: herramientas digitales, eficiente, trabajadores.

Abstract

The present investigation entitled Management of human resources and organizational culture of workers in a public entity of Comas, 2022, had as general objective to determine the relationship between Human Resources Management with the Organizational Culture of workers in a public entity of Comas, 2022. The study was carried out within the framework of a quantitative approach, of the basic study type, with a non-experimental research design of a transactional type and correlational descriptive scope, the survey was used as an instrument with a reliability value of 0.885 on the management variable of human resources and 0.935 regarding the remote work variable.

The results concluded that 44% of the respondents of the entity of Comas consider that the management of human resources is inefficient and, 34% of the respondents appreciate the organizational culture is inefficient, in this sense, there is a considerable significant relationship of 664 between the management of human resources and the Organizational Culture of workers in a public entity in Comas.

Keywords: digital tools, efficient, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Entender la realidad problemática conlleva tener presente que una inadecuada gestión y regulación de los recursos humanos dentro de la administración pública puede dar lugar a una percepción negativa por parte de los usuarios, bajo desempeño del servidor civil y una cultura organizacional deficiente.

Es así que, a nivel internacional, en España aún persiste la ausencia de estrategias que fortalezcan y den un nuevo aspecto a los añejos temas de recursos humanos, lo cual es contraproducente con los cambios que se vienen experimentando en la sociedad (Díaz et al., 2017; Ferreiro et al., 2018; Pineda Nebot, 2019), lo que evidencia un claro ejemplo de la problemática que afronta administrar los recursos humanos. Asimismo, Lacoviello y Chudnovsky (2015) indican que en un documento del el Banco de Desarrollo de América Latina (citado por refieren que Honduras, Ecuador, Bolivia, Guatemala, entre otros; tienen un bajo nivel de desarrollo en la gestión de recursos humanos, a diferencia de México, Colombia, Uruguay y Costa Rica que califican con un nivel medio, dado que no tienen una aplicación generalizada, de igual manera, Cuesta et al. (2017) refiere que en Cuba existe una falta de integración entre los recursos humanos, las estrategias de gestión y sus indicadores, lo que evidencia una deficiencia en la gestión de recursos humanos.

A nivel nacional, el Perú se encuentra en tránsito a la modernización y desarrollo de la eficiencia y eficacia con la finalidad de brindar servicios públicos idóneos a los ciudadanos, no obstante, Franco Mayorga (2020) indica que en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 se identificaron motivos que explican las principales deficiencias de la gestión pública en el país, siendo una de ellas la inadecuada política y gestión de recursos humanos, aunado a ello, Rey y Morales (2020) refieren que la mayoría de trabajadores desconocen las políticas que implementan las oficinas de recursos humanos, lo que evidencia una deficiencia en dicha gestión, además Checa y Chávarry (2020) señalan que existen deficiencias en crecimiento laboral, capacitación, falta de conocimiento de los planes estratégicos, situación que a lo largo de los años viene siendo un problema que se trata de cambiar en el sector público.

Ahora bien, a nivel local, cabe mencionar que uno de los procesos del Subsistema gestión de relaciones humanas y sociales aplicable al sector público es la cultura organizacional, definida como la manera de pensar y como se realizan las funciones dentro de la entidad en base a principios, valores, creencias, conductas, entre otros, sin embargo, su aplicación no siempre es la adecuada, el poco conocimiento de los trabajadores de la visión y misión de la entidad, así como la continuidad de las barreras burocráticas generan la insatisfacción del ciudadano.

Ello no es ajeno a una entidad pública de Comas, dedicada a brindar servicios y atención especializada en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, puesto que en la práctica los servicios que se brindan por parte de los trabajadores carecen de un verdadero compromiso, siendo que los valores de lealtad, vocación de servicios, respeto y probidad no se materializan de manera idónea, generando que las personas que acuden a la entidad pública no tengan la perspectiva de seguridad, confianza, buen trato y celeridad en sus denuncias, lo cual se agudizó en mayor medida durante la emergencia sanitaria generada por el Covid-19.

Asimismo, la amplia diversidad de costumbres, conocimientos y formas de trabajo que existen en la citada entidad pública, demuestran ante la ciudadanía que existe una cultura organizacional que no aplica correctamente el tema de liderazgo, valores institucionales y desempeño laboral, los cuales no forman parte de algún plan de acción, conforme se advierte de su portal de transparencia. Es por ello, que la citada realidad problemática no hace más que evidenciar la necesidad de poder tratar este tema bajo un enfoque metodológico que ayude a determinar recomendaciones orientadas a su mejora.

En ese sentido, el problema general fue el siguiente: ¿Cómo se relaciona la gestión de recursos humanos con la cultura organizacional de los trabajadores en una entidad pública de Comas, 2022?, asimismo, los problemas específicos fueron los siguientes: a) ¿Cómo se relaciona la capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores?, b) ¿Cómo se relaciona las condiciones de trabajo con la satisfacción laboral de los trabajadores? y c) ¿Cómo se relaciona la carga laboral con el trabajo remoto de los trabajadores?

En cuanto a la justificación de la investigación, esta radicó en: teórica, debido que brindó mayores conocimientos a través de conceptos y teorías sobre la gestión de los recursos humanos, cultura organizacional, desempeño laboral y el trabajo remoto generado por la pandemia Covid-19. En ese sentido, los administradores de personal en dicha entidad podrán obtener información que ampliará sus conocimientos en la gestión del trabajo del personal. Práctica, dado que los resultados de la investigación determinaran la relación entre la gestión de recursos humanos y cultura organizacional, lo cual se convierte en un insumo de datos estadísticos valiosos para futuras investigaciones académicas, máxime que los datos recabados provienen en un contexto de pandemia Covid-19.

Asimismo, se tuvo una justificación social que se sustentó en abordar una problemática que implica no solo la parte de los recursos humanos interna de dicha entidad pública sino también el impacto que tiene frente la ciudadanía, la cual necesita tener ese sentimiento de seguridad, confianza, buen trato y celeridad en sus denuncias; con respecto a la metodológica, conllevará a ser el sustento y base de otros estudios que la comunidad académica realizará en un futuro, así como brindar herramientas de solución que ayuden a mejorar la gestión de recursos humanos y cultura organizacional del personal de las entidades en mención.

El objetivo general fue formulado de la siguiente forma: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos con la cultura organizacional de los trabajadores en una entidad pública de Comas, 2022, cuyos objetivos específicos fueron: a) Determinar la relación entre la capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores, b) determinar la relación entre las condiciones de trabajo con la satisfacción laboral de los trabajadores, y c) determinar la relación entre la carga laboral con el trabajo remoto de los trabajadores.

La hipótesis general fue: La gestión de recursos humanos se relaciona con la Cultura Organizacional de los trabajadores en una entidad pública de Comas 2022, y las hipótesis específicas fueron: a) La capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, b) Las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores, y c) La carga laboral se relaciona con el trabajo remoto de los trabajadores.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se abordó los antecedentes tanto en el ámbito internacional como nacional, cuya investigación tiene referencia con nuestras variables, por lo que se dará inicio con el primero, tal es así que, Peláez Gómez (2021) indicó en su investigación cuantitativa y diseño no experimental de nivel descriptivo relacional, referente a la relación entre la cultura organizacional y el ambiente laboral en diversas instituciones de educación básica y universitaria, que existe relación, dado que en cuanto más motivación (normas y lineamientos) se otorgue, mayor compromiso y adaptabilidad se obtiene por parte del personal profesional, por lo que su investigación determinó una relación entre ambas.

Aunado a lo antes indicado, los autores Castro y Molina (2020) señalaron en su estudio de enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva y correlacional, que existe una relación entre la cultura organizacional y el trabajo en equipo, en donde ambos influyen de manera positiva en las empresas, cuyo coeficiente es 0.619, en ese sentido, no se debe excluir ninguno de los elementos antes mencionados a fin de la obtención de resultados. Cabe indicar que, en este caso, las empresas de muestreo fueron comparadas con una empresa de otro rubro, obteniendo el mismo resultado positivo en cuanto a la aplicación de la cultura organizacional.

Además, Santamaría Robles (2020) refirieron en su investigación de enfoque cuantitativo y diseño de estudio no experimental de alcance descriptivo correlacional, cuya muestra fue de 132 trabajadores de una empresa, que el desempeño laboral con la cultura organizacional tiene relación significativa con un coeficiente de 0.886, en ese sentido, una mejor cultura implica un mayor desempeño. Por lo que si la cultura organizacional representa un grado mayor entonces mejor será la percepción que se tenga sobre la justifica organizacional. Asimismo, el 75,5% de los encuestados consideró que no existe por parte de los trabajadores esa motivación e intención de trabajar en equipo.

El autor Pedraza Melo (2018) acotó en su artículo científico de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal con alcance explicativo, con una muestra de 133 trabajadores, con estadística descriptiva en la

caracterización, así como un análisis factorial exploratorio y en la valoración de la relación entre clima y satisfacción laboral, el análisis de regresión. El estudio determinó que el clima organizacional con sus indicadores de identidad, apoyo y entorno tienen una relación significativa con la satisfacción laboral con un coeficiente de 0.70, ello implica un gran esfuerzo destinado a que los colaboradores se sientan identificados con la empresa, a través de prácticas y políticas de gestión de los recursos humanos, lo cual proporcionará un impacto positivo tanto en la satisfacción intrínseca como extrínseca de los trabajadores.

Además, Orlando Ardila (2015) planteó un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y explicativa, respecto al trabajo remoto en la gestión de recursos humanos, con una población de 221 trabajadores de una empresa en Colombia, que la citada variable es significativa con relación a la gestión del talento humano, dado que una mejor gestión tendrá implicancia es un positivo desarrollo del trabajo virtual y con ello genera mejor productividad, eficiencia y reduce el ausentismo, Asimismo la confianza y valores dentro de la cultura organizacional contribuye con el trabajo remoto y una mejor eficiencia. En ese sentido, vale decir que, la gestión de recursos humanos hacia el trabajador es un aporte importante que se debe aplicar y mejorar con la finalidad de obtener óptimos resultados hacia la organización.

Por otro lado, es pertinente indicar los trabajos realizados por otros investigadores a nivel nacional, tales como el de Vargas Padilla (2020) el cual indicó en su investigación con enfoque cuantitativo, de diseño de investigación no experimental de alcance correlacional, con una muestra de 70 colaboradores del departamento de ginecología de un hospital, como entidad pública, que existe una influencia positiva de 0.265 entre la relación de la cultura organizacional y la vinculación laboral por la dedicación y esmero de las enfermeras, obstetras y técnicos al realizar su labor, coligiendo que una empresa que tiene cultura organizacional muestra elevados niveles de capacidad ante contextos difíciles.

Del mismo modo, Grados Rojas (2020) refirió en su estudio con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional, con una muestra de 95 participantes a los cuales les aplicó una encuesta, que en una

entidad dedicada a brindar servicios de salud, existe un grado de relación significativa y alto de 0,719 entre la cultura organizacional con la gestión que debe realizar el área de recursos humanos, por lo que recomendó que esta sea implementada con el fin de mejorar el ambiente institucional destinado a los trabajadores y la propia organización del citado hospital.

El autor Carranza Márquez (2018) señaló en su trabajo de investigación de enfoque cuantitativo, con diseño de estudio no experimental y alcance descriptivo-correlacional, con una muestra de 45 colaboradores de un Centro de Salud en Contumazá del departamento de Cajamarca a los cuales les aplicó una encuesta, que existe un nivel de relación significativo entre la relación de la cultura organizacional con la satisfacción laboral y con ello el alcance de productividad entre su trabajadora, debido a que se evidenció que las características preponderantes en su logro es el compromiso y forma gerencial que tiene la organización a través de su gestión de recursos humanos.

Aunado a ello, Calumi y Muriano (2018) refirió en su estudio de enfoque cuantitativo, con diseño de estudio no experimental y alcance correlacional, con una muestra de 83 docentes entre nombrados y contratados a los que le aplicó una encuesta, que la cultura organizacional se correlaciona con la gestión del talento humano con un grado de relación significativa y con un coeficiente de 0,454, lo cual evidenció que las variables antes citadas repercuten llanamente al ambiente profesional del personal docente, dado que el mismo puede generar estabilidad, confianza y desempeño; no obstante, sugirió mayores capacitaciones al área que gestiona el talento humano con la finalidad de instruir y buscar mejores resultados sobre la cultura organizacional.

Asimismo, Fernández Bustamante (2021) indicó en su investigación de enfoque cuantitativa, diseño no experimental y nivel correlacional, con una muestra de 40 trabajadores a los cuales aplicó la encuesta, que el trabajo remoto se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral del personal administrativo aceptando la hipótesis de investigación ya que el coeficiente de correlación fue 0.492, lo cual implica que el trabajo remoto mientras más eficiente sea generará un mayor cumplimiento de objetivos y mejores resultados.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema sobre la variable gestión de recursos humanos, los autores Fernández y Rocha (2017) señalaron que existen las teorías de conocimiento, comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, cultura, y calidad de la gestión eficaz del área de recursos humanos, el cual se debe implementar destinado a la supervivencia y mejora de las organizaciones, dado que el recurso humano es el elemento básico del éxito de una empresa, asimismo Sánchez et al. (2020) hicieron referencia a la teoría de las relaciones humanas, la cual trata de entender los componentes de las relaciones humanas en las organizaciones así como con la cultura organizacional, dado que su marco está enfocado en las personas mas no en la estructura de la organización.

Además, Armijos et al. (2019) plantea que la gestión de recursos humanos es una función que se encuentra en una inquebrantable mutación, debido que está relacionada a los sistemas de trabajo que varían a lo largo del tiempo, lo antes mencionado por los autores es meramente real, pues el mismo, tuvo que adaptarse a la coyuntura provocada por el Covid-19, dado que diversas actividades se realizaban de manera presencial, por el estado de emergencia tuvieron que variar al trabajo remoto, por el cual el área de recursos humanos tuvo que implementar mejoras con el objetivo de tener llegada a sus colaboradores. Además, los autores advirtieron que, la gestión del talento humano ayuda a mejorar los procesos de selección, competitividad, capacitación, y otros que refuercen al factor humano de la organización.

Aunado a ello, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2018) afirma que la gestión de los recursos humanos compone un régimen administrativo que conforma diversos instrumentos de procedimientos, mecanismos, lineamientos, manuales, directivas, normas y políticas que son utilizadas por las Instituciones del Estado con el fin de alcanzar sus objetivos. Es así que, Oliveros de Sarmiento (2017) refirió que la gestión de los recursos humanos hace mención a ese conjunto no de individuos sino de prácticas a nivel de gerencia que permite la articulación tanto de la fuerza laboral de los trabajadores con la fuerza que tiene la propia empresa, es por ello el sistema de producción sirve como un referente.

Asimismo, Chudnovsky (2017) señala que la importancia que se otorga al

factor humano actualmente ha evolucionado a comparación de años anteriores que se veía a este como un egreso del capital y no como una inversión que repercuta en mejoras destinadas a la organización, dado que el componente humano es el elemento relevante en una empresa, y su buen desempeño puede ser impulsado por la gestión de recursos humanos.

Del mismo modo, recursos humanos es el área más importante dentro de una organización que tiene la tarea de motivar el alcance de los objetivos de una empresa, asimismo, indica que el factor humano es la fuerza de esta, por lo que, dicha área debe efectuar la cultura de eficiencia y productividad en favor del empleado y empleador (Valderrama, 2015; Souto y García, 2016). A mayor abundamiento, el autor Vesga Rodríguez (2020) señala que el área de gestión humana se encarga de direccionar diversas actividades y políticas destinadas a crear un valor agregado a ella, por lo que, debe tener en cuenta la trayectoria de los trabajadores, desempeño laboral, trabajo individual y en equipo, y los valores que rescata, como es el tema de la responsabilidad y el compromiso hacia la organización, y con ello el cumplimiento de su labor encomendada.

Por otro lado, la capacitación es un elemento dentro de la gestión de los recursos humanos, ya que, Bonilla et al. (2018) refieren que son actividades que implementa y ejecuta una organización orientada a mejorar el conocimiento de los trabajadores en sus respectivas áreas de trabajo o mejorar sus habilidades y por ende su desempeño laboral, y con ello permitir el acceso a mejores puestos dentro de las empresas con mayor responsabilidad y mejores remuneraciones.

El autor Bonilla Rubiano (2015) indica que la gestión que realiza recursos humanos debe ir encaminada hacia el personal de la organización, por lo que su función es primordial a fin de fortalecer y actualizar los mecanismos de participación entre los colaboradores que ayude a el alcance de un mejor desempeño, producción y mejora de objetivos de la empresa, de lo contrario no se podría afianzar el vínculo entre los colaboradores y menos con la organización, lo expuesto también es concordante con Pruna y Albán (2019) ya que refieren que los recursos humanos son un elemento importante en una empresa y es en ello donde la gestión de la organización debe fortalecer a fin que el personal participe y se relacione con

los objetivos. Asimismo, la carga laboral se conceptualiza como la vinculación entre el grado de exigencia de las actividades a realizar y el nivel de desenvolvimiento de las capacidades de un individuo destinadas a efectuar dicha actividad laboral (Calderón et al., 2020); efectivamente, la carga laboral influye en el desempeño de los trabajadores, pues cada uno de ellos tiene capacidades, habilidades y desenvolvimiento diferente.

Aunado a ello, fortalecer la gestión de las relaciones humanas y sociales es de suma relevancia dentro de una organización, ya que este permite que los trabajos en equipo e individuales sean exitosos, cuyo objetivo es el alcance de metas de la organización (Reyes, 2018; Fernández, 2015). Mejorar las relaciones entre personal permite que se afiance el compañerismo y se trabaje hacia una misma dirección en un buen ambiente laboral. Asimismo, el trabajo en equipo permite que el personal intercambie sus experiencias y conocimientos con la intención de obtener mejoras de la organización.

En cuanto a la variable cultura organizacional, los autores Yopan et al. (2020) mencionan que la teoría sobre lo intangible que surgió en el siglo XX en la década de los noventa, dicha teoría consideraba intangibles a los recursos que físicamente no existan en las organizaciones, pero que son relevantes y útiles, es así que la importancia radica en ser fuente generadora de valor, por lo que, según el citado autor, la cultura organizacional es uno de dichos recursos intangibles, puesto que se convierte es un diseño marcado de estrategias internas que guían a la gestión de las organizaciones.

Por otro lado, los autores Suárez et al. (2020) refirieron que la citada variable a lo largo del tiempo ha evolucionado, dado que su aplicación no era valorada en las organizaciones; sin embargo, en la actualidad resultó ser el componente más relevante en la gestión de una empresa. Las teorías concernientes a la cultura organizacional tratan sobre las relaciones humanas, el comportamiento de los individuos, gestión del conocimiento, recursos y capacidades de la organización. Los autores Hidalgo et al. (2020) agregaron que la variable de estudio representa el actuar de una organización en base a sus valores, creencias y otros orientados a la mejora del clima laboral, cuya finalidad esta direccionada a que los

colaboradores se sientan comprometidos u fidelizados con su organización, por lo que dicha cultura busca ser promovida y compartida por todo el personal de la Institución.

Asimismo, indica que la cultura organizacional tiene como finalidad generar la permanencia y mejor desempeño por parte de los colaboradores hacia la organización. Dicho de otro modo, es una herramienta importante en el buen funcionamiento de las empresas sin importar el rubro, este elemento coadyuvará en cambios positivos dirigidos a la organización, pues los valores y principios serán el pilar de la institución destinada a generar un buen ambiente laboral. Además, Pedraza et al. (2015) mencionaron que la citada figura permite la integración de los colaboradores y la adaptabilidad que se genere ante situaciones complejas de la organización. Este elemento está ligado a deducir el desempeño laboral (productividad) que se produzca de manera individual o en grupal orientado a la mejora de la empresa.

Los autores Reyes y Moros (2019) manifestaron que es una característica esencial que debe desarrollar una organización, ya que el mismo, a través de diversos valores y normas, busca que el personal se sienta perteneciente a la organización, a fin que realice mayor productividad y desempeño por el buen ambiente laboral, por ello ha pasado de ser un componente secundario a uno de relevancia en las organizaciones. Los autores Sumba et al. (2018) refirieron que también se traduce como el ambiente interno que comparten los colaboradores dentro de una organización, el cual puede influenciar en el resultado de objetivos de la empresa. Por lo que, esta direccionado a conservar o mejorar el ambiente que tienen los colaboradores dentro de una organización, a fin que estos alcancen un mejor desempeño.

Asimismo, Olivera et al. (2021) refirieron que se relaciona con la calidad de vida que se tiene dentro de una empresa, puesto que el ambiente que comparten los trabajadores, el cual puede ser caótico y bajo presión; sin embargo, si se alcanza fidelizar al trabajador con la empresa este podrá afrontar mejor las situaciones dificultosas en bienestar de la organización. Dicho de otro modo, al ser el ambiente que se genera con las prácticas que emplea el trabajador al realizar su

actividad, conllevará que la organización sea victoriosa en sus actividades. La implementación de estrategias dirigidas a los colaboradores causará que se sientan cómodos al asistir y realizar sus actividades diarias en la empresa, por lo que es de vital importancia dentro de una organización.

En ese sentido, buscar mejorar el espacio de trabajo es una táctica que al final permite que la empresa alcance mayor productividad entre sus empleados. Asimismo, Paredes et al. (2021) opinaron que es el conjunto de sensaciones que percibe un colaborador o los demás respecto al ambiente de trabajo al cual se encuentran inmersos en el día a día. Por lo que, las condiciones de trabajo deben ir variando y adecuándose a las expectativas que tienen sus trabajadores, a fin que estos se sientan cómodos con la organización. Además, un buen ambiente permitirá que el trabajador tenga mejor rendimiento y actitud hacia su empresa; por lo tanto, el beneficio será mutuo, pues el trabajador se sentirá mejor en su ambiente laboral y la empresa obtendrá los frutos que requiere lograr orientados a sus objetivos empresariales.

Los autores Rossini et al. (2020) mencionan que el desempeño laboral es la actitud y conducta que muestra el trabajador hacia su organización, cuyo comportamiento va encaminado a los objetivos de la empresa; dicho de otro modo, es el esfuerzo que realizan los colaboradores durante el desarrollo de sus funciones y con ello alcanzar las metas. Así la organización del trabajo, también forma parte de ese desempeño laboral puesto que es la manera en la que los trabajadores realizan su labor en el día a día, cuyos procesos deben encontrarse en manuales o lineamientos y con ello obtener un mejor rendimiento y alcance de metas empresariales, dicha organización también puede mostrarse a través de capacitaciones al personal sobre el desarrollo de actividades.

El desempeño laboral, según el citado autor, solo se lograría si una empresa cuenta con cultura organizacional, debido a que la disposición y ganas de trabajar de manera eficaz hacia un objetivo en común sería compartida por todos los colaboradores, además, si un trabajador se siente más identificado con su empresa es porque existe un mejor ambiente laboral, el cual puede ser demostrado en el compañerismo, trabajo en equipo, liderazgo, productividad, hábitos y motivaciones

que brinda la organización.

Por todo lo antes indicado, el desempeño laboral se manifiesta en el desenvolvimiento del empleado, trabajador, colaborador, o servidor, cuya labor está encomendada hacia el cumplimiento de funciones que logran el alcance de objetivos de la empresa, organización o institución. Además, Álvarez et al. (2018) plantean que ese desempeño está vinculado a la estabilidad emocional y mental que afronta cada trabajador, por lo que sugiere que la empresa establezca charlas y estrategias con el fin de otorgar apoyo al personal de la organización, dado que cuanto mejor se encuentre el trabajador, mejor será el resultado que brinde a la empresa en cuando a su desempeño laboral.

Ahora bien, Véliz Montero (2021) sobre el desempeño laboral consideró que es un factor determinante en el cumplimiento de objetivos de una empresa, ya que la manera cómo afrontan los empleados su trabajo establece la utilidad que genere a la empresa, por lo que, es vital que se capacite al personal y se den inducciones sobre liderazgo, trabajo en equipo y demás habilidades que sean necesarias en el desempeño laboral. Por otro lado, también menciona que con el propósito de motivar al personal se otorgue beneficios a los colaboradores que se desempeñen mejor en sus funciones, a fin de incitarlos a su cumplimiento. Aunado ello Purwadi et al. (2020) establecieron que la cultura organizacional está ligado a la satisfacción del trabajador que a su vez alcanza a su productividad, toda vez que, si la organización comparte una buena cultura entre sus colaboradores, estos podrán sentirse parte de ella, por lo que la interacción entre los colaboradores al realizar su trabajo generara mayor eficiencia y efectividad en sus actividades de trabajo.

En cuanto a la satisfacción laboral, Sánchez y García (2017) plantean que las organizaciones empresariales logran el éxito a través del fortalecimiento de la integración de sus trabajadores, a fin que los mismos consideren que los objetivos y metas de la organización también les pertenece, es por ello que el trabajador debe estar motivado, asimismo, el autor señala que a nivel teórico la satisfacción laboral es definida de diferentes maneras, pero la más cernada es aquella que la conceptualiza como el estado emocional o de sentimientos contenidos sobre las tareas que se realizan, este es un aspecto relevante, de ello se define su lealtad,

fidelidad, productividad, desempeño, la cual incluso puede medirse a través de recompensas.

Los autores Hanco et al. (2021) indicaron que las relaciones interpersonales dentro de una empresa ayudan a mantener un mejor ambiente laboral y una perspectiva positiva de la satisfacción laboral, dado que se mejora la comunicación y la productividad de los colaboradores, cuya acción contribuye con los objetivos de la organización, por lo que la gestión de las relaciones humanas y sociales es necesaria dentro de una empresa. Asimismo, Huaita y Luza (2018) señalaron que la satisfacción laboral influye de manera significativa en el desempeño de los trabajadores. Efectivamente, un trabajador motivado, satisfecho con su organización e identificado con los objetivos de la misma, puede desempeñarse de una manera más eficiente.

Ahora bien, Scasserra y Partenio (2021) señalan que la Cultura Organizacional ha variado frente al trabajo remoto que se viene desarrollando hoy en día por la pandemia del Covid-19, el cual empujó a diversas empresas desarrollar actividades que anteriormente se realizaban de manera presencial a realizar de manera remota, que refiere a que se desarrollen en el ambiente del hogar de cada trabajador y no de la empresa, por lo que, en el área de recursos humanos y jefes inmediatos ha sido complejo llegar al trabajador debido a la distancia que existe en la ejecución de funciones. Sin embargo, conforme a los autores, este no ha podido ser un obstáculo en la transmisión de confianza y estabilidad que podría otorgar una empresa hacia sus trabajadores a fin que estos lo retribuyan con su desempeño laboral, ya que por la situación de emergencia diversas compañías tuvieron que cerrar y realizar recorte de personal, lo que ocasionaba una incertidumbre entre los colaboradores y la realización de sus funciones.

A mayor abundamiento, Dos Santos et al. (2021) refirieron que es positivo que las organizaciones propongan lineamientos con el fin de fortalecer la cultura organizacional frente al trabajo remoto, dado que la emergencia sanitaria fue a nivel global, por lo que cada empresa tuvo que aplicar el trabajo remoto de manera obligatoria por las consecuencias del Covid-19, cuyo cambio fue ejecutado de

manera tan abrupta que no permitió a las empresas estudiar o analizar los aspectos necesarios en su aplicación; no obstante, las empresas debían adaptarse y proponer planes u lineamientos con el fin de un mejor desarrollo de la cultura organizacional y elevar el rendimiento de la empresa, por lo que aplicaron reuniones por zoom, meet y otras plataformas que contacten al personal.

Los autores Ascencios y Velarde (2021) acotaron que el trabajo remoto en el sector público implicó la reorientación de los recursos humanos, así como los equipos tecnológicos y materiales a lo que se suma la búsqueda de la armonía entre la parte laboral y lo familiar, además, implicó que las entidades de la administración pública cuenten con personal que tenga competencias en el uso de herramientas digitales, y los responsables de las oficinas de recursos humanos tuvieron que implementar medidas en supervisión y reparto de tareas de sus trabajadores y con ello se logre un seguimiento y resultados de las funciones de cada unidad de organización.

Aunado a lo expuesto, el trabajo remoto o home office en la actualidad a dado un giro muy importante, puesto que se volvió una modalidad laboral más utilizado por las empresas en el contexto de la emergencia sanitaria por el Covid-19, no obstante, existe una parte de los trabajadores que no desarrollan labores desde sus hogares lo que implica las posibilidades de ser despedidos o trabajar de manera informal y con menos ingresos, por ello los autores refieren que la viabilidad de aplicar el trabajo remoto implica que se evalúen aspectos como características, contexto y funciones que permitiría saber si las actividades de los trabajadores deben ser realizadas desde casa (Llewellyn Thomas, 2021;Valle, 2021; Gasparini y Bonavida, 2020). Agregado a lo expuesto Gasparini y Bonavida (2020) indican que en Argentina únicamente un cuarto de los ciudadanos económicamente activos trabajaba mediante modalidad remota, ya que las actividades menos compatibles con dicha modalidad laboral cuentan con trabajadores que tienen un nivel de educación menos favorable y remuneraciones más bajas.

Además, López (2021) menciona que el derecho a la desconexión digital, aboga por la flexibilidad laboral y el respeto a un horario laboral que no atente con los otros elementos que componen el desarrollo de la vida del trabajador como la

familiar, debe haber una relación armoniosos entre la organización del trabajo y la vida familiar. Finalmente, Trujillo (2020) señala que la desconexión digital es aquel derecho que posee el trabajador a no estar disponible una vez que termine su horario laboral, en día de sus descansos o en sus vacaciones, por lo que, según el autor, se vio transgredido por la pandemia Covid-19, incluso, los riesgos psicosociales resaltaron el lado negativo del trabajo remoto frente a sus diversas cosas positivas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por ser deductiva, secuencial y probatoria, puesto que permiten medir los fenómenos estudiados o variables sobre la base de los objetivos delimitados y mediante herramientas estadísticas que permitirán analizar los datos obtenidos (Sánchez Flores, 2019). Es así que la presente investigación se utilizará datos estadísticos a través de diferentes métodos y secuencias.

El tipo de estudio fue básica, al respecto, el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2018), indica que está orientada a un conocimiento más integro mediante el entendimiento de los aspectos más relevantes de los fenómenos, hechos que se aprecian o de las relaciones que se determinan entre entes, dado que se avoca a incrementar los conocimientos científicos en determinado campo de estudio sin la necesidad que dichos conocimientos culminen en algún producto práctico.

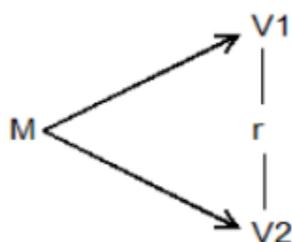
El diseño de investigación fue no experimental, dado que con la información recolectada en el marco teórico y antecedentes del trabajo se orientó a probar las hipótesis planteadas y teorías de la presente investigación sin manipular las variables ni someterlas a experimentación en un laboratorio, y fue de tipo transeccional o transversal, puesto que la información que se recogió fue efectuada en un solo tiempo (Hernández et al., 2018). En ese sentido, los datos recabados se realizaron en un mismo día y estuvieron orientadas a comprobar las hipótesis formuladas.

Asimismo, el diseño de investigación tuvo un nivel descriptivo correlacional, dado que Hernández et al. (2018), indica que las variables de estudios basados en sus propiedades, características, entre otros, y además porque estudió y describió la correlación entre las variables en un momento específico.

El diseño mencionado se representa de la siguiente forma:

Figura 1

Correlación de variables.



Nota: Tomado de Supo (2016)

En dónde:

M: trabajadores, tanto personal administrativo (asistentes, auxiliares, secretarios, notificadores, choferes, entre otros) como fiscales que laboran en una entidad pública de Comas.

V1: Gestión de recursos humanos

V2: Cultura organizacional

r: Correlación entre las variables objeto de estudio

3.2. Variables y operacionalización

La presente tesis contó con dos variables cuantitativas, las cuales están conformadas por los siguientes:

Variable 1: Gestión de recursos humanos.

Variable 2: Cultura organizacional.

Definición conceptual de Gestión de recursos humanos: componente del régimen administrativo que conforma diversos instrumentos de procedimientos, mecanismos, lineamientos, manuales, directivas, normas y políticas que son utilizadas por las Instituciones del Estado con el fin de alcanzar sus objetivos (SERVIR, 2018). Asimismo, Armijos et al. (2019) indica que la gestión de recursos humanos es una función que se encuentra en una inquebrantable mutación, debido a que está relacionada a los sistemas de trabajo que van variando a lo largo del tiempo.

Definición operacional: la citada variable tuvo 3 dimensiones:

Capacitación, carga laboral y condiciones de trabajo.

Indicadores: eficiencia, competencias, metas institucionales, compensación de horas no laboradas, estabilidad laboral, reconocimiento de logros, productividad, equipos electrónicos, protocolos de bioseguridad, ambiente laboral y herramientas digitales.

Escala de medición: la escala fue ordinal, con la técnica de encuesta la cual estuvo integrada de 21 ítems con escala Likert.

Definición conceptual de cultura organizacional: representa el actuar de una organización en base a sus valores, creencias y otros con el fin de mejorar el clima laboral, cuya finalidad esta direccionada a que los colaboradores se sientan comprometidos o fidelizados con su organización, por lo que dicha cultura busca ser promovida y compartida por todo el personal de la Institución (Hidalgo et al., 2020).

Definición operacional: la referida variable tuvo 03 dimensiones: Desempeño laboral, satisfacción laboral y trabajo remoto.

Indicadores: evaluaciones, retroalimentación, motivación, trabajo en equipo, metas institucionales, compromiso, supervisión de labores, horas de trabajo, organización del trabajo, valores institucionales y comunicación.

La escala de medición: la escala fue ordinal, a los cuales se les aplicó la técnica de encuesta con 21 ítems con escala Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es el conjunto de todos los casos, mientras que la muestra es un extracto de la población, la cual sirvió como base en la ejecución de las técnicas e instrumentos de recolección de datos (Hernández et al., 2018), no obstante, el investigador puede considerar que su objeto de estudio será toda la población.

Por lo antes expuesto, el presente estudio consideró como población a los 65 trabajadores de la entidad mencionada, cantidad que fue utilizada en el estudio, dado que dicha cantidad representa al total de trabajadores que laboran en la entidad pública. La unidad de análisis son los trabajadores tanto personal administrativo (asistentes, auxiliares, secretarios, notificadores, choferes, entre

otros) como fiscales.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El autor Hernández et al. (2018) refiere que la encuesta es una técnica que sirve en la recolección de datos de los diferentes participantes y con ello realizar el análisis estadístico e inferencial que ayude a alcanzar los objetivos, asimismo, dicha técnica será materializada a través del cuestionario, el cual representa un instrumento caracterizado por ser estructurado con preguntas de manera ordenada de acuerdo a las variables de estudio.

En ese sentido, el presente estudio aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento fue la del cuestionario, con la finalidad de obtener información de los trabajadores de una entidad pública de Comas, por lo que dicha encuesta estuvo conformada por 42 preguntas referente a la variable 1 y variable 2, concordantes con la formulación de problemas e hipótesis de investigación, además permitió obtener datos ordenados, verídicos y ser validados por un grupo de expertos. La validez y confiabilidad se describen en los anexos. A continuación, se desarrollan las fichas correspondientes:

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de la variable Gestión de recursos humanos

Autor: Renzo Valverde Sing

Dimensiones: capacitación, estabilidad laboral y condiciones de trabajo.

Baremos: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de la variable Cultura organizacional

Autor: Renzo Valverde Sing

Dimensiones: desempeño laboral, satisfacción laboral y trabajo remoto.

Baremos: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca

La validez es el grado verdadero y real en que un instrumento mide la variable que pretende medir (Hernández et al., 2018), en ese sentido, en el presente

estudio se efectuó la **validez de contenido** (grado en que los ítems del instrumento representan un dominio de contenido de lo que se mide) de recolección de datos a través del juicio de 3 expertos y mediante el cual se denota la relevancia, pertinencia y claridad del instrumento, cuyo resultado es el de aplicable (100%), conforme se detalla en el anexo 3 del presente estudio. Aunado a lo indicado, todo instrumento de recolección de información debe contar con validez y confiabilidad, en cuanto a la confiabilidad es aquella que está representada en el grado en que la aplicación reiterada de un instrumento genera resultados coherentes y consistentes.

Asimismo, el coeficiente Alfa de Cronbach se define como un índice empleado en la medición de la confiabilidad, con ello se evalúa el grado en que los ítems o preguntas de un instrumento están correlacionados, en ese sentido, ayuda a establecer cuál es el promedio de las correlaciones entre los ítems del instrumento, asimismo, toma valores entre 0 y 1, en ese sentido, mientras el valor sea más cercano a 1 mayor será la fiabilidad del instrumento (Rodríguez y Reguant, 2020).

En virtud de lo indicado, con la finalidad de realizar la confiabilidad, se realizó una prueba piloto a 10 encuestados, cuyos resultados ayudaron a determinar la **confiabilidad del instrumento** a través del Alfa de Cronbach en el programa SPSS V25, obteniendo 0.885 para la variable gestión de recursos humanos y 0.935 para la variable cultura organizacional, conforme se detalla en el anexo 5 de la presente investigación, de lo cual se colige que el instrumento tiene una fuerte confiabilidad.

3.5. Procedimientos

A fin de recabar los datos se procedió a realizar la aplicación de la encuesta a los 65 trabajadores que conforman la población de la entidad mencionada, y que fueron en su totalidad materia de estudio, todo ello sobre los aspectos metodológicos que se desarrollarán, además, a fin de brindar comodidad y mayor accesibilidad, la encuesta fue aplicada de forma virtual, cuyo objetivo y finalidad de la misma se informó a los participantes mediante mensajes de WhatsApp, llamadas telefónicas y de manera presencial, ya que debido al retorno al trabajo presencial no hubo mayores obstáculos en poder acceder a los participantes, empero, a los trabajadores de riesgo se los contactó por los citados medios tecnológicos.

Cabe señalar que la aplicación de la encuesta contó con el consentimiento informado de los participantes, al respecto Zúñiga C. y Zúñiga J. (2019) refirieron que el consentimiento viene a ser un medio entre el encuestador (investigador) y el participante, lo cual está basado en la ética y representa un elemento importante en la operacionalización de trabajos de investigación científica, asimismo Salvador et al. (2021) acotaron que el consentimiento debe ser informado, ya que si el encuestado no tiene precisado el objetivo y en que contribuye su participación, entonces los resultados tienden a ser inconsistentes o erróneos.

3.6. Método de análisis de datos

Sobre el particular, se utilizó dos métodos de análisis de datos, el primero correspondió al análisis descriptivo, el cual, Hernández et al. (2018) indicaron que se realiza mediante tablas de frecuencia, gráficas estadísticas e interpretaciones, ya que con ello se ordena y clasifica los datos que se recogieron con la aplicación de la encuesta, además permitirá elaborar tablas y gráficos representativos a fin de resumir la información cuantitativa, y después realizar las deducciones y parámetros estadísticos de los resultados recabados.

Asimismo, se empleó el método de análisis inferencial, sobre el cual Carrasco Díaz (2019) señala que trata de procedimientos secuenciales que fueron base en el conocimiento de qué pasará con la población elegida y respecto de cierto margen de error, asimismo, como primer paso, se realizó la prueba de normalidad con kolmogorov, la misma que consiste, de acuerdo con Romero Saldaña (2016), con la verificación de datos y su distribución normal, además se aplica cuando la muestra es mayor a 50 y que tengan variables continuas, contrastando la hipótesis con la población escogida. Luego, con el resultado obtenido, se conoció si el análisis fue con estadística no paramétrica ($<0, 05$) o paramétrica ($>0, 05$).

3.7. Aspectos éticos

Conforme a la ética del investigador, el estudio fue estructurado y desarrollado conforme a los lineamientos y criterios de investigación de la UCV establecido en su guía de elaboración de trabajo de investigación de enfoques cuantitativos, bajo la aplicación de encuestas, validados por 3 expertos, con estándares de veracidad,

beneficencia, autonomía, justicia y no maleficencia, preservando la confidencialidad y protección de la identidad de los trabajadores de las entidades mencionadas.

Además, se citó y referenció a los autores de la diversa información que se desarrolla en todo el contenido del estudio conforme a las normas APA, evitando copia o plagio que implique el cuestionamiento de la ética del investigador, aunado a ello, se empleó el software Turnitin con el objetivo de obtener la originalidad de la investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Al respecto, de la aplicación del cuestionario gestión de recursos humanos y cultura organizacional de los servidores en una entidad pública de Comas, se obtuvieron los datos que se mencionan a continuación.

Tabla 1.

Resultados de la variable 1

Rango	Fr	%
Ineficiente	28	44%
Regular	36	55%
Eficiente	1	1%
Total	65	100%

Se aprecia que el 44% de los encuestados de una entidad pública de Comas consideran que la gestión de recursos humanos es ineficiente, el 55% lo califica como regular y solo el 1% como eficiente, predominando la calificación de regular.

Tabla 2.

Resultados de la variable 2

Rango	Fr	%
Ineficiente	22	34%
Regular	41	63%
Eficiente	2	3%
Total	65	100%

Se advierte que el 34% de los encuestados pertenecientes a una entidad pública de Comas estima que la cultura organizacional es ineficiente, un 63% opinan que es regular, así como un 3% de los encuestados consideran que es eficiente.

Análisis inferencial

En la prueba de hipótesis general y específicas se utilizó el coeficiente de Pearson y Rho de Spearman, conforme se expone en adelante.

Prueba de hipótesis general

De la prueba de normalidad se advirtió un resultado paramétrico ($>0.05=200$) y uno no paramétrico ($<0.05=0.02$), por lo que se empleó el estadígrafo paramétrico Pearson.

HG1. La Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Cultura Organizacional de los servidores de los trabajadores en una entidad pública de Comas, 2022.

Tabla 3.

Resultados de la prueba de hipótesis general

		Gestión de recursos humanos	Cultura organizacional
Gestión de recursos humanos	Correlación de Pearson	1	,664**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	51
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	,664**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

Se advierte que la correlación entre la variable gestión de recursos humanos y cultura organizacional es de ,664, por lo que existe relación considerable y significativa entre ambas variables, asimismo, la Sig. (bilateral) es ,000 es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Prueba de hipótesis específica 1

Al existir un resultado paramétrico ($>0.05=0.02$) y uno no paramétrico ($<0.05=1.84$), se aplicará el estadígrafo paramétrico, por ello la correlación fue efectuada mediante Pearson.

H1. La capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 4.

Resultados de la prueba de hipótesis específico 1

		Capacitación	Desempeño laboral
Capacitación	Correlación de Pearson	1	,483**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	65
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,483**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

De la tabla 4 se aprecia que la correlación entre la dimensión capacitación y desempeño laboral es de 483, considerándose que existe una relación moderada entre ellas y significativa, así como la Sig. (bilateral) es menor a 0.05, en ese sentido, se descarta la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Prueba de hipótesis específica 2

H2. Las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores.

Tabla 5.

Resultados de la prueba de hipótesis específico 2

			Condiciones de Trabajo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Condiciones de Trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Se determina que la relación entre la dimensión condiciones de trabajo y satisfacción laboral es de ,603, por lo que existe relación considerable significativa entre ambas dimensiones, así como la Sig. (bilateral) menor a 0.05, en ese sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Prueba de hipótesis específica 3

H3. La carga laboral se relaciona con el trabajo remoto de los trabajadores.

Tabla 6.

Resultados de la prueba de hipótesis específico 3

			Carga Laboral	Trabajo Remoto
Rho de Spearman	Carga Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Trabajo Remoto	Coeficiente de correlación	,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Se determina que la correlación entre la dimensión carga laboral y trabajo remoto es de ,509, por lo que existe una relación moderada significativa entre ambas dimensiones, asimismo la Sig. (bilateral) es menor a 0.05, en consecuencia, se descarta la hipótesis nula y se acepta la alterna.

V. DISCUSIÓN

Los resultados encontrados sobre el objetivo general determinaron que la correlación entre la variable gestión de recursos humanos y cultura organizacional es de ,664, por lo que existe relación considerable y significativa entre ambas, en ese sentido, una mejora en la gestión que regula los recursos humanos también implicará un avance positivo en la cultura organizacional de los trabajadores, cultivando mayor compromiso y valores institucionales.

Los resultados se comprueban con Grados Rojas (2020) que plantea en su estudio coligió que existe un grado de relación significativa entre la cultura organizacional con la gestión que debe realizar el área de recursos humanos, por lo que recomendó que esta sea implementada en mejorar el ambiente institucional destinado a los trabajadores y la propia organización del citado hospital.

Asimismo, Calumi y Muriano (2018) señalan que en su estudio tuvo como resultado que la cultura organizacional se correlaciona con la gestión del talento humano con un grado de relación significativa, lo cual evidenció que las variables antes citadas repercuten llanamente al ambiente profesional del personal docente, dado que el mismo puede generar estabilidad, confianza y desempeño; no obstante, sugirió mayores capacitaciones al área que gestiona el talento humano con la finalidad de instruir y buscar mejores resultados sobre la cultura organizacional.

De igual manera, Carranza Márquez (2018) refiere que en su trabajo de investigación existe un nivel de relación significativa entre la relación de la cultura organizacional con la satisfacción laboral y con ello el alcance de productividad entre su trabajadora, debido a que se evidenció que las características preponderantes en su logro es el compromiso y forma gerencial que tiene la organización a través de su gestión de recursos humanos.

Los enfoques teóricos sustentan los resultados, dado que Souto y García (2016) indicaron que recursos humanos es el área más importante dentro de una organización que tiene la tarea de motivar el alcance de los objetivos de una empresa, asimismo, indica que el factor humano es la fuerza de la empresa, por lo

que, dicha área debe efectuar la cultura de eficiencia y productividad en favor del empleado y empleador. Además Armijos et al. (2019) indicaron que la gestión de recursos humanos es una función que se encuentra en una inquebrantable mutación, debido a que está relacionada a los sistemas de trabajo que van variando a lo largo del tiempo, lo antes mencionado por los autores es meramente real, pues el mismo, tuvo que adaptarse a la coyuntura provocada por el Covid-19, dado que diversas actividades se realizaban de manera presencial, por el estado de emergencia tuvieron que variar al trabajo remoto, por el cual el área de recursos humanos tuvo que implementar mejoras con el objetivo de tener llegada a sus colaboradores.

Aunado a ello, los autores Suárez et al. (2020) refirieron que la citada variable a lo largo del tiempo ha evolucionado, dado que su aplicación no era valorada en las organizaciones; sin embargo, en la actualidad resultó ser el componente más relevante en la gestión de una empresa. De igual manera Reyes y Moros (2019) manifestaron que es una característica esencial que debe desarrollar una organización, ya que el mismo, a través de diversos valores y normas, busca que el personal se sienta perteneciente a la organización, a fin que realice mayor productividad y desempeño por el buen ambiente laboral, por ello ha pasado de ser un componente secundario a uno de relevancia en las organizaciones. En ese sentido, con los resultados obtenidos se logró alcanzar el objetivo general.

Sobre el objetivo específico 1 los resultados coligieron que la correlación entre la dimensión capacitación y desempeño laboral es de 483, considerándose que existe una relación moderada y significativa entre ellas, por lo que mientras las estrategias que implemente y ejecute la entidad en la mejora de las capacitaciones será positivo en el rendimiento laboral.

Lo mencionado se comprueba con Santamaría Robles (2020) quien en su investigación determinó que el desempeño laboral con la gestión de recursos humanos es significativo, en ese sentido, la variable cultura organizacional representó un nivel de significancia, dado que una mejor cultura implica un mayor desempeño. Por lo que si la cultura organizacional representa un grado mayor

entonces mejor será la percepción que se tenga sobre la justifica organizacional.

Además, Fernández Bustamante (2021) señalaron que en su investigación determinó que el desempeño laboral se relaciona de manera positiva y significativa con el personal administrativo aceptando la hipótesis de investigación, lo cual implica que el trabajo remoto mientras más eficiente sea generará un mayor cumplimiento de objetivos y mejores resultados. Incluso Peláez Gómez (2021) indicaron en su investigación referente a la relación entre la cultura organizacional y el ambiente laboral en diversas instituciones de educación básica y universitaria, comprobó que la cultura organizacional era la identidad de las instituciones, dado que en cuanto más motivación (normas y lineamientos) se otorgue, mayor compromiso y adaptabilidad se obtiene por parte del personal profesional, por lo que su investigación determinó una relación entre la cultura organizacional y la calidad laboral.

En la misma línea, Calumi y Muriano (2018) refirieron en su estudio que la cultura organizacional de correlaciona con la gestión del talento humano con un grado de relación significativa, lo cual evidenció que las variables antes citadas repercuten llanamente al ambiente profesional del personal docente, dado que el mismo puede generar estabilidad, confianza y desempeño; no obstante, sugirió mayores capacitaciones al área que gestiona el talento humano con la finalidad de instruir y buscar mejores resultados sobre la cultura organizacional.

Los resultados se sustentan con los enfoques teóricos como con los autores Rossini et al. (2020) mencionaron que el desempeño laboral, según el citado autor, solo se lograría si una empresa cuenta con cultura organizacional, debido a que la disposición y ganas de trabajar de manera eficaz hacia un objetivo en común sería compartida por todos los colaboradores, además, si un trabajador se siente más identificado con su empresa es porque existe un mejor ambiente laboral, el cual puede ser demostrado en el compañerismo, trabajo en equipo, liderazgo, productividad, hábitos y motivaciones que brinda la organización. Por lo que, con los resultados obtenidos y contrastados con los antecedentes y teorías se logró alcanzar el objetivo específico 1.

Respecto al objetivo específico 2 los resultados arrojaron que entre la

dimensión condiciones de trabajo y satisfacción laboral existe una relación considerable y significativa de ,603, por lo que una mejora en las condiciones en las que desarrolla el trabajo, a su vez, conllevará a una mejor satisfacción de los trabajadores tanto en la realización de sus funciones como del entorno laboral.

Lo expuesto se comprueba con Carranza Márquez (2018) quien en su trabajo de investigación demostró un nivel de relación significativa entre la relación de la cultura organizacional con la satisfacción laboral y con ello el alcance de productividad entre su trabajadora, debido a que se evidenció que las características preponderantes en su logro es el compromiso y forma gerencial que tiene la organización a través de su gestión de recursos humanos.

En esa misma línea, Pedraza Melo (2018) determinó que el clima organizacional tiene una relación significativa con la satisfacción laboral, ello implica un gran esfuerzo destinado a que los colaboradores se sientan identificados con la empresa, a través de prácticas y políticas de gestión de los recursos humanos, lo cual proporcionará un impacto positivo tanto en la satisfacción intrínseca como extrínseca de todos los trabajadores. Con ello, Purwadi et al. (2020) mencionaron que la cultura organizacional está ligado a la satisfacción del trabajador que a su vez alcanza a su productividad, toda vez que, si la organización comparte una buena cultura entre sus colaboradores, estos podrán sentirse parte de ella, por lo que la interacción entre los colaboradores al realizar su trabajo generara mayor eficiencia y efectividad en sus actividades de trabajo.

Además, Paredes et al. (2021) señalan que las condiciones de trabajo deben ir variando y adecuándose a las expectativas que tienen sus trabajadores, a fin que estos se sientan cómodos con la organización. Además, un buen ambiente permitirá que el trabajador tenga mejor rendimiento y actitud hacia su empresa; por lo tanto, el beneficio será mutuo, pues el trabajador se sentirá mejor en su ambiente laboral y la empresa obtendrá los frutos que requiere lograr orientados a sus objetivos empresariales. Aunado a ello, Sánchez y García (2017) indicaron que las organizaciones empresariales logran el éxito a través del fortalecimiento de la integración de sus trabajadores, a fin que los mismos consideren que los objetivos y metas de la organización también les pertenece, es por ello que el trabajador debe

estar motivado.

A mayor sustento, Hanco et al. (2021) indicaron que las relaciones interpersonales dentro de una empresa ayudan a mantener un mejor ambiente laboral y una perspectiva positiva de la satisfacción laboral, dado que se mejora la comunicación y la productividad de los colaboradores, cuya acción contribuye con los objetivos de la organización, por lo que la gestión de las relaciones humanas y sociales es necesaria dentro de una empresa. De igual forma, Huaita y Luza (2018) señalan que la satisfacción laboral influye de manera significativa en el desempeño de los trabajadores. En consecuencia, los resultados recabados ayudaron a determinar el objetivo específico 2.

Sobre el objetivo específico 3, los resultados recabados advirtieron que la dimensión carga laboral y trabajo remoto es de ,509, por lo que existe una relación moderada significativa entre ambas dimensiones, en ese sentido, el desempeño del trabajo remoto a la vez se reflejará en la carga laboral con la que cuente los trabajadores, generando mejor productividad, eficiencia y reduce el ausentismo.

Dichos resultados son contrastados con Orlando Ardila (2015) quien, respecto al trabajo remoto en la gestión de recursos humanos, refirió que la citada variable es significativa con relación a la gestión del talento humano, dado que una mejor gestión tendrá implicancia es un positivo desarrollo del trabajo virtual y con ello genera mejor productividad, eficiencia y reduce el ausentismo. Cabe señalar que el citado estudio indicó que la confianza y valores dentro de la cultura organizacional contribuyó con el trabajo remoto y una mejor eficiencia. En ese sentido, vale decir que, la gestión de recursos humanos hacia el trabajador es un aporte importante que se debe aplicar y mejorar con la finalidad de obtener óptimos resultados hacia la organización.

Aunado a lo antes indicado, Castro y Molina (2020) señalaron que la relación entre la cultura organizacional y el trabajo en equipo influye de manera positiva en las empresas, concluyendo que no se debe excluir ninguno de los elementos antes mencionados a fin de la obtención de resultados. Cabe indicar que, en este caso, las empresas de muestreo fueron comparadas con una empresa de otro rubro, obteniendo el mismo resultado positivo en cuanto a la aplicación de la cultura

organizacional, lo cual representa un aspecto importante en los resultados, puesto que el compromiso y el trabajo en equipo ayudan a que el trabajo remoto sea más eficiente.

Los enfoques teóricos sustentan los resultados encontrados, dado que Pruna y Albán (2019) consideran que la carga laboral tiene vinculación entre el grado de exigencia de las actividades a realizar y el nivel de desenvolvimiento de las capacidades de un individuo destinadas a efectuar dicha actividad laboral. Además, Dos Santos et al. (2021) refirieron que es positivo que las organizaciones propongan lineamientos con el fin de fortalecer la cultura organizacional frente al trabajo remoto, dado que la emergencia sanitaria fue a nivel global, por lo que cada empresa tuvo que aplicar el trabajo remoto de manera obligatoria por las consecuencias del Covid-19, cuyo cambio fue ejecutado de manera tan abrupta que no permitió a las empresas estudiar o analizar los aspectos necesarios en su aplicación; no obstante, las empresas debían adaptarse y proponer planes u lineamientos a fin de un mejor desarrollo de la cultura organizacional y elevar el rendimiento de la empresa, por lo que aplicaron reuniones por zoom, meet y otras plataformas que conecten al personal.

De igual manera, los autores Ascencios y Velarde (2021) acotaron que el trabajo remoto en el sector público implicó la reorientación de los recursos humanos, así como los equipos tecnológicos y materiales a lo que se suma la búsqueda de la armonía entre la parte laboral y lo familiar, además, implicó que las entidades de la administración pública cuenten con personal que tenga competencias en el uso de herramientas digitales, y por su parte los responsables de todas las oficinas de recursos humanos tuvieron que implementar medidas en supervisión y reparto de tareas a los trabajadores y con ello se logre un seguimiento y resultados de las funciones de cada unidad de organización.

Finalmente, el trabajo remoto o home office en la actualidad a dado un giro muy importante, puesto que se volvió una modalidad laboral más utilizado por las empresas en el contexto de la emergencia sanitaria por el Covid-19, no obstante, existe una parte de los trabajadores que no desarrollan labores desde sus hogares lo que implica las posibilidades de ser despedidos o trabajar de manera informal y

con menos ingresos, por ello los autores refieren que la viabilidad de aplicar el trabajo remoto implica que se evalúen aspectos como características, contexto y funciones que permitiría saber si las actividades de los trabajadores deben ser realizadas desde casa (Llewellyn, 2021); Valle, 2021; Gasparini y Bonavida, 2020) señalaron que. Lo expuesto no hace más que evidenciar que se logró alcanzar el objetivo específico 3.

VI. CONCLUSIONES

1.- Respecto del objetivo general, la Gestión de Recursos Humanos se relacionó de manera considerable y significativa con la Cultura Organizacional de los servidores de los trabajadores en una entidad pública de Comas, 2022. Una mejora en la gestión en los recursos humanos también implicará un avance positivo en la cultura organizacional de los trabajadores, cultivando mayor compromiso y valores institucionales.

2.- En cuanto al objetivo específico 1, la capacitación se relacionó de forma moderada y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores. Mientras las estrategias que implemente y ejecute la entidad con la finalidad de mejorar las capacitaciones serán positivos en el rendimiento laboral.

3.- Sobre el objetivo específico 2, las condiciones de trabajo se relacionaron de manera considerable y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores. Una mejora en las condiciones en las que desarrolla el trabajo, a su vez, conllevará a una mejor satisfacción de los trabajadores tanto en la realización de sus funciones como del entorno laboral

4.- En cuanto al objetivo específico 3, la carga laboral se relacionó de forma moderada y significativa con el trabajo remoto de los trabajadores. El desempeño del trabajo remoto a la vez se reflejará en la carga laboral con la que cuente los trabajadores, generando mejor productividad, eficiencia y reduce el ausentismo.

VII. RECOMENDACIONES

1.- A la oficina de personal en coordinación con la gerencia general de la entidad pública de Comas elaborar un plan de acción sobre cultura organizacional en donde define los compromisos que cada trabajador debe asumir, acorde a los objetivos institucionales, así como definir los valores que se deben practicar, con ello formar un sentido de pertenencia a la entidad.

2.- A la oficina de personal de la entidad pública de Comas, realizar una encuesta a todos sus trabajadores con la finalidad de identificar cuáles son los temas que necesitan de mayor capacitación e interés, así como efectuar una evaluación dividida en tres partes, la primera en los conocimientos sobre los objetivos y valores institucionales, la segunda referida al conocimiento y finalidad de la función propia que realizan y por último los logros que obtienen hacia la ciudadanía con su trabajo, y con ello implementar y ejecutar una retroalimentación a los trabajadores.

3.- A la oficina de personal de la entidad pública de Comas, mejorar las condiciones de trabajo, como la implementación de un comedor destinado a sus trabajadores, pausas activas, compensaciones no dinerarias por logros y metas alcanzadas en el desarrollo de sus funciones y que generen un valor agregado orientado al ciudadano. Asimismo, promover concursos internos de buenas prácticas de gestión destinado a la mejora de la atención a los ciudadanos.

4.- A la oficina de personal de la entidad pública de Comas, organizar la carga laboral por cantidad y complejidad de los casos, a fin que sean distribuidos entre los trabajadores, asimismo evaluar con la gerencia general y áreas usuarias sobre la necesidad de contar con mayor personal humano.

REFERENCIAS

- Armijos, F., Bermúdez, A. y Mora, N (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11 (4), 163-170.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Autoridad del Servicio Civil. (2018). *Profesionalizando el Servicio Civil Reflexiones y propuestas desde el Perú y América Latina*. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo – CLAD.
<https://storage.servir.gob.pe/publicaciones-gp/Libro-Profesionalizando-El-Servicio-Civil-julio-2018.pdf>
- Álvarez, B., Porraspita, D. y Indacochea, B. (2020). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Revista didáctica y Educación*, 9 (2), 147-158.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Ascencios, K., y Velarde, C. (2021). Trabajo remoto y pandemia en el ministerio. *Revista Servir*, (5), 6-25.
<https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.01>
- Bonilla, J. (2015). Reseña guía práctica para la gestión de los recursos humanos. *Revista Turismo y Sociedad*, 18, 189-190.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576265065011>
- Bonilla, D., Macero, R., y, Mora, E. (2018). The importance of training in the performance of the administrative personnel of the Technical University of Ambato. *Revista Conrado*, 14 (63), 1-6.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v14n63/1990-8644-rc-14-63-268.pdf>
- Carranza, M. (2018). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud Contumazá* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17731/carranza_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Cuesta, A., Fleitas, S., García, V., Hernández, I., Anchundia, A., y Mateus, L.

- (2017). Performance assessment, engagement and human resources management at Enterprise. *Ingeniería Industrial*, 39 (1),24-35.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360458872004>
- Concytec. (2018). *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/noticias/Propuesta_del_nuevo_Reglamento_del_investigador.pdf
- Castro, A. y Molina, P. (2020). *Incidencia de la cultura organizacional y el trabajo en equipo en el éxito de los proyectos de dos empresas de los sectores de construcción y tecnología de la información* [Tesis de maestría, Universidad EAN]. Repositorio EAN.
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9953/CastroAdriana2020?sequence=1>
- Calderón, G., Merino, C., Juárez, A., y Jiménez, M. (2020). Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. *Revista prevención de riesgos laborales*, 21 (3), 123-127.
<https://dx.doi.org/10.12961/apr.2018.21.03.2>.
- Calumani, H., y Muriano, R. (2018). *Cultura organizacional y gestión del talento humano del personal docente de una Institución Educativa, Ica-2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27555/calumani_bh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Checa, L., y Cabrera, X. y Chávarry, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14 (4),188-197.
<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Chudnovsky, M. (2017). La tensión entre mérito y confianza en la Alta Dirección Pública de América Latina. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (69),5-40.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3575/357559199001>
- Díaz, R., López, M. y Romero, P. (2017). Social Human Resource Management Transparency in Europe: a Rosalia Diaz-Carrion1 Cross-Country Analysis.

- Universia Business Review*, (54), 70-89.
<https://doi.org/10.3232/UBR.2017.V14.N2.02>
- Dos Santos, E., Duarte, M., y Coelho, T- (2021). Digital Teaching competence model. *Revista SciELO Preprint*, 3-16.
<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1961>
- Fernández, J. y Rocha, H. (2017). Management, innovation and business results under the Resources and Capabilities Theory. *Revista Académica y Negocios*, 3 (1), 35-50.
<https://www.redalyc.org/journal/5608/560863102004/560863102004.pdf>
- Ferreiro, F. (2018). Training and talent management of the most valued human resources companies in Spain. *Contaduría y administración*, 64 (3), 2-20.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v64n3/0186-1042-cya-64-03-e114-en.pdf>
- Fernández, J. (2021). *Trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56524/Fernandez_BJCCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, G. (2015). Teaching and administrative staff e-training and job performance. *Revista Uniandes Episteme*, 2 (4), 348-355.
<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1641>
- Gasparini, L., y Bonavidad, C. (2020). Asymmetries in the feasibility of working from home. estimates and implications in times of quarantine. *Revista Económica La Plata*, 66 (1), 116-140.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7739966>
- Grados, S. (2020). *Cultura Organizacional y Gestión de Recursos Humanos en el Hospital Huacho Huaura Oyón y SBS* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4251/Sheyla%20Yassin%20Grados%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2018). *Metodología de la investigación*. 6ed. McGraw-Hill Interamericana.
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., y Flores, E. (2021). Interpersonal relations and work performance in tourist hotels of the department of Puno. *Revista*

- Comunicación*, 12 (3), 186-194.
<https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hidalgo, M., Romero, M. y Pazmiño, V. (2020). Training and management of human talent in business administration. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 6 (10), 1-15.
<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.125>
- Iacoviello, M. y Chudnovsky, M. (2015). La importancia del servicio civil en el desarrollo de capacidades estatales en América Latina. *Banco de Desarrollo de América Latina-CAF*, 2015-02.
<http://scioteca.caf.com/handle/123456789/757>
- López, J. (2021). Trabajo remoto y derecho a la desconexión digital ante el riesgo de la flexibilidad horaria. *Revista Estudios Latinoamericanos de Relaciones Laborales y Protección Social*, (11), 77-88.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7971439>
- Llewellyn, D. (2021). El trabajo remoto puede funcionar. *Revista Harvard Deusto Business Review*, (310), 30-32.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7846781>
- Mayorga, F. (2018). Problemas de coordinación y coherencia en la política pública de modernización del Poder Ejecutivo de Perú. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (70), 127-162.
<https://www.redalyc.org/journal/3575/357559200005/html/>
- Orlando, C. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones* [Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Unimilitar.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TEISIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Olivera, Y., Leyva, L., y Napán, A. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de la UCSA*, 8 (2), 3-12.
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Oliveros, B. (2017). Cultura del trabajo y gestión de recursos humanos en Venezuela. *Revista Científica Ciencias Humanas*, 13 (37), 73-90.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70952383005>

- Pineda, C. (2019). Future challenges in the management of public human resources in Spain. *Administração Pública e Gestão Social*, 11 (4), 1-18.
https://redib.org/Record/oai_articulo2756672-future-challenges-management-public-human-resources-spain
- Peláez, L. (2021). *Relación entre la Cultura Organizacional y la Percepción de Calidad de Vida Laboral en una Institución de Educación Preescolar* [Tesis de maestría, Universidad de Manizales]. Archivo digital.
<https://ridum.umanizales.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12746/5616/1/Informe%20final%20trabajo%20de%20grado.pdf>
- Pedraza, N. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *Revista Lasallista de Investigación*, 15 (1), 90-101.
<https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Pruna, L., y Albán, C. (2019). Estudio del Talento Humano en las prácticas de los centros de información turística y su incidencia en el turismo de la provincia de Cotopaxi. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4 (8), 451-467.
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.294>
- Pedraza, L., Obispo, K., Vásquez, L., y Gómez, L. (2015). Organizational culture Edgar Schein's theory: A phenomenological study. *Revista Clío América*, 9 (17), 17-25.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5139907>
- Purwadi, D., Caisar, D., Widya F., & Dedy M. (2020). Exploration of Leadership, Organizational Culture, Job Satisfaction, and Employee Performance. *Technium Social Sciences Journal*, 6 (1), 116-130.
<https://doi.org/10.47577/tssj.v6i1.242>
- Paredes, D., Ibarra, L., y Moreno, Z. (2020). Management skills and organizational climate in small and medium enterprises. *Revista Investigación Administrativa*, 50 (127).
<https://doi.org/10.35426/iav50n127.05>
- Rey, W., y Morales, C. (2021). El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil en la Universidad Nacional del Centro del Perú -2018-2019. *Horizonte de la Ciencia*, 11 (20), 87-94.
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2021.20.769>

- Reyes, J., y Moros, H. (2019). Organizational Culture: Main Theoretical and Methodological Challenges for its Study. *Revista Estudios del Desarrollo Social*, 7 (1), 201-217.
<http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v7n1/2308-0132-reds-7-01-201.pdf>
- Reyes, J. (2018). Desarrollo de culturas de participación positivas en las organizaciones laborales. *Revista Universidad y Sociedad*, 10 (3), 104-111.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n3/2218-3620-rus-10-03-104.pdf>
- Rossini, G., Castagnola, V., y Castagnola C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4 (3), 80-89.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573667939005>
- Rodríguez, J., y Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 13 (2), 1–13.
<https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6 (3), 105-114.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13 (1), 102-122.
<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, M., y García, M. (2017). Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study. *Revista Scientia Et Technica*, 22 (2), 161-166.
<https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sánchez, M., Álvarez, M., y Vásquez, M. (2020). Organizational Culture through organizational theories: birth, growth and maturity. *Revista San Gregorio*, (40), 145-156.
<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1387>
- Santamaría, J. (2017). *Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH->

Santamaria-Incidencia.pdf

- Salvador, J., Marco, G., y, Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44 (2), e295. <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>
- Souto, L., y García, I. (2016). Modelo de Gestión de los Recursos Humanos con base en la teoría de los subconjuntos borrosos. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 4 (2), 14-34. <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/3550/2272-7022-1> =1&isAllowed=yhttps://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/3550/2272-7022-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Supo, J. (2016). *Metodología de la investigación científica: como hacer investigación en 10 pasos*. 3ra. Editorial 3 Universitaria.
- Suárez, M. (2020). Organizational Culture Through Organizational theories, growth and maturity. *Revista San Gregorio*, (40), 145-156. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1387>
- Sumba, R., Moreno, P., y Villafuerte, N. (2022). Organizational Climate as a Factor of Labor Performance in MSMEs in Ecuador. *Revista Dominio de las Ciencias*, 8 (1), 234-261. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Scasserra, S. (2021). Labor precariousness and strategies of women working on digital platforms: work from home, union organization and struggle for rights in the context of the Covid-19 pandemic. *Revista Sociologías*, 23 (57), 174-206. <https://www.scielo.br/j/soc/a/rDLLpFpzpDHNt6YQ3qzDSkf/?format=pdf&lang=es>
- Soto, R. (2015). Tesis para maestros y doctorados en cuatro pasos. *Revista Colección Nuevo Milenio*. <https://scholar.google.com/citations?user=y7g-YHgAAAAJ&hl=es>
- Trujillo, F. (2020). La conectividad constante del “trabajo en remoto” desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales. *Revista derecho de las relaciones laborales*, (11), 1524-1544. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7725123>
- Vargas, C. (2020). *Cultura Organizacional y Vinculación Laboral en el*

Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2019 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio UNFV.

<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4026/VARGAS%20PADILLA%20CEDELINA%20NORMA%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valderrama, Y. (2015). Aplicación de la teoría de los subconjuntos borrosos en la gestión de personal. *Revista Visión Gerencial*, (2), 325-340.

<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545899005.pdf>

Véliz, A. (2021). Critical Reflection on Workplace Performance Management. *Revista Polo del Conocimiento*, 6 (6), 1329-1342.

<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i6.2823>

Vesga, J. (2020). Human Resources Management in Contexts of Individualization. *Revista Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 16 (1), 201-213.

<https://doi.org/10.15332/22563067.5551>

Valle, M. (2021). Teletrabajo y trabajo remoto. *Revista derecho del trabajo*, (33), 197-2016.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8302266>

Yopan, J., Palmero, N. y Santos, J. (2020). Organizational Culture: From communicative theories to the complex organizational approach and Latin American anthropological perspectives. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11 (20), 263-289.

<https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/html/>

Zúñiga, C., & Zúñiga, J. (2019). Excepciones al uso del consentimiento informado en investigación: ¿cuándo es esto posible en Chile? *Revista Médica de Chile*, 147 (8), 1029–1035.

<https://doi.org/10.4067/s0034-98872019000801029>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
TÍTULO: Gestión de recursos humanos y cultura organizacional de los trabajadores en una entidad pública de Comas , 2022			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS
<p>Problema principal: ¿Cómo se relaciona la Gestión de Recursos Humanos con la Cultura Organizacional de los trabajadores en una entidad pública de Comas, 2022?</p> <p>Problemas secundarios: PE1: ¿Cómo se relaciona la capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores? PE2: ¿Cómo se relaciona las condiciones de trabajo con la satisfacción laboral de los trabajadores? P3: ¿Cómo se relaciona la carga laboral con el trabajo remoto de los trabajadores?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos con la Cultura Organizacional de los trabajadores en una entidad pública de Comas, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Determinar la relación entre la capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores. OE2: Determinar la relación entre las condiciones de trabajo con la satisfacción laboral de los trabajadores. OE3: Determinar la relación entre la carga laboral con el trabajo remoto de los trabajadores.</p>	<p>Hipótesis general: H0. La Gestión de Recursos Humanos no se relaciona con la Cultura Organizacional de los servidores de los trabajadores en una entidad pública de Comas, 2022. HG. La Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Cultura Organizacional de los servidores de los trabajadores en una entidad pública de Comas, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: H0. La capacitación no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores. H1. La capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores. H0. Las condiciones de trabajo no se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores. H2. Las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores. H0. La carga laboral no se relaciona con el trabajo remoto de los trabajadores. H3. La carga laboral se relaciona con el trabajo remoto de los trabajadores.</p>	<p>Variable Independiente: Gestión de Recursos Humanos</p> <p>Variables Independiente: Cultura organizacional</p>
		Hipótesis específicas:	Dimensiones
			Indicadores
			<p>Gestión de Recursos Humanos</p> <p>Capacitación Condiciones de trabajo Carga laboral</p> <p>Cultura organizacional</p> <p>Desempeño laboral Satisfacción laboral Trabajo remoto</p>
			<p>Gestión de Recursos Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia, - Competencias, - Metas institucionales, - Compensación de horas no laboradas - Estabilidad laboral, - Reconocimiento de logros, - Productividad <p>Cultura organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipos electrónicos - Protocolos de bioseguridad, - Ambiente laboral, - Herramientas digitales <p>Cultura organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluaciones, - Retroalimentación, - Motivación, - Trabajo en equipo, - Metas institucionales,

-
- Compromiso,
 - Supervisión de las labores.
 - Horas de trabajo,
 - Organización del trabajo,
 - Valores institucionales
 - Comunicación
-

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable

MATRIZ OPERACIONAL

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Variables e indicadores		Rangos
					Ítems	Escala de medición	
Gestión de Recursos Humanos	La Gestión de los Recursos Humanos compone un régimen administrativo que conforma diversos instrumentos de procedimientos, mecanismos, lineamientos, manuales, directivas, normas y políticas que son utilizadas por las Instituciones del Estado para alcanzar sus objetivos.	Compuesto por 3 dimensiones: Capacitación Carga laboral Condiciones de trabajo Estas dimensiones permiten medir la gestión de recursos humanos en una entidad pública de comas durante el 2022.	Capacitación	- Eficiencia, - Competencias, - Metas institucionales, - Compensación de horas no laboradas	1,2,3,4, 5, 6 y 7	Ordinal Escala Likert 1. Siempre 2. Casi Siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca	(Ineficiente) 21-49
			Carga laboral	- Estabilidad laboral, - Reconocimiento de logros, - Productividad	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14		(Regular) 50-78
			Condiciones de trabajo	- Equipos electrónicos - Protocolos de bioseguridad, - Ambiente laboral, - Herramientas digitales	15, 16, 17, 18, 19, 20, y 21		(Eficiente) 79-105
Cultura organizacional	La cultura organizacional se relaciona con la calidad de vida que se tiene dentro de una empresa, ello representa el ambiente que comparten los trabajadores, el cual puede ser caótico y bajo presión; sin embargo, si se alcanza fidelizar al trabajador con la empresa este podrá afrontar mejor las situaciones difíciles para el bienestar de la organización.	Compuesto por 3 dimensiones: Desempeño laboral Satisfacción laboral Trabajo remoto Estas dimensiones permiten medir la cultura organizacional en una entidad pública de comas durante el 2022.	Desempeño laboral	- Evaluaciones - Retroalimentación	1,2,3,4, 5, 6 y 7	Ordinal Escala Likert 1. Siempre 2. Casi Siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca	(Ineficiente) 21-49
			Satisfacción laboral	- Motivación - Trabajo en equipo, - Metas institucionales - Compromiso	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14		(Regular) 50-78
			Trabajo remoto	- Supervisión de labores. - Horas de trabajo - Organización del trabajo - Valores institucionales - Comunicación	15, 16, 17, 18, 19, 20, y 21		(Eficiente) 79-105

Anexo 3: Encuesta

Gestión de recursos humanos y cultura organizacional de los servidores en una entidad pública de Comas, 2022

ENCUESTA

Consentimiento informado:

Yo, Renzo Héctor José Valverde Sing, estudiante de la Maestría en Gestión Pública, me encuentro realizando mi investigación sobre gestión de recursos humanos y cultura organizacional de los trabajadores de una entidad pública de Comas, 2022, con lo cual agradeceré llenar la encuesta, la misma que será con carácter confidencial.

¿Acepta completar la encuesta?

Sí No

INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

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

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS							
01	Capacitación	La Oficina de Recursos Humanos lo capacita de manera constante enfocado en la mejora de su eficiencia en las funciones que realiza					
02		Considera que las capacitaciones brindadas por la entidad logran tener impacto positivo en el desarrollo de sus competencias					
03		Considera que la entidad implementa capacitaciones orientados al cumplimiento de las metas institucionales					
04		La entidad durante el estado de emergencia sanitaria brindó de manera constante capacitaciones orientadas a la eficiencia en el uso de las tecnologías de la información					
05		La gestión de recursos humanos de la entidad considera a las capacitaciones del personal como un componente principal de mejora constante.					
06		las capacitaciones en la entidad durante el estado de emergencia sanitaria estuvieron destinadas a compensar horas no laboradas					
07		Considera que las capacitaciones organizadas por la entidad estuvieron a cargo de expositores especialistas en el tema					

08	Carga Laboral	Considera que la estabilidad laboral de los trabajadores durante el estado de emergencia sanitaria coadyuvó al mejor manejo de la carga laboral					
09		Considera que su oficina para la atención de los documentos o realización de las labores organizó periódicamente una adecuada distribución de la carga laboral					
10		Considera que los logros obtenidos al cumplir con sus labores han tenido siempre un reconocimiento por parte la entidad					
11		Considera que los logros obtenidos al cumplir con sus labores han tenido siempre un reconocimiento por parte de su jefe directo					
12		Considera que siempre que exista una mala distribución de la carga laboral en su oficina impide un mejor rendimiento laboral					
13		Su oficina mide su productividad periódicamente a través de una menor o mayor cantidad de carga laboral atendida					
14		Considera que la carga laboral disminuye cada vez que ingresa nuevo personal a trabajar					
15		Condiciones de trabajo	La entidad siempre le brinda los equipos electrónicos para el desarrollo de sus labores				
16	Considera que existe acciones constantes por parte de la entidad para contar con oficinas adecuadas que le permitan desempeñar sus funciones						
17	La entidad siempre cuenta con los protocolos de bioseguridad con las cuales se siente seguro de realizar trabajo presencial						
18	Actúa por iniciativa propia empleando las herramientas digitales para una mejor desempeño en su labor						
19	En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) considera que son siempre las más adecuadas.						
20	Considera que la entidad le brinda los materiales de escritorio necesarios para poder realizar tus labores diarias						
21	Considera que las condiciones de trabajo que brinda su entidad es siempre un factor importante para evaluar su comodidad en su puesto de trabajo						
CULTURA ORGANIZACIONAL			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
01	Desempeño laboral	La entidad realiza constantemente evaluaciones de desempeño laboral					
02		La entidad comunica los resultados de las evaluaciones que realiza a todos los trabajadores					
03		Considera que su desempeño laboral está relacionado a las metas institucionales					
04		Considera que la entidad contribuye a mejorar el desempeño de sus funciones asignadas					
05		La entidad implementó estrategias para un mejor desempeño laboral de los trabajadores durante el estado de emergencia sanitaria					
06		Recibe una retroalimentación de la evaluación de los resultados de su desempeño laboral					
07		Considera que en la entidad existe meritocracia para acceder a un mejor cargo por su desempeño laboral					
08	Satisfacción laboral	Considera que la gestión de los recursos humanos que realiza la oficina de recursos humanos de la entidad lo motiva para ser más eficiente					
09		Su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones sobre cómo llevar a cabo sus funciones					
10		En su oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo para la mejora constante de sus competencias					
11		Considera que puede expresar de forma libre su conformidad o disconformidad sobre alguna actividad con su jefe					
12		Considera que su percepción de satisfacción laboral depende de la gestión que se realice sobre los recursos humanos					

13		Considera que la Oficina de Recursos Humanos se preocupa por que se sienta comprometido con los objetivos institucionales					
14		Se siente cómodo con la supervisión que realiza su jefe sobre la realización de sus labores					
15	Trabajo remoto	Considera que trabajar desde casa ayuda a mejorar la organización de su trabajo y el cumplimiento de tareas de una manera más eficiente.					
16		La entidad constantemente convocó a sus trabajadores para dar a conocer y explicar la situación de la aplicación del trabajo remoto					
17		La entidad ofreció las facilidades para realizar el trabajo desde casa					
18		La entidad realizó actividades de socialización con sus compañeros al trabajar desde casa					
19		La entidad generó constantemente espacios de comunicación entre unidades orgánicas y compañeros mediante el trabajo remoto					
20		Considera que la entidad tuvo la capacidad de realizar un adecuado seguimiento de las funciones que desarrolló a través del trabajo remoto					
21		Su jefe inmediato promovió durante la realización del trabajo remoto los valores institucionales que lo motivaran en su labor diaria.					

Anexo 4: Certificado de validación de juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Capacitación							
1	La Oficina de Recursos Humanos los capacita de manera constante enfocado en la mejora de su eficiencia en las funciones que realizan	x		x		x		
2	Considera que las capacitaciones brindadas por la entidad logran tener impacto positivo en el desarrollo de sus competencias	x		x		x		
3	Considera que la entidad implementa capacitaciones orientados al cumplimiento de las metas institucionales	x		x		x		
4	La entidad durante el estado de emergencia sanitaria brindó de manera constante capacitaciones orientadas a la eficiencia en el uso de las tecnologías de la información	x		x		x		
5	La gestión de recursos humanos de la entidad considera a las capacitaciones del personal como un componente principal de mejora constante.	x		x		x		
6	las capacitaciones en la entidad durante el estado de emergencia sanitaria estuvieron destinadas a compensar horas no laboradas	x		x		x		
7	Considera que las capacitaciones organizadas por la entidad estuvieron a cargo de expositores especialistas en el tema	x		x		x		
	Carga laboral							
8	Considera que la estabilidad laboral de los trabajadores durante el estado de emergencia sanitaria coadyuvó al mejor manejo de la carga laboral	x		x		x		
9	Considera que su oficina para la atención de los documentos o realización de las labores organizó periódicamente una adecuada distribución de la carga laboral	x		x		x		
10	Considera que los logros obtenidos al cumplir con sus labores han tenido siempre un reconocimiento por parte la entidad	x		x		x		
11	Considera que los logros obtenidos al cumplir con sus labores han tenido siempre un reconocimiento por parte de su jefe directo	x		x		x		
12	Considera que siempre que exista una inadecuada distribución de la carga laboral en su oficina impide un mejor rendimiento laboral	x		x		x		
13	Su oficina mide su productividad periódicamente a través de una menor o mayor cantidad de carga laboral atendida	x		x		x		
14	Considera que la carga laboral disminuye cada vez que ingresa nuevo personal a trabajar	x		x		x		

	Condiciones de Trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La entidad le brinda los equipos electrónicos para el desarrollo de sus labores	x		x		x		
16	Considera que existe acciones constantes por parte de la entidad para contar con oficinas adecuadas que le permitan desempeñar sus funciones	x		x		x		
17	La entidad cuenta con los protocolos de bioseguridad con las cuales se siente seguro de realizar trabajo presencial	x		x		x		
18	Actúa por iniciativa propia empleando las herramientas digitales para una mejor desempeño en su labor	x		x		x		
19	En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, entre otros) considera que son siempre las más adecuadas.	x		x		x		
20	Considera que la entidad le brinda los materiales de escritorio necesarios para realizar tus labores diarias	x		x		x		
21	Considera que las condiciones de trabajo que brinda su entidad es siempre un factor importante para evaluar su comodidad en su puesto de trabajo	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jairo Jhordy Meza Ramírez **DNI:** 70249931

Especialidad del validador: Abogado y Maestro en Gestión Pública

16 de mayo de 2022

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Desempeño laboral							
1	La entidad realiza constantemente evaluaciones de desempeño laboral	x		x		x		
2	La entidad comunica los resultados de las evaluaciones que realiza a todos los trabajadores	x		x		x		
3	Considera que su desempeño laboral está relacionado a las metas institucionales	x		x		x		
4	Considera que la entidad contribuye a mejorar el desempeño de sus funciones asignadas	x		x		x		
5	La entidad implementó estrategias para un mejor desempeño laboral de los trabajadores durante el estado de emergencia sanitaria	x		x		x		
6	Recibe una retroalimentación de la evaluación de los resultados de su desempeño laboral	x		x		x		
7	Considera que en la entidad existe meritocracia para acceder a un mejor cargo por su desempeño laboral	x		x		x		
	Satisfacción laboral							
8	Considera que la gestión de los recursos humanos que realiza la oficina de recursos humanos de la entidad los motiva para ser más eficiente	x		x		x		
9	Su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones sobre cómo llevar a cabo sus funciones	x		x		x		
10	En su oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo para la mejora constante de sus competencias	x		x		x		
11	Considera que puede expresar de forma libre su conformidad o disconformidad sobre alguna actividad con su jefe	x		x		x		
12	Considera que su percepción de satisfacción laboral depende de la gestión que se realice sobre los recursos humanos	x		x		x		
13	Considera que la Oficina de Recursos Humanos se preocupa por que se sienta comprometido con los objetivos institucionales	x		x		x		
14	Se siente cómodo con la supervisión que realiza su jefe sobre la realización de sus labores	x		x		x		
	Trabajo remoto							
15	Considera que trabajar desde casa ayuda a mejorar la organización de su trabajo y el cumplimiento de tareas de una manera más eficiente.	x		x		x		
16	La entidad constantemente convocó a sus trabajadores para dar a conocer y explicar la situación de la aplicación del trabajo remoto	x		x		x		
17	La entidad ofreció las facilidades para realizar el trabajo desde casa	x		x		x		
18	La entidad realizó actividades de socialización con sus compañeros al trabajar desde casa	x		x		x		

19	La entidad generó constantemente espacios de comunicación entre unidades orgánicas y compañeros mediante el trabajo remoto	X		X		X	
20	Considera que la entidad tuvo la capacidad de realizar un adecuado seguimiento de las funciones que desarrolló a través del trabajo remoto	X		X		X	
21	Su jefe inmediato promovió durante la realización del trabajo remoto los valores institucionales que lo motivaran en su labor diaria.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jairo Jhordy Meza Ramírez **DNI:** 70249931

Especialidad del validador: Abogado y Maestro en Gestión Pública

16 de mayo de 2022

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



Firma del Experto Informante.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MEZA RAMIREZ, JAIRO JHORDY DNI 70249931	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 10/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/02/2013 Fecha egreso: 21/07/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MEZA RAMIREZ, JAIRO JHORDY DNI 70249931	ABOGADO Fecha de diploma: 18/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MEZA RAMIREZ, JAIRO JHORDY DNI 70249931	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 25/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Capacitación							
1	La Oficina de Recursos Humanos los capacita de manera constante enfocado en la mejora de su eficiencia en las funciones que realizan	x		x		x		
2	Considera que las capacitaciones brindadas por la entidad logran tener impacto positivo en el desarrollo de sus competencias	x		x		x		
3	Considera que la entidad implementa capacitaciones orientados al cumplimiento de las metas institucionales	x		x		x		
4	La entidad durante el estado de emergencia sanitaria brindó de manera constante capacitaciones orientadas a la eficiencia en el uso de las tecnologías de la información	x		x		x		
5	La gestión de recursos humanos de la entidad considera a las capacitaciones del personal como un componente principal de mejora constante.	x		x		x		
6	las capacitaciones en la entidad durante el estado de emergencia sanitaria estuvieron destinadas a compensar horas no laboradas	x		x		x		
7	Considera que las capacitaciones organizadas por la entidad estuvieron a cargo de expositores especialistas en el tema	x		x		x		
	Carga laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que la estabilidad laboral de los trabajadores durante el estado de emergencia sanitaria coadyuvó al mejor manejo de la carga laboral	x		x		x		
9	Considera que su oficina para la atención de los documentos o realización de las labores organizó periódicamente una adecuada distribución de la carga laboral	x		x		x		
10	Considera que los logros obtenidos al cumplir con sus labores han tenido siempre un reconocimiento por parte la entidad	x		x		x		
11	Considera que los logros obtenidos al cumplir con sus labores han tenido siempre un reconocimiento por parte de su jefe directo	x		x		x		
12	Considera que siempre que exista una inadecuada distribución de la carga laboral en su oficina impide un mejor rendimiento laboral	x		x		x		
13	Su oficina mide su productividad periódicamente a través de una menor o mayor cantidad de carga laboral atendida	x		x		x		
14	Considera que la carga laboral disminuye cada vez que ingresa nuevo personal a trabajar	x		x		x		
	Condiciones de Trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La entidad le brinda los equipos electrónicos para el desarrollo de sus labores	x		x		x		

16	Considera que existe acciones constantes por parte de la entidad para contar con oficinas adecuadas que le permitan desempeñar sus funciones	x		x		x	
17	La entidad cuenta con los protocolos de bioseguridad con las cuales se siente seguro de realizar trabajo presencial	x		x		x	
18	Actúa por iniciativa propia empleando las herramientas digitales para una mejor desempeño en su labor	x		x		x	
19	En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, entre otros) considera que son siempre las más adecuadas.	x		x		x	
20	Considera que la entidad le brinda los materiales de escritorio necesarios para realizar tus labores diarias	x		x		x	
21	Considera que las condiciones de trabajo que brinda su entidad es siempre un factor importante para evaluar su comodidad en su puesto de trabajo	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Yocelinda Melgarejo Blanco **DNI: 47045018**

Especialidad del validador: Abogada y Maestra en Gestión Pública

16 de mayo de 2022



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

Yocelinda Melgarejo Blanco

DNI 47045018

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Desempeño laboral							
1	La entidad realiza constantemente evaluaciones de desempeño laboral	x		x		x		
2	La entidad comunica los resultados de las evaluaciones que realiza a todos los trabajadores	x		x		x		
3	Considera que su desempeño laboral está relacionado a las metas institucionales	x		x		x		
4	Considera que la entidad contribuye a mejorar el desempeño de sus funciones asignadas	x		x		x		
5	La entidad implementó estrategias para un mejor desempeño laboral de los trabajadores durante el estado de emergencia sanitaria	x		x		x		
6	Recibe una retroalimentación de la evaluación de los resultados de su desempeño laboral	x		x		x		
7	Considera que en la entidad existe meritocracia para acceder a un mejor cargo por su desempeño laboral	x		x		x		
	Satisfacción laboral							
8	Considera que la gestión de los recursos humanos que realiza la oficina de recursos humanos de la entidad los motiva para ser más eficiente	x		x		x		
9	Su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones sobre cómo llevar a cabo sus funciones	x		x		x		
10	En su oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo para la mejora constante de sus competencias	x		x		x		
11	Considera que puede expresar de forma libre su conformidad o disconformidad sobre alguna actividad con su jefe	x		x		x		
12	Considera que su percepción de satisfacción laboral depende de la gestión que se realice sobre los recursos humanos	x		x		x		
13	Considera que la Oficina de Recursos Humanos se preocupa por que se sienta comprometido con los objetivos institucionales	x		x		x		
14	Se siente cómodo con la supervisión que realiza su jefe sobre la realización de sus labores	x		x		x		
	Trabajo remoto							
15	Considera que trabajar desde casa ayuda a mejorar la organización de su trabajo y el cumplimiento de tareas de una manera más eficiente.	x		x		x		
16	La entidad constantemente convocó a sus trabajadores para dar a conocer y explicar la situación de la aplicación del trabajo remoto	x		x		x		
17	La entidad ofreció las facilidades para realizar el trabajo desde casa	x		x		x		
18	La entidad realizó actividades de socialización con sus compañeros al trabajar desde casa	x		x		x		

19	La entidad generó constantemente espacios de comunicación entre unidades orgánicas y compañeros mediante el trabajo remoto	x		x		x	
20	Considera que la entidad tuvo la capacidad de realizar un adecuado seguimiento de las funciones que desarrolló a través del trabajo remoto	x		x		x	
21	Su jefe inmediato promovió durante la realización del trabajo remoto los valores institucionales que lo motivaran en su labor diaria.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Yocelinda Melgarejo Blanco **DNI: 47045018**

Especialidad del validador: Abogada y Maestra en Gestión Pública

16 de mayo de 2022

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



Yocelinda Melgarejo Blanco

DNI 47045018



Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MELGAREJO BLANCO, YOCELINDA DNI 47045018	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 15/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/02/2013 Fecha egreso: 22/12/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MELGAREJO BLANCO, YOCELINDA DNI 47045018	ABOGADA Fecha de diploma: 15/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
MELGAREJO BLANCO, YOCELINDA DNI 47045018	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 14/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 25/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Capacitación							
1	La Oficina de Recursos Humanos los capacita de manera constante enfocado en la mejora de su eficiencia en las funciones que realizan	x		x		x		
2	Considera que las capacitaciones brindadas por la entidad logran tener impacto positivo en el desarrollo de sus competencias	x		x		x		
3	Considera que la entidad implementa capacitaciones orientados al cumplimiento de las metas institucionales	x		x		x		
4	La entidad durante el estado de emergencia sanitaria brindó de manera constante capacitaciones orientadas a la eficiencia en el uso de las tecnologías de la información	x		x		x		
5	La gestión de recursos humanos de la entidad considera a las capacitaciones del personal como un componente principal de mejora constante.	x		x		x		
6	las capacitaciones en la entidad durante el estado de emergencia sanitaria estuvieron destinadas a compensar horas no laboradas	x		x		x		
7	Considera que las capacitaciones organizadas por la entidad estuvieron a cargo de expositores especialistas en el tema	x		x		x		
	Carga laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que la estabilidad laboral de los trabajadores durante el estado de emergencia sanitaria coadyuvó al mejor manejo de la carga laboral	x		x		x		
9	Considera que su oficina para la atención de los documentos o realización de las labores organizó periódicamente una adecuada distribución de la carga laboral	x		x		x		
10	Considera que los logros obtenidos al cumplir con sus labores han tenido siempre un reconocimiento por parte la entidad	x		x		x		
11	Considera que los logros obtenidos al cumplir con sus labores han tenido siempre un reconocimiento por parte de su jefe directo	x		x		x		
12	Considera que siempre que exista una inadecuada distribución de la carga laboral en su oficina impide un mejor rendimiento laboral	x		x		x		
13	Su oficina mide su productividad periódicamente a través de una menor o mayor cantidad de carga laboral atendida	x		x		x		
14	Considera que la carga laboral disminuye cada vez que ingresa nuevo personal a trabajar	x		x		x		
	Condiciones de Trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La entidad le brinda los equipos electrónicos para el desarrollo de sus labores	x		x		x		

16	Considera que existe acciones constantes por parte de la entidad para contar con oficinas adecuadas que le permitan desempeñar sus funciones	x		x		x	
17	La entidad cuenta con los protocolos de bioseguridad con las cuales se siente seguro de realizar trabajo presencial	x		x		x	
18	Actúa por iniciativa propia empleando las herramientas digitales para una mejor desempeño en su labor	x		x		x	
19	En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, entre otros) considera que son siempre las más adecuadas.	x		x		x	
20	Considera que la entidad le brinda los materiales de escritorio necesarios para realizar tus labores diarias	x		x		x	
21	Considera que las condiciones de trabajo que brinda su entidad es siempre un factor importante para evaluar su comodidad en su puesto de trabajo	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. / Mg. Ambar Stefania Paz Jauregui **DNI: 48292715**

Especialidad del validador:

15 de mayo de 2022

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



Ambar Stefania Paz Jauregui

DNI 48292715

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Desempeño laboral							
1	La entidad realiza constantemente evaluaciones de desempeño laboral	x		x		x		
2	La entidad comunica los resultados de las evaluaciones que realiza a todos los trabajadores	x		x		x		
3	Considera que su desempeño laboral está relacionado a las metas institucionales	x		x		x		
4	Considera que la entidad contribuye a mejorar el desempeño de sus funciones asignadas	x		x		x		
5	La entidad implementó estrategias para un mejor desempeño laboral de los trabajadores durante el estado de emergencia sanitaria	x		x		x		
6	Recibe una retroalimentación de la evaluación de los resultados de su desempeño laboral	x		x		x		
7	Considera que en la entidad existe meritocracia para acceder a un mejor cargo por su desempeño laboral	x		x		x		
	Satisfacción laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que la gestión de los recursos humanos que realiza la oficina de recursos humanos de la entidad los motiva para ser más eficiente	x		x		x		
9	Su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones sobre cómo llevar a cabo sus funciones	x		x		x		
10	En su oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo para la mejora constante de sus competencias	x		x		x		
11	Considera que puede expresar de forma libre su conformidad o disconformidad sobre alguna actividad con su jefe	x		x		x		
12	Considera que su percepción de satisfacción laboral depende de la gestión que se realice sobre los recursos humanos	x		x		x		
13	Considera que la Oficina de Recursos Humanos se preocupa por que se sienta comprometido con los objetivos institucionales	x		x		x		
14	Se siente cómodo con la supervisión que realiza su jefe sobre la realización de sus labores	x		x		x		
	Trabajo remoto	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Considera que trabajar desde casa ayuda a mejorar la organización de su trabajo y el cumplimiento de tareas de una manera más eficiente.	x		x		x		
16	La entidad constantemente convocó a sus trabajadores para dar a conocer y explicar la situación de la aplicación del trabajo remoto	x		x		x		
17	La entidad ofreció las facilidades para realizar el trabajo desde casa	x		x		x		

18	La entidad realizó actividades de socialización con sus compañeros al trabajar desde casa	x		x		x		
19	La entidad generó constantemente espacios de comunicación entre unidades orgánicas y compañeros mediante el trabajo remoto	x		x		x		
20	Considera que la entidad tuvo la capacidad de realizar un adecuado seguimiento de las funciones que desarrolló a través del trabajo remoto	x		x		x		
21	Su jefe inmediato promovió durante la realización del trabajo remoto los valores institucionales que lo motivaran en su labor diaria.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. / Mg. Ambar Stefania Paz Jauregui **DNI: 48292715**

Especialidad del validador:

15 de mayo de 2022

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



Ambar Stefania Paz Jauregui
DNI 48292715

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PAZ JAUREGUI, AMBAR STEFANIA DNI 48292715	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 10/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/02/2013 Fecha egreso: 21/07/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PAZ JAUREGUI, AMBAR STEFANIA DNI 48292715	ABOGADA Fecha de diploma: 15/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PAZ JAUREGUI, AMBAR STEFANIA DNI 48292715	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2020 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD PUBLICA DE COMAS, 2022", cuyo autor es VALVERDE SING RENZO HECTOR JOSE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO DNI: 07637233 ORCID 0000000206848542	Firmado digitalmente por: JPAPANICOLAU el 07-08-2022 12:21:50

Código documento Trilce: TRI - 0392811