

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
GERENCIA PÚBLICA



**LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y SU
INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL –
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTION ESTRATÉGICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO
EN GERENCIA PÚBLICA**

TESISTA: GAVILAN NINAMANGO GUILLERMO ALBERTO

ASESOR: MG. MASGO PRIMO GIELHIEL

HUÁNUCO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres, esposa, hermanos, hijos y nietos, que, por su sacrificio y abnegación impulsaron mi desarrollo profesional.

A la Comunidad de Ética de la Escuela Nacional de Administración Pública(servir) Y a la universidad nacional Hermilio Valdizan por su esfuerzo de fortalecer las competencias y buenas prácticas de os profesionales que forman, que tiene la misión de luchar por el progreso del país.

AGRADECIMIENTO:

A los miembros de la comunidad universitaria, en especial a los formadores de maestros, que con su esfuerzo buscan lograr de sus profesionales la excelencia académica, la de vida y profesional.

RESUMEN

El trabajo de estudio de investigación intitulada “La gestión de los recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral – Municipalidad Provincial de Huánuco”, donde se ha considerado como objetivo el determinar si la gestión de recursos humanos incide en el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huánuco – 2023. El desempeño laboral es un tema muy importante en toda institución es por ello se realizó dicho estudio se llegó al resultado más resaltante se tiene el análisis e interpretación: En la Tabla N°04 y Figura N°04, de la pregunta 4 Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, tiene el compromiso laboral con la institución, declararon que 16 del personal administrativo que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco discurren la alternativa siempre; que representa el 80%, de la misma forma 3 personales administrativos de dicha área expresan la alternativa a veces; que representa un 15%, y por último 1 personal administrativo manifiesta la alternativa nunca, que representa un 5%, por lo tanto, se tiene que de la encuesta aplicada, la respuesta que predomina de la muestra en estudio es siempre.

Palabras claves: recursos humanos, compromiso laboral, desempeño laboral

ABSTRACT

The research study work entitled "Human resources management and its impact on job performance - Provincial Municipality of Huánuco", where the objective has been considered to determine if human resource management affects job performance in the municipality province of Huánuco - 2023. Labor performance is a very important issue in every institution, which is why this study was carried out, the most outstanding result was reached, the analysis and interpretation: In Table No. 04 and Figure No. 04, of the question 4 You perceive that the administrative staff of the Human Resources Management of the Provincial Municipality of Huánuco have a work commitment with the institution, they declared that 16 of the administrative personnel who work in the Human Resources Management of the Provincial Municipality of Huánuco are running the alternative always; which represents 80%, in the same way 3 administrative personnel of said area express the alternative sometimes; which represents 15%, and finally 1 administrative staff expresses the alternative never, which represents 5%, therefore, from the survey applied, the answer that predominates from the sample under study is always.

Keywords: human resources, job commitment, job performance

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO:	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPITULO I. ASPECTOS BASICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 Fundamentación del problema	10
1.2 Justificación e importancia de la investigación	12
1.3 Viabilidad	12
1.4 Formulación del problema.....	13
1.4.1 Problema General.....	13
1.4.2 Problemas específicos	13
1.5 Formulación del objetivo general y específico.....	14
1.5.1 Objetivo General	14
1.5.2 Objetivos específicos	14
CAPITULO II. SISTEMA DE HIPOTESIS	15
2.1. Formulación de hipótesis.....	15
2.1.1. Hipótesis general.....	15
2.1.2. Problemas específicos	15
2.2. Operacionalización de variables.....	17
2.3. Definición operacional de las variables.....	18
CAPITULO III. MARCO TEORICO	20
3.1. Antecedentes de la investigación.....	20
3.2. Bases teóricas	24
3.3. Bases conceptuales	32
CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO	34
4.1. Ámbito.....	34
4.2. Tipo y nivel de investigación	34
4.3.2. Muestra y métodos de muestreo.....	36
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	36

4.4.	Diseño de investigación.....	37
4.5.	Técnicas e instrumentos	37
4.5.1.	Técnicas.....	37
4.5.2.	Instrumentos.....	37
4.5.2.1.	Validación de los instrumentos para la recolección de datos	38
4.5.2.2.	Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos ...	38
4.6.	Técnicas para el procesamiento de datos.....	39
4.7.	Aspectos éticos	40
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		41
5.1.	Análisis descriptivo	41
5.2.	Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	53
5.3.	Discusión de resultados	58
5.4.	Aporte científico de la investigación.....	60
CONCLUSION		61
SUGERENCIAS		63
REFERENCIAS.....		64
ANEXO.....		66

INTRODUCCIÓN

QUESTIONPRO (2023), menciona que el desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. Se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo. El desempeño también contribuye a nuestra evaluación del valor de un empleado para la organización. Cada empleado es una inversión importante para una empresa, por lo que su rendimiento debe ser significativo. Evaluar el desempeño laboral es una de las tareas más importantes que el Departamento de Recursos Humanos de toda empresa debería realizar. Para hacerlo de manera correcta, es necesario considerar los siguientes factores fijar el objetivo de la investigación, considerar la trayectoria del empleado, los criterios de referencia deben de estar relacionados con el área de trabajo, el empleado debe de saber qué se evalúa y estar de acuerdo y el encargado debe dar propuestas que mejoren los errores detectados en el proceso. Al realizar una evaluación del desempeño de empleados, no solo la empresa sale beneficiada, también los trabajadores, ya que pueden obtener mejores oportunidades de trabajo o un puesto acorde a su perfil. Además, es esencial para poner a prueba la capacidad de liderar del encargado del equipo, así como la comunicación y el nivel de integración del empleado dentro de la organización. Son muchos los factores que pueden afectar el desempeño de un empleado, desde la falta de capacitación por parte de la empresa, hasta la pasión con la que realiza sus labores y el compromiso

QUESTIONPRO (2023), refiere que para hacer una evaluación completa y adecuada de los empleados es necesario que los programas de desempeño se lleven a cabo por lo menos anualmente. Así, se podrán corregir a tiempo los errores detectados. La evaluación de desempeño en las empresas depende, generalmente, del departamento de Recursos Humanos que está compuesto por un gerente, el director, técnicos expertos y responsables del área que está a prueba. Las pruebas de desempeño se realizan con el objetivo de motivar al trabajador para que de esta manera, disminuyan las malas prácticas y debilidades de la empresa y aumente la productividad laboral. Existen algunos métodos que las empresas llevan a cabo para la evaluación de

empleados, programar una reunión cara a cara entre el empleado y el supervisor directo para llevar a cabo una reflexión, el control de la calidad del trabajo. Los empleados que completan las tareas y los proyectos a tiempo cumplen con sus estándares de rendimiento laboral. Controla si las tareas realizadas cumplen las normas, si las actitudes negativas están afectando a la calidad del trabajo o si los empleados saben cómo fijarse objetivos, la prueba de desempeño realizada por el jefe del Departamento, ya que es quien conoce al empleado y el empeño que pone en las actividades que realiza diariamente, una autoevaluación donde el empleado califica su desempeño y ofrece propuestas para mejorarlo, prueba de desempeño laboral por parte de los compañeros del puesto. Esto ofrece a los directivos la oportunidad de recopilar datos valiosos sobre su personal desde la perspectiva de las personas que trabajan con ellos y tienen una perspectiva diferente. Una revisión por pares debe ser anónima para que el personal pueda expresar sus comentarios e impresiones con honestidad, encuestas para empleados donde califiquen el trabajo del director del área y prueba realizada por el cliente en la que evalúa el trabajo que realizan los empleados con los que trata directamente

CAPITULO I. ASPECTOS BASICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

La presente investigación tiene como finalidad medir y evidenciar como el desempeño laboral incide en los colaboradores que vienen trabajando en la Municipalidad Provincial de Huánuco, siendo este tema muy primordial en toda institución por que abarca a los recursos humanos con las que cuenta dicha institución, así mismo se estudiara la competitividad de los servicios administrativos, siendo este un tema muy importante en toda institución privada o estatal, cuyo finalidad y objetivo de toda institución es velar que sus trámites administrativos en las diferentes áreas realizadas por los diferentes usuarios sea de forma rápida y oportuna, brindando la satisfacción del usuario.

Bizneo (2023), establece que el desempeño laboral está referido a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización, en definitiva, se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado y de cómo impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva como negativa. Es precisamente por eso por lo que resulta fundamental medirlo. Ya no solo porque un mal desempeño puede perjudicar a la empresa, sino porque uno bueno es capaz de aumentar la motivación y acercarnos a nuestro objetivo final, en cualquier caso, cabe comentar que los resultados no lo son todo, sino que hay que tener en cuenta que estos solo son la consecuencia parcial de un desempeño laboral. De hecho, inciden otros muchos factores.

Así mismo podemos ver que cuando se trata de cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado, se deben considerar diferentes aspectos que aseguran una adecuada medición del desempeño, donde podremos ver productividad y calidad, cuyo objetivo debe seguir un trabajador es guiarse por cumplir objetivos concretos que se establece dentro de la institución donde

labora, controlar al personal a través de exámenes de desempeño y sobre todo sea eficaz la labor que realiza el trabajador. Porque además de la productividad, también debe existir calidad y eficiencia, el cual está más allá de la productividad y la calidad, la eficiencia se encarga de englobar ambos aspectos en un todo. De esta forma, la eficiencia consiste básicamente en el hecho de que un empleado entregue su trabajo a tiempo, bajo los objetivos marcados y que tanto la empresa como el usuario quede satisfecho con el resultado o trámite que realice, así mismo el trabajador debe tener la actitud que también es fundamental en el desempeño laboral, de hecho incide en la productividad y en el clima laboral y por último tenemos el trabajo en equipo, cuya finalidad está en coordinar adecuadamente con el resto de miembros del equipo es clave para los resultados de negocio.

Quiroa, M. (2020), explica que la competencia laboral en muchos de los trabajadores está referida en permitir realizar sus tareas con un nivel de desempeño superior, puesto que le resulta más fácil alcanzar los objetivos establecidos por las empresas o las instituciones. De la misma forma, hay que mencionar que las competencias laborales han adquirido más importancia con el paso de los años. El mundo se globalizó y se hizo más fuerte el entorno competitivo para las empresas, provocando que se empezaran a preocupar por la capacitación del factor humano, es por ello que muchos de las entidades públicas y privadas se esfuerzan en lograr que sus trabajadores adquieran competencias laborales para que estos cuenten con mano de obra mejor calificada para ocupar los puestos específicos en los diferentes áreas de la institución pública, lograr que sus trabajadores sean competitivos a nivel institución, conseguir que los trabajadores respondan mejor a las exigencias del mercado laboral, que el nivel de capacitación de sus trabajadores incida con el nivel de desempeño eficiente de la entidad pública y con el margen de rentabilidad esperada y sobre todo mantener actualizado a su personal en las destrezas y habilidades requeridas en el mercado mundial.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación se justifica porque permitirá tener una mejor visión referente al desempeño laboral en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, cuyo propósito está encaminado en poder brindar una serie de alternativas de solución frente a los problemas que podamos encontrar referente a los dos temas en estudio, tomando como objetivo el poder potencializar al personal administrativo, desarrollar sus habilidades en la institución para garantizar que el usuario que realice trámite en la Municipalidad sea en lo más oportuno y se brinde una respuesta rápida de acuerdo a la ley administrativa el cual conllevara a la satisfacción de los usuarios.

Así mismo este presente trabajo de estudio con la aplicación en la institución que se lleve podrá ofrecer mejoras en el desempeño laboral, competitividad en el servicio que brinda dicha institución, cuyo objetivo y finalidad de toda institución pública es velar por estos dos temas el cual se estudiara, siendo de gran importancia ya que estos repercuten en la percepción y satisfacción de los diferentes usuarios que realizan trámites administrativo, siendo muy importante estos dos temas en las diferentes instituciones públicas, puesto que tiene la finalidad de poder brindar mejor servicio de calidad, oportuno y rápido a la sociedad.

Se justifica y es importante por la afinidad que existe entre los dos temas en estudio cuya finalidad permitirá tener mejores resultados en los trabajadores y sobre todo será muy beneficioso para la institución, porque a través del estudio podremos recomendar algunas acciones que permitirán tener un buen servicio.

1.3 Viabilidad

En el presente trabajo de estudio la viabilidad se considera de la siguiente forma:

1. El investigador cuenta con amplia información para estructurar el instrumento que se utilizara en el presente proyecto.
2. El ámbito de estudio donde se ejecutará el presente proyecto de tesis es accesible y se contara con todos los permisos que correspondan.
3. El investigador cuenta con los recursos económicos y materiales para ejecutar el presente proyecto de investigación.
4. Existe amplia información sobre los temas en estudio.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

- ¿En qué medida la gestión de recursos humanos incide en el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huánuco – 2023?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿En qué medida la mejora continua laboral incide en la competitividad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023?
- ¿En qué medida la capacidad de respuesta rápida incide en la calidad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023?
- ¿En qué medida el desempeño laboral incide en la celeridad de trámite administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023?

1.5 Formulación del objetivo general y específico

1.5.1 Objetivo General

- Determinar si la gestión de recursos humanos incide en el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huánuco – 2023

1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar si la mejora continua laboral incide en la competitividad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.
- Determinar si la capacidad de respuesta rápida incide en la calidad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.
- Determinar si el desempeño laboral incide en la celeridad de trámite administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.

CAPITULO II. SISTEMA DE HIPOTESIS

2.1. Formulación de hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

- HiG. La gestión de recursos humanos incide en el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huánuco – 2023.
- HiG. La gestión de recursos humanos incide en el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huánuco – 2023.

2.1.2. Problemas específicos

- Hi1. La mejora continua laboral incidirá en la competitividad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.
- Hio1. La mejora continua laboral no incidirá en la competitividad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.
- Hi2. La capacidad de respuesta rápida incidirá en la calidad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.
- Hio2. La capacidad de respuesta rápida no incidirá en la calidad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.

- Hi3. El desempeño laboral incidirá en la celeridad de trámite administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.
- Hio3. El desempeño laboral no incidirá en la celeridad de trámite administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE LA GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS	Mejora continua laboral	Solución en los trámites administrativos Capacitación laboral Incentivos laborales – evaluación de desempeño
	Capacidad de respuesta rápida	Compromiso laboral Personal preparado Comunicación laboral
VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL	Calidad del servicio administrativo	Respuesta rápida Atención personalizada Satisfacción del usuario
	Celeridad de trámite administrativo	Productividad laboral Tramites rápidos y oportunos Cumplimiento de metas

Fuente.- elaboración propia

2.3. Definición operacional de las variables

Recursos humanos

Según (Idalberto Chiavenato, 2011); La expresión recursos humanos se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones para dinamizar los recursos organizacionales. Por un lado, las personas pasan gran parte de su tiempo en las organizaciones y, por el otro, éstas requieren a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. De ahí la denominación de Recursos Humanos para las personas que trabajan en las organizaciones.

Uno de los aspectos importantes a considerar dentro de Recursos Humanos es la planeación estratégica, la ampliación del talento humano y compensación, la capacitación, desarrollo y bienestar del individuo y por último la motivación e incentivos.

Davis y Werther (1991), la gestión de recursos humanos se ha definido como la ciencia práctica que se ocupan de la naturaleza de las relaciones de empleo y del conjunto de decisiones, acciones y cuestiones vinculadas a dichas relaciones

Desempeño laboral

SCIELO (2010). plantea que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

El desempeño laboral según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño,

porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

Chiavenato (2004: 359), plantea: El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

CAPITULO III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes de la investigación

En su investigación de Quiroga (2023) en la región de Guayaquil, Ecuador, donde buscó determinar la relación que inciden entre la Gestión Administrativa no planificada con los desempeños de 20 personas que laboran en la cantera de *Rigot S.A.*, donde el estudio se basó en un estudio descriptivo-analítico, no experimental y exploratoria, donde se concluyó en que “el índice del cumplimiento de despacho de pedidos, tiene una tendencia creciente y con valores superiores al 80% en los tres últimos meses analizados” (p. 120). Así mismo nos menciona que los índices de cumplimiento en el área de despacho de pedidos son favorables y en ascendente, el mismo caso en el plan de mantenimiento de los equipos requeridos en planta, donde favorece los trabajos en planta. Así mismo se menciona que el factor Psicosocial está bien determinado por los encuestados, entonces el bienestar en el ámbito laboral refleja el buen trabajo que vienen desarrollando. Los mismos factores favorables llegaron a determinar que existe cansancio en el ámbito laboral, por lo que el estudio determina una mediana favorable en la gestión administrativa, pero ello debe ser un factor para que los que administran la empresa se deben preocupar por su personal en aspectos físicos y por ello la investigación determinó que la gestión administrativa no planificada afecta directamente en el ambiente laboral de los trabajadores.

En la investigación para Santamaria (2020) se enfocó en determinar si la variable clima organizacional va influir en determinar el desempeño laboral de 45 trabajadores en la empresa Datapro S.A. ya que son determinantes en el desarrollo de la organización privada en estudio, Se basó en un estudio descriptivo analítico, de tipo no experimental y exploratorio, en dónde luego de analizar los datos explorados en la empresa llegó a la conclusión que “el clima laboral incide en el comportamiento de los trabajadores de la empresa, y por ende repercute en los niveles de productividad a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz (énfasis añadido)” (p. 88). Ello debido a que sus

variables tomadas en cuenta fueron el trabajo en equipo, su estructura organizacional, interrelación entre los trabajadores, factores de desempeño, fueron altos con respecto a la respuesta de los trabajos encomendados.

Para Clark (2018) en su estudio se basó en buscar toda probabilidad de estudio con las variables la relación entre desempeño laboral y los servicios de la empresa, estudio realizado en las empresas de hoteleras del Sur de Sonora en México cuyo tipo de investigación es exploratoria, no experimental, descriptivo y analítico con una muestra determinada de 106 encuestados, llegando a la conclusión que “existe un alto desempeño laboral cuando el trabajador siente que se incrementó el salario o se le otorgaron mejores prestaciones y promociones de puesto” (p. 283). Para explicar esta conclusión que llegamos recurrimos a la teoría del intercambio social (Blau, 1964) que menciona que “los supervisores recompensarán el trabajo de los subordinados que demuestran comportamientos que contribuyen a la eficacia de la organización al ofrecer evaluaciones de desempeño relativamente más altas, más recompensas o promociones más rápidas” (Griffin et al., 2000, p. 128). Entonces el trabajo de investigación ayuda a que los dirigentes tomas en cuenta que ciertos incentivos ayudan al empleado a mejorar su desempeño en la empresa, y ello ayuda a que se pueda buscar nuevos enfoques en desempeños por incentivos.

Antecedente nacional

Quispe (2022) en su trabajo de tesis buscó determinar las competencias labores y desempeño laboral de 105 administrativos en la Gerencia Regional de Educación de Cusco, con un nivel de estudio descriptivo, no experimental y analítico exploratoria, en cuya determinación del estudio llegó a la conclusión “que existe relación entre las competencias y el desempeño laborales del personal administrativo de la Gerencia Regional” (p. 92), pues el determinante significativo fue menor que 0,05; así mismo determinaron que la correlación entre ambas variables fue de 0,453, siendo una correlación positiva y coherente con los resultados encontrados.

Solis y Ventura (2019) en su estudio de investigación buscaron determinar el desempeño laboral en base al talento humano en la municipalidad de Huariaca, Pasco, ello en búsqueda de la determinación de los personales para lograr nexos con enfoques participativos. La investigación se basó en un enfoque no experimental, analítico y descriptivo con base exploratorio, donde la población fueron los mismos para la muestra, con 120 actores, llegando a la conclusión de que “la gestión de talento humano y desempeño laboral tiene una relación significativa. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión del talento humano” (p. 92). Así mismo se demostró que la selección de personal, buena capacitación se llega a demostrar de manera eficiente con relación al desempeño laboral. Se demostró que a mayor calidad de trabajo existe mejor desempeño laboral, el cual se evidenció a un nivel de significancia significativa. En base a la Chi-Cuadrada se evidenció que la variable *trabajo en equipo*, tuvo una relación significativa con nuestra variable desempeño laboral entonces si los empleados demuestran un buen trabajo en equipo mejora el desempeño laboral.

Garcia (2019) trabajo en una investigación dónde se buscó determinar qué tanto influye la capacitación con el desempeño laboral en el Hospital Belén de Trujillo por los años 2017. Sus tres aspectos de estudio fueron la calidad de servicio, capacitación y desempeño laboral el cual va a determinar los factores eficientes para el hospital en estudio. El estudio fue determinado por 60 trabajadores administrativos en donde los resultados fueron analizados y se llegó a las siguientes conclusiones: “no hay una buena capacitación entre desempeño laboral del personal administrativo y calidad del servicio que brindan al usuario en el Hospital” (p. 81). También podemos decir que no hubo una buena eficacia con respecto al desempeño laboral, al mismo nivel tenemos que la seguridad no está bien determinada como también las capacidades de respuesta ante circunstancias propias del hospital. Entonces podemos decir en el caso del estudio que no hubo correlación entre calidad de servicio y desempeño laboral.

Antecedentes locales

Para Perez (2023) en su trabajo de investigación busco determinar en el Gobierno Regional de Huánuco la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral, orden fue analizado con 225 trabajadores seleccionados en base a un muestreo probabilístico, baso también en un estudio no experimental, descriptivo, con tipo de investigación exploratoria,, baso un diseño correlacional. Los resultados fueron analizados y llegó a la conclusión que “los trabajadores administrativos logran siempre realizar un buen desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral” (p. 104).

Para Ortega (2016) en su investigación trabajó en buscar la relación desempeño laboral para buscar su relación con el liderazgo en 177 profesionales enfermeros del servicio de emergencia del Hospital II EsSalud Huánuco por los años del 2016, bajo un estudio descriptivo – analítico, con un enfoque experimental y exploratorio, dónde luego de analizar los datos se llegó a la conclusión que “existe predominancia del liderazgo autoritario y el liderazgo centrado en las tareas” (p. 92).

Gutierrez (2023) en su trabajo de tesis para optar el grado de maestro buscó determinar la relación entre el efecto de la carga laboral y el desempeño laboral en la corte superior de justicia de Ica, por los años del 2020, en 93 servidores públicos, bajo el enfoque de estudio experimental, analítico, con un diseño de estudio correlación y determinar la relación. Luego de explorar con los datos obtenidos de los servidores, bajo la entrevista con una encuesta validado por expertos en el tema, se llegó a la conclusión que “el desempeño laboral tiene una relación significativa con la carga laboral, siendo para la Corte Superior de Justicia de Ica, un punto importante de evaluar para tomar ciertas decisiones con el fin de mejorar” (p. 281).

3.2. Bases teóricas

3.2.1 Evaluación desempeño laboral

SCIELO (2010). El Sistema de Evaluación del Desempeño para los Empleados de la Administración Pública Nacional, establece: “El desempeño es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. Depende no solo del monto de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo. Un individuo que realiza un gran esfuerzo en su trabajo, pero posee una aptitud limitada o ha evaluado incorrectamente que es necesario para tener éxito en la organización bien podría alcanzar un desempeño deficiente”. Asimismo, se puede decir, el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas. La evaluación de desempeño es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos.

De acuerdo a Mondy y Noe (1997), el sistema de evaluación del desempeño, contempla los procesos a los cuales se someten los recursos humanos, considerando diferentes métodos y criterios para la medición del rendimiento de los trabajadores:

- Planeación de Recursos Humanos. Al evaluar los recursos humanos de una compañía, debe disponerse de datos que describan el potencial general y de promoción de todos los empleados, especialmente, de los ejecutivos clave;
- Reclutamiento y Selección. Las clasificaciones en la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el desempeño de los solicitantes de empleo;

- **Desarrollo de Recursos Humanos.** Una evaluación de desempeño debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus diferencias.

A pesar de lo dicho, un sistema de evaluación no garantiza que los empleados sean capacitados y desarrollados correctamente. Sin embargo, los datos de la evaluación ayudan a determinar las necesidades de capacitarlo y desarrollarlo. El principal interesado en evaluación del desempeño es el empleado. Pero por lo general, quien evalúa es el Gerente. En la mayoría de las organizaciones, corresponde al gerente la responsabilidad de línea por el desempeño de los subordinados y por la evaluación y comunicación constantes de los resultados.

Las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el desempeño del empleado. Las más democrática y participativas dan al empleado la responsabilidad de auto-evaluación con libertad su desempeño; muchas encargan esta responsabilidad al gerente inmediato, para reforzar la jerarquía; otras buscan integrar al gerente y al subordinado en la evaluación, para reducir la diferencia jerárquica; algunas dejan la evaluación de desempeño a los equipos, en especial cuando son autosuficientes y auto gestionadas, y otras incluso adoptan un proceso circulara de 360° en la evaluación.

Según Palaci (2005:237) existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: a. Retribuciones monetarias y no monetarias; b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas; c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas; d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados; e. Factores motivacionales y conductuales del individuo; f. Clima organizacional; g. Cultura organizacional; h. Expectativas del empleado.

3.2.2 Compromiso laboral

COBEE (2022), menciona que se ha demostrado que un trabajador comprometido con la empresa es un trabajador mucho más productivo. No solo

eso. A más nivel de compromiso, mayor nivel de motivación, resolución y de entrega a la marca. Y es que, un trabajador comprometido es un trabajador responsable, que siente como propios los logros de la empresa y que celebra con esta sus éxitos. Un empleado de estas características realizará un mayor esfuerzo cuando sea necesario, por el bien de la empresa y porque así se sentirá realizado.

De hecho, el perfil propio de un trabajador comprometido es el siguiente:

- Carácter apasionado y motivacional.
- Sentimiento de orgullo.
- Sentimiento de pertenencia.
- Sensación de estar valorado.
- Voluntario prescriptor de la marca.

COBEE (2022), explica que, la implicación va más allá del propio esfuerzo cotidiano en la empresa, aquel mental o físico, instalándose en la parte más sentimental del empleado. Requisitos imprescindibles en un trabajador comprometido

El trabajador comprometido laboralmente con su organización ha de estarlo en tres aspectos:

- Comprometido con la actividad diaria.
- Comprometido con la consecución de los objetivos empresariales.
- Comprometido con los valores de marca.

En este sentido, el empleado comprometido lo será si cumple dos requisitos previos:

- Si existe cierta afinidad inicial al espíritu de empresa (de ahí la importancia de la fase de reclutamiento).
- Si ve satisfechas sus expectativas dentro de la organización (y aquí entra en juego el bienestar del trabajador).

COBEE (2022), Digamos que, como en toda relación humana, ambas partes, empresa y trabajador, deben compartir un mismo sentimiento para comenzar una relación ventajosa para ambos. Pero, una vez pasado el trámite de la

contratación, la empresa tiene que hacer un esfuerzo por ganarse ese compromiso laboral que demanda el empleado.

Ventajas para la empresa del compromiso laboral

ventajas compromiso laboral

COBEE (2022), Una plantilla comprometida con la empresa no solo incrementará su nivel de productividad, sino que cosechará para la misma otras ventajas importantes:

- Efectividad (iniciativa propia en la resolución de problemas).
- Mejor ambiente laboral.
- Imagen de marca más sólida (fuerte sentimiento de cultura de empresa).
- Disminución del absentismo.
- Reducción de la ratio de rotación de personal.
- Atracción de talento por recomendación.
- Optimización de ventas y rendimiento.
- Aumento de la rentabilidad empresarial.

Cómo conseguir que el trabajador muestre su compromiso laboral

COBEE (2022), señala más arriba que el compromiso no se puede demandar sin más, hay que ganárselo, promoverlo. Para ello, la empresa cuenta con muchas alternativas a su alcance. Sin embargo, teniendo en cuenta que el compromiso nace de la propia satisfacción del empleado, esta debería empezar por garantizar felicidad del profesional dentro de la corporación y una grata experiencia laboral.

Estas son algunas de las recomendaciones:

COBEE (2022), Cumplir las expectativas: al menos, las que se trasladaron al profesional durante la entrevista de trabajo. Para ello, es imprescindible respetar las tareas asignadas, los tiempos de ejecución, una retribución equitativa, equipos de trabajo necesarios, etc.

- Motivación: a través de la participación en la toma de decisiones, de programas de formación y capacitación, del reconocimiento al trabajo bien hecho, de la toma en consideración a la hora de promocionar, etc.
- Conciliación: el apoyo en la conciliación de la vida personal, familiar y laboral es decisivo. Articular medidas como la flexibilidad horaria o la posibilidad de teletrabajo son muy bien acogidas por los empleados.
- Transparencia: salarial, de políticas contra el acoso laboral, en procesos de promoción, sobre la propia actividad empresarial y sus fines... Una organización transparente tiene más posibilidades de arrancar un fuerte compromiso de sus empleados que una de carácter opaco.

GRUPO CASTILLA (2023), refiere que hay muchas definiciones existentes sobre el compromiso organizacional, pero existen partes en las que todas coinciden. Es un estado de la persona trabajadora que está relacionado con: la identificación del personal trabajador con la empresa, la integración de los objetivos individuales con los de la organización y los vínculos que le mantienen en la misma. Y es que el compromiso laboral no se limita a la satisfacción individual de la persona con su trabajo, sino que tiene una relación directa con el desempeño en su puesto de trabajo.

Así pues, el concepto de compromiso laboral se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad por el cual la persona empleada desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Pero ¿Cuáles son los componentes del compromiso? ¿Cómo sabes que eres una persona comprometida laboralmente o lo es el personal empleado de la empresa? A continuación, las respuestas.

3.2.3 Personal preparado

GESTIOPOLIS (2020). La formación profesional es el conjunto de acciones que permiten a una persona alcanzar y desarrollar los conocimientos indispensables para ocupar un puesto de trabajo, y acrecentar las destrezas

necesarias para su progreso laboral, con satisfacción de sus necesidades técnicas y humanas y las de empresa a la cual servir y servirá. (Baquero, p.99)

La formación en la empresa se podría definir como un proceso de reflexión amplio, que implica, una actividad progresiva, sistemática, planificada y permanente; cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos en la organización, mediante la transferencia de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias, para el mejor desempeño de los trabajadores, en sus actuales y futuros puestos, adaptándolos a las exigencias de un entorno cambiante. (Jiménez, p.279)

La formación no es un objetivo en sí misma sino un medio para lograr los objetivos de la empresa, un recurso para mejorar el rendimiento potenciando tres facetas: conocimiento, gestión y actitud. Con esta finalidad la formación no debe ser una colección de actividades aisladas que se inserten en el quehacer diario respetando el status quo, sino que debe aspirar a cambiarlo, ser una herramienta del cambio; y por tanto debe depender de una estrategia y una visión clara del punto de destino, tanto a largo como a corto plazo. (Vértice, p.40)

3.2.4 Comunicación laboral

UC (2020). Saber comunicar es una de las habilidades más demandadas por el mercado laboral en 2020. Ser conciso, preciso, claro y asertivo a la hora de comunicarse en el trabajo es valorado por los empleadores porque permite que las ideas sean transmitidas correctamente, propiciando un buen ambiente laboral y el cumplimiento de objetivos. La capacidad de comunicar ideas de forma efectiva a través de textos u oralmente no es innata, por lo que cualquier persona puede mejorar este aspecto. En ese sentido, los siguientes consejos sobre cómo comunicarse mejor -en lo que a expresión oral respecta son de gran utilidad:

- Leer para mejorar ortografía y vocabulario.

- Practicar el lenguaje corporal frente al espejo.
- Hacer contacto visual para generar confianza.
- Ser preciso.
- Escuchar a los compañeros y hacer preguntas cuando haya dudas.
- Abordar la conversación desde una perspectiva emocional.
- En el caso de la comunicación escrita, algunas recomendaciones son:
- Organizar la escritura de un documento en forma concisa y atractiva en función del destinatario.
- Utilizar correctamente los signos de puntuación.
- Preferir párrafos cortos y apoyarse en subtítulos para facilitar la lectura.
- Emplear recursos estilísticos para captar el interés del lector y asegurar la comprensión del mensaje.

3.2.5 Comunicación laboral

TODO COMUNICACIÓN (2020). La comunicación es un intercambio de mensajes entre dos o más particulares. Muchos sabemos que ésta puede ser escrita, oral o gestual. Sin embargo, si el contexto en el cual se desarrolla es en el área de trabajo, esta se convierte en Comunicación Laboral. Como tal, este tipo de comunicación comprende el intercambio de mensajes que se realiza entre los diversos miembros de una empresa, sea que se trate de trabajadores y gerentes, o sea entre ellos mismos o con el público externo.

3.2.6 Competitividad administrativa

HUBSPOST (2022). La competitividad empresarial permitirá a una empresa mantenerse en pie y alcanzar los objetivos que se proponga. La competitividad empresarial es, por decirlo de un modo, la capacidad de subsistencia de una empresa y por ello también es la base de cualquier desarrollo o crecimiento en un negocio. Una competitividad empresarial bien desarrollada es pieza clave para implementar estrategias y campañas efectivas, así como para alcanzar las

metas de crecimiento que se plantean. Además de que sienta las bases para continuar con un buen desarrollo, la competitividad empresarial puede considerarse como un índice que nos deja medir la salud o enfermedad de un negocio y con ello conocer la rentabilidad del mismo.

3.2.7 Calidad administrativa

UNITECNAR (2023). La Fundación Universitaria Antonio de Arévalo - UNITECNAR, concibe la calidad administrativa como un sistema de acciones prioritario para la ejecución y mejoramiento de los procesos institucionales, contribuyendo de manera funcional al cumplimiento de los objetivos estratégicos, a través de la implementación de Sistemas de Gestión. Teniendo en cuenta lo anterior, la institución coloca a disposición, los recursos, físicos, humanos, financieros y tecnológicos requeridos para ello.

Para su diseño e implementación se apoya en las siguientes fases:

- **Planeación:** Se presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos.
- **Hacer:** Organizar y ejecutar los procesos para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.
- **Verificar:** Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.
- **Actuar:** Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

3.2.8 Satisfacción del usuario

HUBSPOT (2023). Lograr que la mayoría de tus clientes se sientan felices, a pesar de que requiere tiempo y dedicación, siempre será mejor que solo tener una larga lista de quejas, que al final únicamente perjudicarán tu imagen ante

ellos y sus conocidos. Pero si no nos crees, revisa las estadísticas: 77 % de los clientes recomendarían una empresa a un amigo después de tener una experiencia positiva.

3.3. Bases conceptuales

3.3.1. Productividad laboral

UNIR (2022). La productividad laboral es la relación entre los bienes o servicios producidos por un trabajador y los recursos que se han utilizado para obtener dicha producción. Se trata de una medida de eficiencia, que puede referirse tanto a una empresa en concreto como a una economía en su conjunto. A esto último alude la Organización Internacional del Trabajo (OIT) al afirmar que la productividad laboral “mide la eficiencia de un país al utilizar la materia prima en una economía para producir bienes y servicios, y ofrece una medida del crecimiento económico, la competitividad y los niveles de vida en un país”

IPE (2017). La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. Si los incrementos salariales están por encima de esta paridad, podrían generar pérdidas al provocar que las empresas no alcancen a cubrir el nuevo costo. Tales aumentos se pueden producirse en razón de disposiciones gubernamentales como la regulación del salario mínimo. Por ello, podría incentivar a las empresas a trasladarse al sector informal para reducir costos. Para aumentar la productividad laboral es necesaria una mejor educación, capacitación y mayor tecnología. De otro modo, el aumento de la productividad laboral no sería fruto más que del ciclo económico. Según el MEF, la productividad del trabajo en el Perú creció en 20% entre el 2001 y el 2006.

3.3.2. Cumplimiento de metas

VISA (2020). En palabras simples, las metas dirigen las acciones y le proporcionan un objetivo. Adicionalmente, sirven para medir el éxito de su empresa. De acuerdo con esto, la manera de enfocar el establecimiento de metas será determinante para lograr las metas propuestas por cada empresario. Muchos concuerdan en que las metas son importantes, sin embargo, pocas personas escriben sus metas o tienen planes de acción que les permitan conseguirlas. Por esto, recuerde que establecer metas es cada vez más fácil, ya que cuando haya establecido metas y las haya logrado, se sentirá impulsado a establecer aún más.

CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. **Ámbito**

Al respecto Tamayo (2020) define: Las investigaciones se realizan en un lugar y tiempo determinado, es así que es de suma importancia definir estos conceptos de manera clara para delimitar el impacto de la investigación.

La investigación se desarrollará en la entidad Publica de gobierno local Municipalidad Distrital de Huánuco, que según la Ley organiza de Municipalidades tiene autonomía económica, financiera y administrativa.

Región : Huánuco

Provincia: Huánuco

Distrito : Huánuco

Entidad : Municipalidad Provincial de Huánuco

4.2. **Tipo y nivel de investigación**

Al respecto Hernández (2018) define: La investigación científica presenta varios aspectos a tener en consideración al momento de su aplicación. Las formas de aproximarnos al método científico son bastante diversas. Por eso, la clasificación podría ser muy extensa y de acuerdo a cada estudioso de las ciencias metodológicas. Los tipos de investigación pueden agruparse según el objetivo que persiguen, el nivel de profundización, la forma de hacer inferencia estadística, la forma de manipular variables, el tipo de datos o el período de tiempo de estudio.

El tipo de investigación será aplicado pues los conocimientos teóricos de ambas variables se verifican en un contexto determinado, como lo menciona Sánchez (2016) “La investigación aplicada, llamada también constructiva utilitaria o pragmática se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que ella deriven. la investigación aplicada puede conocer para hacer para actuar, para construir, para modificar, le preocupa la aplicación

inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal.” (p59. En esa línea la investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la variable desempeño laboral sobre la variable competitividad de los servidores públicos de la Gerencia de Recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

El nivel o alcance la presente investigación será explicativo, pues busca verificar el nivel de influencia de la variable desempeño laboral y la variable competitividad de los servidores públicos de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, como los menciona Hernández (2018) Este alcance de investigación busca determinar los nexos de causalidad entre variables asimismo Busca relaciones causales entre variables para saber cómo, cuándo, dónde y por qué una puede influir en otra u otras. Un paso previo a este suele ser la correlación y la regresión.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

La población de estudio esta integra por los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco de diversos regímenes laborales que a la fecha de inicio de la investigación tienen la condición de trabajadores permanentes y contratados que realicen labores administrativos en la gerencia de Recursos Humanos, se cuenta con el marco muestral, al respecto Hernández (2018) La población de estudio está constituida por todos y cada uno de los elementos del objeto de estudio, es decir, puede estar constituido por personas, expedientes, animales o cualquier objeto cuantificable.

La muestra de la presente investigación estará constituida de la siguiente manera:

Tabla 1

Población de servidores administrativos de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Categoría	Población	Representatividad
Nombrado	12	60%
Contratado	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: *Sub gerencia de Recursos Humanos Municipalidad Provincial de Huánuco*

4.3.2. Muestra y métodos de muestreo

El tipo de muestreo considerando lo accesible y lo determinado de la población será no probabilística por conveniencia, es decir toda la población será considerada en la muestra. Así como lo indica Hernández (2018) El muestreo de tipo no probabilístico en su variable por conveniencia se aplica cuando la población es pequeña o cuando el investigador tiene una posición que le permita identificar a los elementos de análisis que podrían dar la información necesaria para el cumplimiento del objetivo de la investigación.

Bajo estas características la muestra de la investigación quedara determinada de la siguiente manera: Los 12 trabajadores nombrados y los 8 trabajadores contratados como se indica en la tabla 1 incluidos en la muestra.

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Trabajador nombrado o contratado con vinculo vigente con la Municipalidad Provincial de Huánuco en la fecha de la Investigación.
- Que labore de manera exclusiva en la Gerencia de Recursos Humanos
- Que realice trabajo administrativo.

Criterios de exclusión

- Trabajador con vinculo por servicios no personales
- Que no realice trabajo administrativo de manera exclusiva en la Gerencia de recursos humanos.

4.4. Diseño de investigación

El diseño que se empleara para la presente investigación es de tipo no experimental, porque en ninguna de sus fases se manipulara las variables y explicativo porque se busca la causa efecto de las dos variables.

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

La técnica que se utilizará en la presente investigación será la encuesta pues se pretende con ello interpretar la percepción respecto a las variables desempeño laboral y competitividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, cabe mencionar que el cuestionario se amolda a los objetivos de la investigación como lo menciona Arias (2023):

Esta técnica es comúnmente utilizada en el ámbito de las ciencias sociales, con el paso del tiempo se ha expandido en el ámbito de la investigación científica, permite la recogida de datos por medio de la interrogación que se realiza al encuestado.

4.5.2. Instrumentos

El instrumento de investigación que se utilizara será un cuestionario, el mismo que se diseñara en base a los indicadores producto de la operacionalización de las variables como lo menciona Arias (2023) El cuestionario como instrumento de recolección de datos, consiste en un conjunto de datos presentados en una tabla y una serie de posibles respuesta que la unidad de análisis debe responder, no existe respuestas correctas o incorrectas, todas las respuesta tienen un

resultado diferente y se aplican a la muestra de estudio previamente determinada.

El instrumento contara con 9 ítems para medir a la variable desempeño laboral y 9 ítem para mediar a la variable competitividad. Los cuáles serán aplicados a la muestra de manera virtual y donde el tiempo promedio de llevado de cada cuestionario será de 10 minutos.

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

El instrumento diseñado para la variable fue sometido a la validez respectiva. Al respecto, Hernández, et al. (2018) indican que “la validez se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende someter a medición; de la misma manera, puede tener diferentes tipos de evidencia relacionadas al contenido, al criterio y al constructo” (p. 201).

Se utilizó la validez por juicio de expertos, los cuales deben tener experiencia en el ámbito de estudio y se comprobaran los resultados mediante el uso del alfa de crombach.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

El instrumento se someterá a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2015) manifiesta que “los resultados se obtienen por medio de una prueba que se repite a un mismo sujeto o grupo de individuos en tiempos cortos; finalmente, debe obtenerse una correlación en las puntuaciones para considerarse confiable como instrumento” (p. 69).

Es un coeficiente de fiabilidad cuyos puntajes oscilan entre 0 y 1. Los resultados cercanos al 0 presentan una baja o nula confiabilidad y los cercanos a la unidad evidencian una alta confiabilidad. Existen diversas técnicas existentes; sin embargo, proponemos el siguiente mediante el alfa de Crombach para escalas polinómicas en el instrumento.

Fórmula para el cálculo de la prueba de confiabilidad alfa de Crombach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Para esta investigación se tuvo un valor de 0.84

4.6. Técnicas para el procesamiento de datos

Procederemos a la elaboración del cuestionario para la medición de las variables desempeño y competitividad de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el cual posee 18 ítems aprobados por cinco expertos. Luego se aplicará el instrumento de estudio con el objetivo de recolectar la información acerca de la variable y dimensiones de investigación, actividad que se realizará de acuerdo a las siguientes etapas:

Primera etapa: Se remitirá un oficio a la Gerencia General de la Municipalidad Provincial de Huánuco, para solicitar el permiso para realizar la investigación en cada una de las etapas.

Segunda etapa: Aceptada la solicitud, se realizará las coordinaciones correspondientes para definir el día que se iba a llevar a cabo la aplicación de los instrumentos de investigación.

Tercera etapa: Se procederá a la aplicación del instrumento a todos los elementos de la muestra, indicándoles la índole académica de la investigación, la aplicación del instrumento en promedio debe tomar 10 minutos.

Tercera etapa: Se procesarán los resultados de las pruebas estadísticas por medio de programas informáticos como el Ms Excel, SPSS v25 y STATA. Procesarlos y presentar los resultados.

4.7. Aspectos éticos

La presente investigación recopilara información respecto a la apreciación de los servidores públicos de la Gerencia de Recursos Humanos de la Provincial de Huánuco, previamente a la realización de la investigación se solicitó el permiso al área de Recursos Humanos y se le informo a cada trabajador las características académicas de la investigación. de la misma manera se tiene el consentimiento informado de todos y cada uno de las unidades de análisis de la presente investigación a los cuales se les explico el carácter académico de la misma, así como la confidencialidad de los datos finalmente se les indicó que la idea de la realizar una investigación es evaluar y mejorar la gestión y hacer más competitivo a la Gerencia de Recursos Humanos a través de sus colaboradores.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

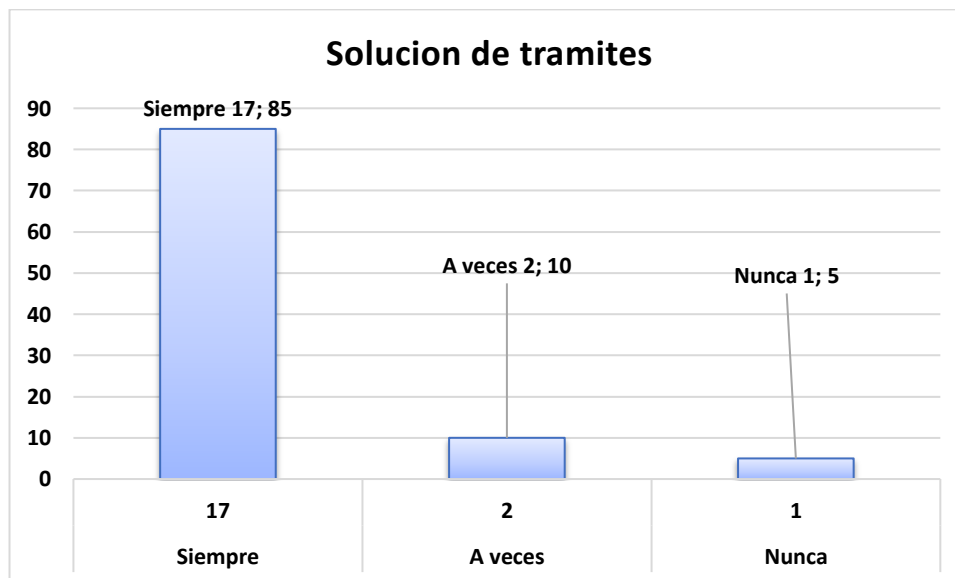
Tabla 1: Variable: GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS

	Frecuencia fi.	Porcentaje %
Siempre	17	85 %
A veces	2	10 %
Nunca	1	5 %
Total de muestra	20	100 %

Fuente. - cuestionario aplicado

Elaboración. – propia

Figura 01: Indicador: Solución en los trámites administrativos



Fuente. - cuestionario aplicado

Elaboración. – propia

Análisis e interpretación: En la Tabla N° 01 y Figura N° 1, declararon que 17 del personal administrativo que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco discurren la alternativa siempre; que representa el 85%, de la misma forma 2 personales administrativos de

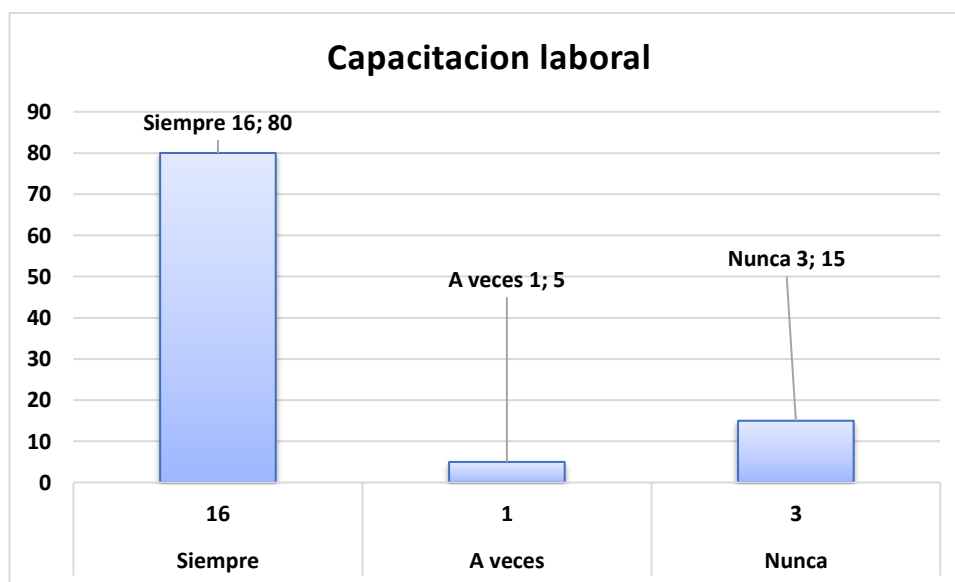
dicha área expresan la alternativa a veces; que representa un 10%, y por último 1 personal administrativo manifiesta la alternativa nunca, que representa un 5%, por lo tanto, se tiene que de la encuesta aplicada, la respuesta que predomina de la muestra en estudio es siempre.

Tabla 2: **Variable: GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS**

	Frecuencia fi.	Porcentaje %
Siempre	16	80 %
A veces	1	5 %
Nunca	3	15 %
Total de muestra	20	100 %

Fuente. - cuestionario aplicado
Elaboración. – propia

Figura 02: Indicador: Capacitación laboral



Fuente. - cuestionario aplicado
Elaboración. – propia

Análisis e interpretación: En la Tabla N° 02 y Figura N° 2, declararon que 16 del personal administrativo que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco discurren la alternativa siempre; que representa el 80%, de la misma forma 1 personal administrativo de dicha

área expresa la alternativa a veces; que representa un 5%, y por último 3 personales administrativos manifiestan la alternativa nunca, que representa un 15%, por lo tanto, se tiene que de la encuesta aplicada, la respuesta que predomina de la muestra en estudio es siempre.

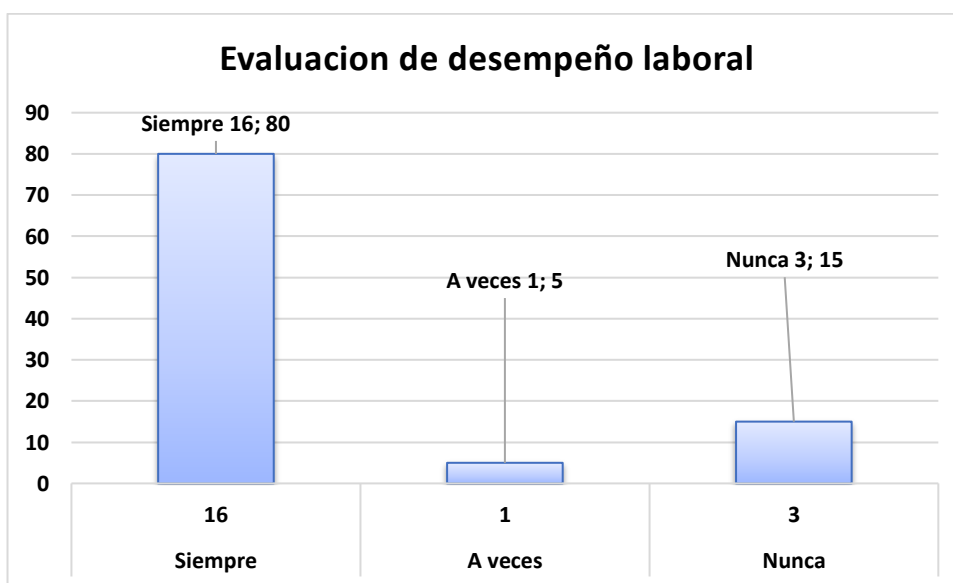
Tabla 3: **Variable: GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS**

	Frecuencia fi.	Porcentaje %
Siempre	16	80 %
A veces	1	5 %
Nunca	3	15 %
Total de muestra	20	100 %

Fuente. - cuestionario aplicado

Elaboración. – propia

Figura 03: Indicador: evaluación de desempeño laboral



Fuente. - cuestionario aplicado

Elaboración. – propia

Análisis e interpretación: En la Tabla N° 03 y Figura N° 3, declararon que 16 del personal administrativo que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco discurren la alternativa siempre; que representa el 80%, de la misma forma 1 personal administrativo de dicha

área expresa la alternativa a veces; que representa un 5%, y por último 3 personales administrativos manifiestan la alternativa nunca, que representa un 15%, por lo tanto, se tiene que de la encuesta aplicada, la respuesta que predomina de la muestra en estudio es siempre.

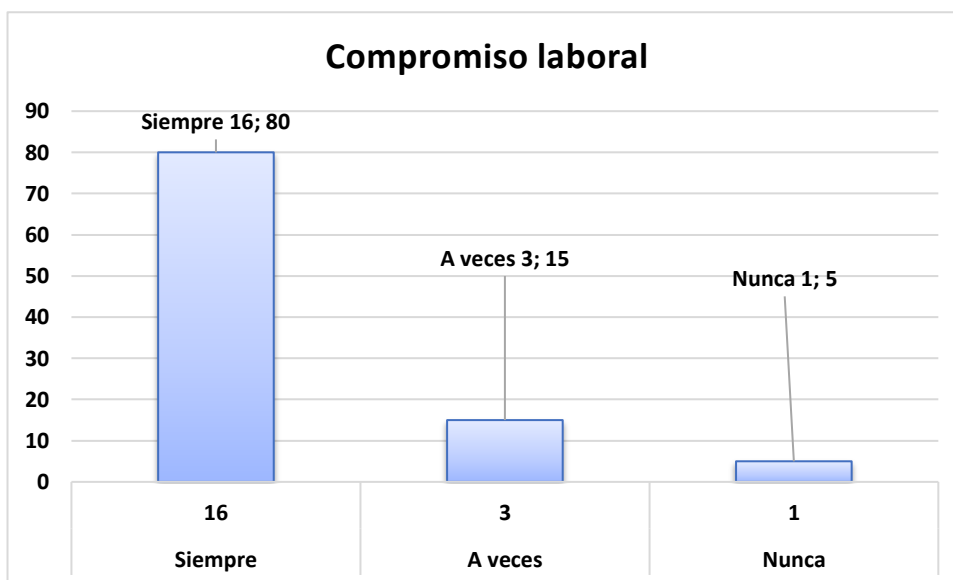
Tabla 4: **Variable: GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS**

	Frecuencia fi.	Porcentaje %
Siempre	16	80 %
A veces	3	15 %
Nunca	1	5 %
Total de muestra	20	100 %

Fuente. - cuestionario aplicado

Elaboración. – propia

Figura 04: Indicador: Compromiso laboral



Fuente. - cuestionario aplicado

Elaboración. – propia

Análisis e interpretación: En la Tabla N°04 y Figura N°04, declararon que 16 del personal administrativo que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco discurren la alternativa siempre; que representa el 80%, de la misma forma 3 personales administrativos de

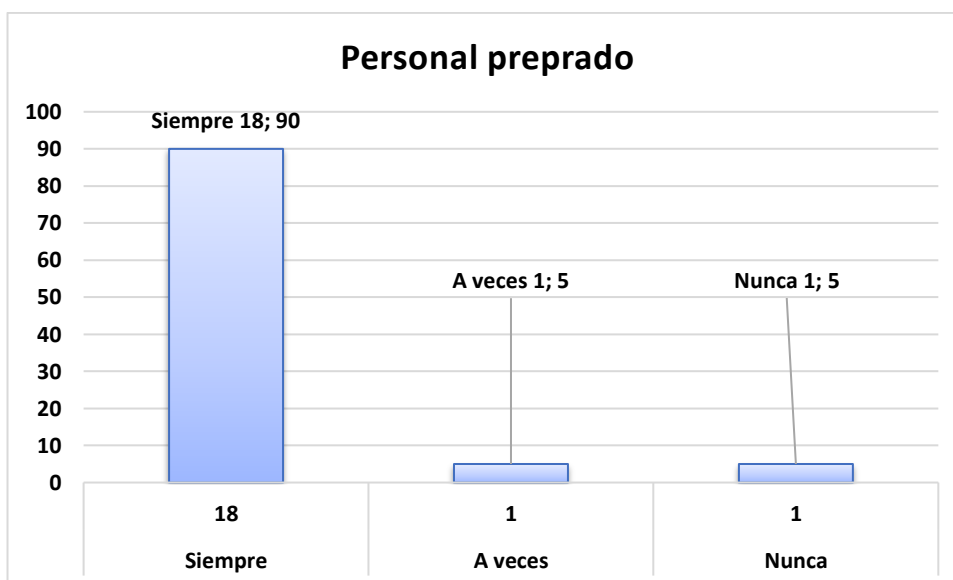
dicha área expresan la alternativa a veces; que representa un 15%, y por último 1 personal administrativo manifiesta la alternativa nunca, que representa un 5%, por lo tanto, se tiene que de la encuesta aplicada, la respuesta que predomina de la muestra en estudio es siempre.

Tabla 5: **Variable: GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS**

	Frecuencia fi.	Porcentaje %
Siempre	18	90 %
A veces	1	5 %
Nunca	1	5 %
Total de muestra	20	100 %

Fuente. - cuestionario aplicado
Elaboración. – propia

Figura 05: Indicador: Personal preparado



Fuente. - cuestionario aplicado
Elaboración. – propia

Análisis e interpretación:

En la Tabla N° 5 y Figura N° 05, declararon que 18 del personal administrativo que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad

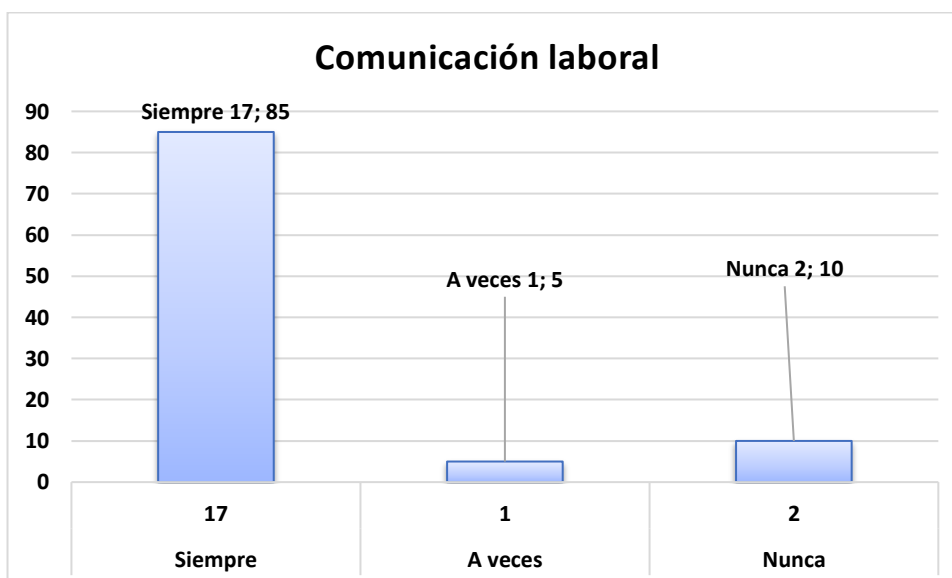
Provincial de Huánuco discurren la alternativa siempre; que representa el 90%, de la misma forma 1 personal administrativo de dicha área expresa la alternativa a veces; que representa un 5%, y por último 1 personal administrativo manifiesta la alternativa nunca, que representa un 5%, por lo tanto, se tiene que de la encuesta aplicada, la respuesta que predomina de la muestra en estudio es siempre.

Tabla 6: **Variable: GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS**

	Frecuencia fi.	Porcentaje %
Siempre	17	85 %
A veces	1	5 %
Nunca	2	10 %
Total de muestra	20	100 %

Fuente. - cuestionario aplicado
Elaboración. – propia

Figura 06: Indicador: Comunicación laboral



Fuente. - cuestionario aplicado
Elaboración. – propia

Análisis e interpretación:

En la Tabla N° 6 y Figura N° 06, declararon que 17 del personal administrativo que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco discurren la alternativa siempre; que representa el 85%, de la misma forma 1 personal administrativo de dicha área expresa la alternativa a veces; que representa un 5%, y por último 2 personales administrativos manifiestan la alternativa nunca, que representa un 10%, por lo tanto, se tiene que de la encuesta aplicada, la respuesta que predomina de la muestra en estudio es siempre.

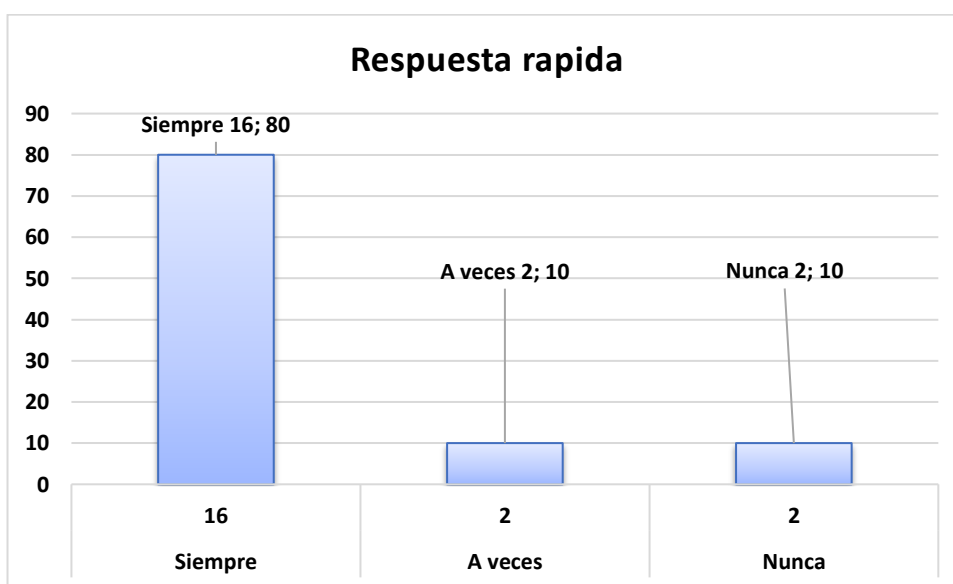
Tabla 7: **Variable: DESEMPEÑO LABORAL**

	Frecuencia fi.	Porcentaje %
Siempre	16	80 %
A veces	2	10 %
Nunca	2	10 %
Total de muestra	20	100 %

Fuente. - cuestionario aplicado

Elaboración. – propia

Figura 07: Indicador: Respuesta rápida



Fuente. - cuestionario aplicado

Elaboración. – propia

Análisis e interpretación:

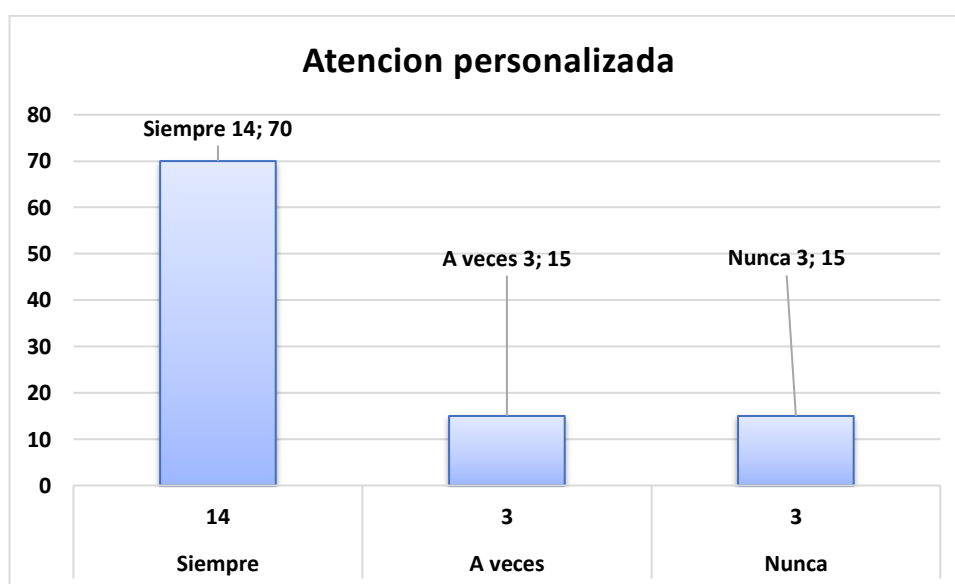
En la Tabla N° 7 y Figura N° 07, declararon que 16 del personal administrativo que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco discurren la alternativa siempre; que representa el 80%, de la misma forma 2 personales administrativos de dicha área expresan la alternativa a veces; que representa un 10%, y por último 2 personales administrativos manifiestan la alternativa nunca, que representa un 10%, por lo tanto, se tiene que de la encuesta aplicada, la respuesta que predomina de la muestra en estudio es siempre.

Tabla 8: **Variable: DESEMPEÑO LABORAL**

	Frecuencia fi.	Porcentaje %
Siempre	14	70 %
A veces	3	15 %
Nunca	3	15 %
Total de muestra	20	100 %

Fuente. - cuestionario aplicado
Elaboración. – propia

Figura 08: Indicador: Atención personalizada



Fuente. - cuestionario aplicado
Elaboración. – propia

Análisis e interpretación:

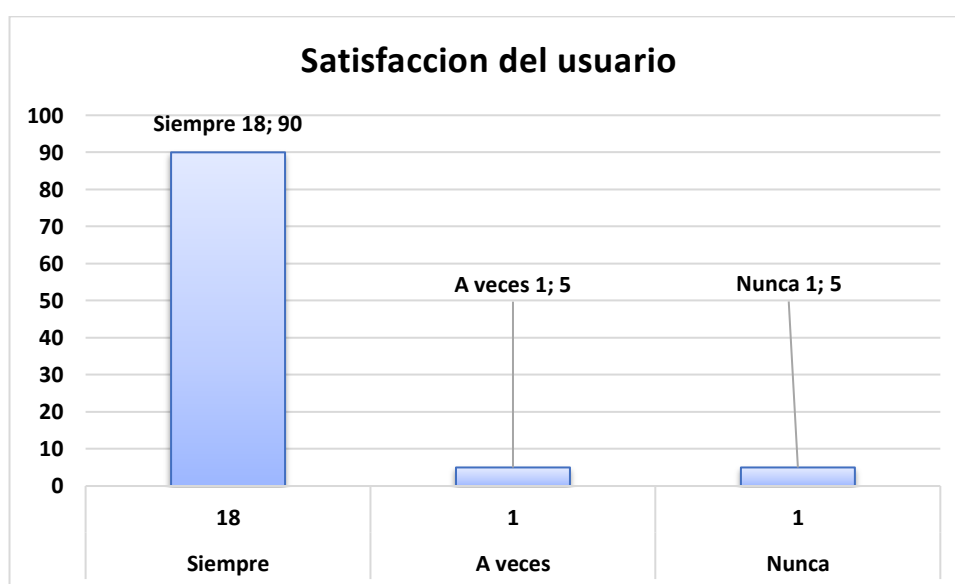
En la Tabla N° 7 y Figura N° 07, declararon que 14 del personal administrativo que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco discurren la alternativa siempre; que representa el 70%, de la misma forma 3 personales administrativos de dicha área expresan la alternativa a veces; que representa un 15%, y por último 3 personales administrativos manifiestan la alternativa nunca, que representa un 15%, por lo tanto, se tiene que de la encuesta aplicada, la respuesta que predomina de la muestra en estudio es siempre.

Tabla 9: **Variable: DESEMPEÑO LABORAL**

	Frecuencia fi.	Porcentaje %
Siempre	18	90 %
A veces	1	5 %
Nunca	1	5 %
Total de muestra	20	100 %

Fuente. - cuestionario aplicado
Elaboración. – propia

Figura 09: Indicador: Satisfacción del usuario



Fuente. - cuestionario aplicado
Elaboración. – propia

Análisis e interpretación:

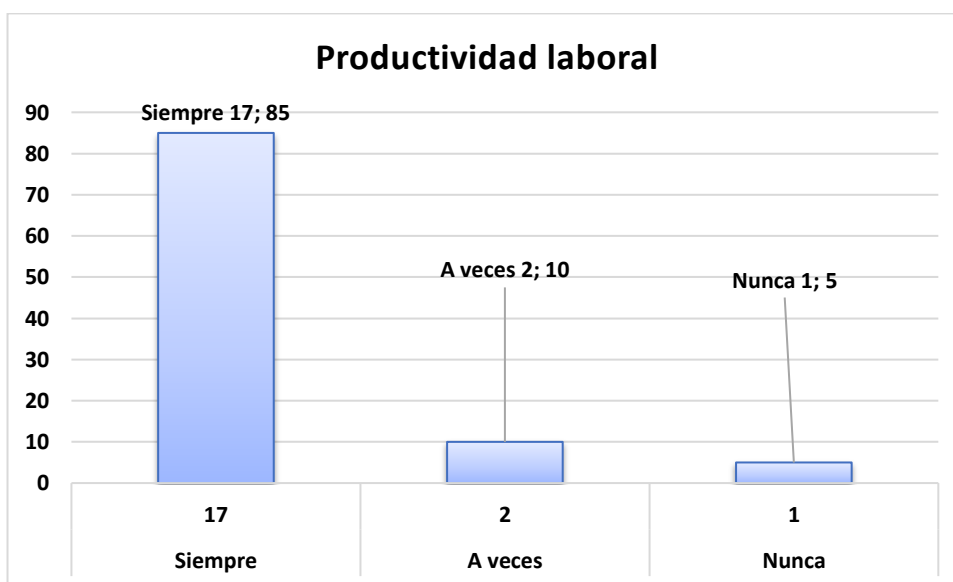
En la Tabla N° 9 y Figura N° 09, declararon que 18 del personal administrativo que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco discurren la alternativa siempre; que representa el 90%, de la misma forma 1 personal administrativo de dicha área expresa la alternativa a veces; que representa un 5%, y por último 1 personal administrativo manifiesta la alternativa nunca, que representa un 5%, por lo tanto, se tiene que de la encuesta aplicada, la respuesta que predomina de la muestra en estudio es siempre.

Tabla 10: **Variable: DESEMPEÑO LABORAL**

	Frecuencia fi.	Porcentaje %
Siempre	17	85%
A veces	2	10 %
Nunca	1	5 %
Total de muestra	20	100 %

Fuente. - cuestionario aplicado
Elaboración. – propia

Figura 10: Indicador: Productividad laboral



Fuente. - cuestionario aplicado
Elaboración. – propia

Análisis e interpretación:

En la Tabla N° 10 y Figura N° 10, declararon que 17 del personal administrativo que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco discurren la alternativa siempre; que representa el 85%, de la misma forma 2 personales administrativos de dicha área expresan la alternativa a veces; que representa un 10%, y por último 1 personal administrativo manifiesta la alternativa nunca, que representa un 5%, por lo tanto, se tiene que de la encuesta aplicada, la respuesta que predomina de la muestra en estudio es siempre.

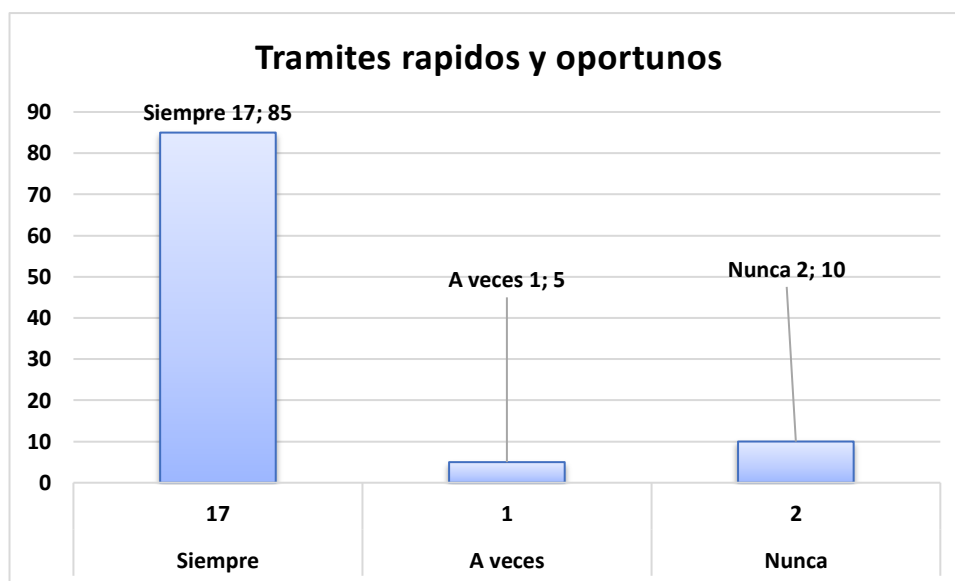
Tabla 11: **Variable: DESEMPEÑO LABORAL**

	Frecuencia fi.	Porcentaje %
Siempre	17	85 %
A veces	1	5 %
Nunca	2	10 %
Total de muestra	20	100 %

Fuente. - cuestionario aplicado

Elaboración. – propia

Figura 11: Indicador: Tramites rápidos y oportunos



Fuente. - cuestionario aplicado

Elaboración. – propia

Análisis e interpretación:

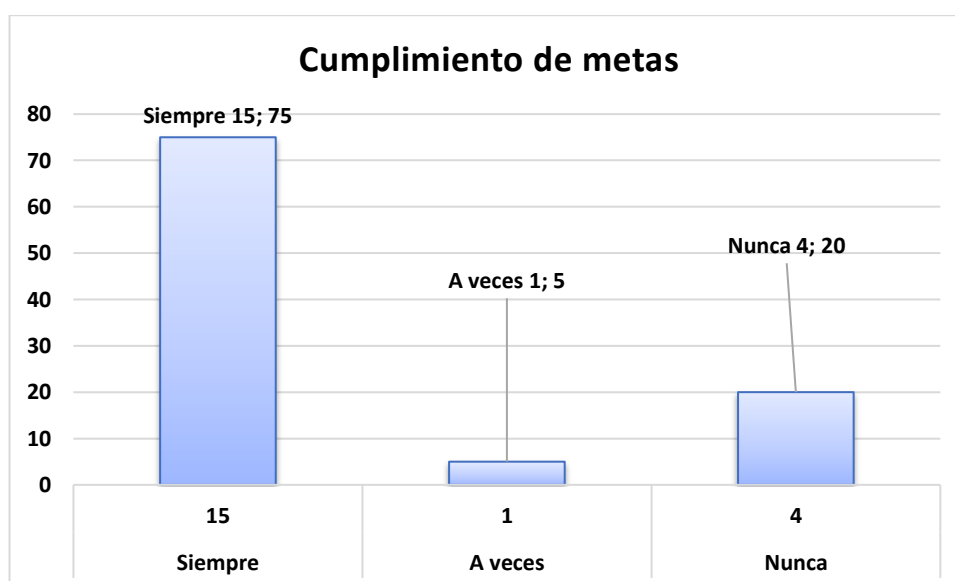
En la Tabla N° 11 y Figura N° 11, declararon que 17 del personal administrativo que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco discurren la alternativa siempre; que representa el 85%, de la misma forma 1 personal administrativo de dicha área expresa la alternativa a veces; que representa un 5%, y por último 2 personales administrativos manifiestan la alternativa nunca, que representa un 10%, por lo tanto, se tiene que de la encuesta aplicada, la respuesta que predomina de la muestra en estudio es siempre.

Tabla 12: **Variable: DESEMPEÑO LABORAL**

	Frecuencia fi.	Porcentaje %
Siempre	15	75 %
A veces	1	5 %
Nunca	4	20 %
Total de muestra	20	100 %

Fuente. - cuestionario aplicado
Elaboración. – propia

Figura 12: Indicador: Cumplimiento de metas



Fuente. - cuestionario aplicado
Elaboración. – propia

Análisis e interpretación:

En la Tabla N° 12 y Figura N° 12, declararon que 15 del personal administrativo que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco discurren la alternativa siempre; que representa el 75%, de la misma forma 1 personal administrativo de dicha área expresa la alternativa a veces; que representa un 5%, y por último 4 personales administrativos manifiestan la alternativa nunca, que representa un 20%, por lo tanto, se tiene que de la encuesta aplicada, la respuesta que predomina de la muestra en estudio es siempre.

5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

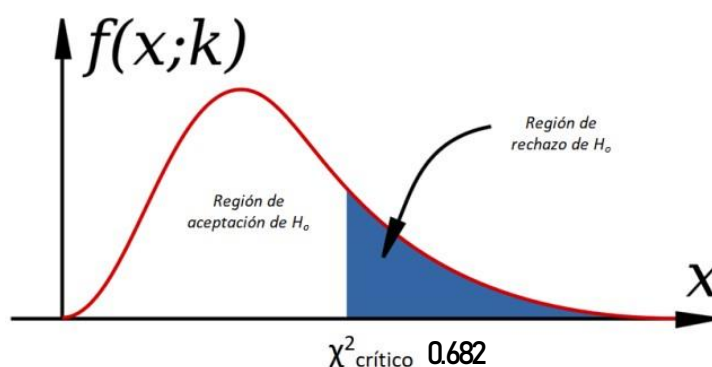
- **HiG.** La gestión de recursos humanos incide en el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huánuco – 2023.
- **HoG.** La gestión de recursos humanos no incide en el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huánuco – 2023.

Tabla n

Prueba de hipótesis general

	<i>Valor</i>	<i>Df</i>	<i>Significancia asintótica (Bilateral)</i>
Chi-cuadrado de Pearson	<i>.682^a</i>	<i>4</i>	<i>.002</i>
Razón de verisimilitud	<i>.765</i>	<i>4</i>	<i>.923</i>
Asociación lineal por lineal	<i>.079</i>	<i>1</i>	<i>.779</i>
N° de casos validos	<i>210</i>		

a. Casillas (2.4%) han esperado un recuento menor que 5 el recuento mínimo esperado es 3.12.

Figura 15*Prueba de hipótesis general***Fuente:** *Aplicación de instrumento de investigación*

Luego del procesamiento de los datos podemos indicar que la gestión de los recursos humanos incide de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, ello en base a la evidencia estadística que indica que el nivel de significancia (p-valor) es 0.002 menor a 0.05, así como se verifica que el X^2 calculado 682 es menor al X^2 tabulado 887.84, por lo que se concluye que ambas variables no son independientes sino que guardan una asociación; La gestión integral de los recursos humanos, el desarrollo y fortalecimiento de capacidades de los colaboradores tendrá un efecto directo y positivo sobre la el desempeño de los trabajadores en las funciones que realizan en cada área de trabajo del municipio.

Pruebas de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

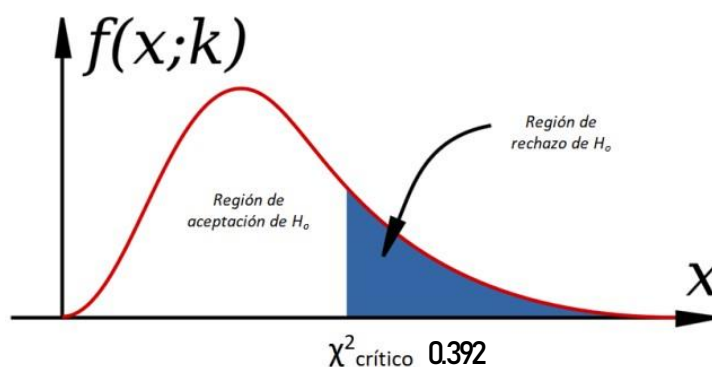
Hi₁. La mejora continua laboral incidirá en la competitividad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.

Ho₁. La mejora continua laboral incidirá en la competitividad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.

Tabla n+1*Prueba de hipótesis específica 1*

	<i>Valor</i>	<i>df</i>	<i>Significancia asintótica (Bilateral)</i>
Chi-cuadrado de Pearson	.392^a	4	.000
Razón de verisimilitud	.765	4	.823
Asociación lineal por lineal	.072	1	.772
N° de casos validos	210		

a. Casillas (2.4%) han esperado un recuento menor que 5 el recuento mínimo esperado es 3.12.

Figura*Prueba de hipótesis específica 1*

Fuente: *Aplicación de instrumento de investigación*

Luego del procesamiento de los datos podemos indicar que la mejora continua en lo laboral incide de manera significativa en la competitividad de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, ello en base a la evidencia estadística que indica que el nivel de significancia (p-valor) es 0.002 menor a 0.05, así como se verifica que el X^2 calculado 392 es menor al X^2 tabulado 427.84, por lo que se concluye que ambas variables no son independientes sino que guardan una asociación; En la medida en que se implementen prácticas de mejora continua en la gestión de los Recursos Humanos se incrementara el nivel de competitividad de los servicios administrativos que se prestan a los administrados en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Prueba de hipótesis específica 2

Hi2. La capacidad de respuesta rápida incidirá en la calidad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.

Ho2. La capacidad de respuesta rápida incidirá en la calidad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.

Tabla

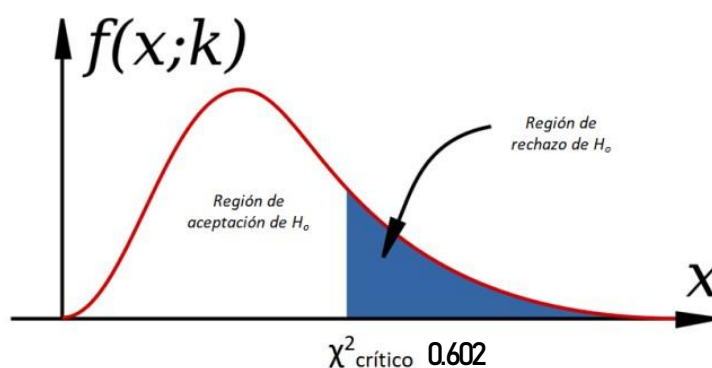
Prueba de hipótesis específica 2

	Valor	df	Significancia asintótica (Bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.602 ^a	4	.003
Razón de verisimilitud	.765	4	.823
Asociación lineal por lineal	.072	1	.772
N° de casos validos	210		

a. Casillas (2.4%) han esperado un recuento menor que 5 el recuento mínimo esperado es 3.12.

Figura

Prueba de hipótesis específica 2



Fuente: *Aplicación de instrumento de investigación*

Luego del procesamiento de los datos podemos indicar que la capacidad de respuesta rápida incide de manera significativa en la calidad de la prestación de los servicios administrativos en la Municipalidad Provincial de Huánuco, ello en base a la evidencia estadística que indica que el nivel de significancia (p-valor) es 0.003 menor

a 0.05, así como se verifica que el X^2 calculado 602 es menor al X^2 tabulado 787.84, por lo que se concluye que ambas variables no son independientes sino que guardan una asociación; El desarrollo de la competencia de respuesta rápida a las necesidades de los usuarios y a la problemática propia de la prestación de los servicios administrativos en los trabajadores del municipio incrementa de manera directa y significativa la calidad de la prestación de los servicios administrativos y la satisfacción de los administrados.

Prueba de hipótesis específica 3

Hi1. El desempeño laboral incidirá en la celeridad de trámite administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.

Ho1. El desempeño laboral incidirá en la celeridad de trámite administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.

Tabla 18

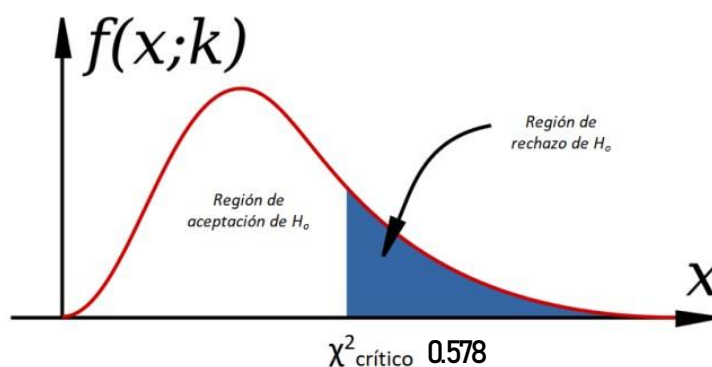
Prueba de hipótesis específica 3

	Valor	df	Significancia asintótica (Bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.578 ^a	4	.003
Razón de verisimilitud	.765	4	.823
Asociación lineal por lineal	.072	1	.772
N° de casos validos	210		

a. Casillas (2.4%) han esperado un recuento menor que 5 el recuento mínimo esperado es 3.12.

Figura 18

Prueba de hipótesis específica 3



Fuente: *Aplicación de instrumento de investigación*

Luego del procesamiento de los datos podemos indicar que el desempeño laboral incide de manera significativa en la celeridad del trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Huánuco, ello en base a la evidencia estadística que indica que el nivel de significancia (p-valor) es 0.003 menor a 0.05, así como se verifica que el X^2 calculado 578 es menor al X^2 tabulado 627.84, por lo que se concluye que ambas variables no son independientes sino que guardan una asociación; en la medida en que se desarrollen mejoras en el desempeño laboral entre los trabajadores del municipio esto mejorara de manera significativa la celeridad de los procedimientos administrativos logrando incrementar de esta manera la percepción de calidad de los usuarios de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

5.3. Discusión de resultados

En la presente investigación se ha trabajado con el título “LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, donde el análisis e interpretación: En la Tabla N°04 y Figura N°04, de la pregunta 4, donde Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, tiene el compromiso laboral con la institución declararon que 16 del personal administrativo que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco discurren la alternativa siempre; que representa el 80%, de la misma forma 3 personales administrativos de dicha área expresan la alternativa a veces; que representa un 15%, y por último 1 personal administrativo manifiesta la alternativa nunca, que representa un 5%, por lo tanto, se tiene que de la encuesta aplicada, la respuesta que predomina de la muestra en estudio es siempre, esto quedando demostrado que dichos servidores se encuentran comprometidos con sus labores y funciones dentro de su área el cual repercute en tener un buen desempeño laboral. Esto queda demostrado que concuerda con la investigación con Quiroga, R (2023), realizo un trabajo de investigación que tuvo como título de investigación “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS

TRABAJADORES DE LA CANTERA RIGOT S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”, desarrollada en la UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA ECUADOR el investigador en su trabajo planteo como objetivo general Determinar la incidencia de la Gestión Administrativa no planificada, en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera “Rigot S.A.” de la ciudad de Guayaquil, tipo de estudio es NO EXPERIMENTAL, DESCRIPTIVO y ANALITICO, el tipo de investigación es EXPLORATORIA, la muestra Se consideró en el estudio las áreas administrativas y de operaciones, conformadas por 20 personas, ya que estas son las unidades que se encargan, la primera de tramitar los procedimientos y la segunda de ejecutar los procedimientos establecidos, donde concluyo que el índice del Cumplimiento de despacho de pedidos, tiene una tendencia creciente y con valores superiores al 80% en los tres últimos meses analizados.

De la misma manera se tiene la investigación de Solis, A y Ventura, L (2019), realizo un trabajo de investigación que tubo como titulo de investigación “Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huariaca – Región Pasco”, desarrollada en la UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN PASCO el investigador en su trabajo planteo como objetivo general lograr la identificación plena de los individuos con la organización, logrando establecer nexos entre ellos siguiendo siempre un enfoque participativo y de completa comunicación, tipo de estudio es NO EXPERIMENTAL, DESCRIPTIVO y ANALITICO, el tipo de investigación es EXPLORATORIA, Afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”, donde concluye que al someter la dimensión capacitación de personal y nuestra variable: Desempeño Laboral, al chi cuadrado de Pearson, arrojó un valor de 0.000, lo que indica que existe una relación significativa entre la capacitación de personal y el desempeño laboral. Demostrando así que, si al colaborador se le capacita más, esto redundara en un mejor desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Huariaca, dicha investigación concuerda con el

resultado de la tabla N° 02 y Figura N° 2, donde declararon que 16 del personal administrativo que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco discurren la alternativa siempre; que representa el 80%, de la misma forma 1 personal administrativo de dicha área expresa la alternativa a veces; que representa un 5%, y por último 3 personales administrativos manifiestan la alternativa nunca, que representa un 15%, por lo tanto, se tiene que de la encuesta aplicada, la respuesta que predomina de la muestra en estudio es siempre. Esto quedando demostrado que el gerente de dicha institución está comprometido con la capacitación laboral siendo de gran importancia ya que fortalece a los servidores en diferentes ámbitos.

5.4. Aporte científico de la investigación

El aporte científico tiene mucha relevancia en toda institución ya sea privada o pública, así mismo entiéndase que el desempeño laboral ya que hoy en día podemos definir el desempeño laboral como el nivel en el que los empleados cumplen con éxito los factores contenidos en sus descripciones de puestos y los objetivos establecidos para su adecuado cumplimiento durante el año. Cada empresa tiene diferentes objetivos y métodos de valoración. Las medidas de desempeño incluyen la calidad y cantidad del trabajo de un empleado, la precisión y velocidad del trabajo y la eficiencia general del individuo. En muchas empresas, el desempeño laboral no solo determina la efectividad de su cumplimiento, sino que también es un factor importante al considerar futuras promociones, aumentos, responsabilidades adicionales o acciones correctivas mejoradas. Por lo tanto, la mayoría de los empleadores monitorean y rastrean constantemente el desempeño laboral. Para asegurar la buena calidad de los empleados de los servidores públicos, es de suma importancia evaluar sus funciones. También es importante notar las debilidades, los puntos negativos y comprender cómo los empleados están alineados con la visión de la empresa.

CONCLUSION

- Se llega a determinar que la gestión de los recursos humanos incide de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, ello en base a la evidencia estadística que indica que el nivel de significancia (p-valor) es 0.002 menor a 0.05, así como se verifica que el X^2 calculado 682 es menor al X^2 tabulado 887.84, por lo que se concluye que ambas variables no son independientes sino que guardan una asociación; La gestión integral de los recursos humanos, el desarrollo y fortalecimiento de capacidades de los colaboradores tendrá un efecto directo y positivo sobre el desempeño de los trabajadores en las funciones que realizan en cada área de trabajo del municipio.
- Se llega a determinar que la mejora continua en lo laboral incide de manera significativa en la competitividad de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, ello en base a la evidencia estadística que indica que el nivel de significancia (p-valor) es 0.002 menor a 0.05, así como se verifica que el X^2 calculado 392 es menor al X^2 tabulado 427.84, por lo que se concluye que ambas variables no son independientes sino que guardan una asociación; En la medida en que se implementen prácticas de mejora continua en la gestión de los Recursos Humanos se incrementará el nivel de competitividad de los servicios administrativos que se prestan a los administrados en la Municipalidad Provincial de Huánuco.
- Se llega a determinar que la capacidad de respuesta rápida incide de manera significativa en la calidad de la prestación de los servicios administrativos en la Municipalidad Provincial de Huánuco, ello en base a la evidencia estadística que indica que el nivel de significancia (p-valor) es 0.003 menor a 0.05, así como se verifica que el X^2 calculado 602 es menor al X^2 tabulado 787.84, por lo que se concluye que ambas variables no son independientes sino que guardan una asociación; El desarrollo de la competencia de respuesta rápida a las necesidades de los usuarios y a la problemática propia de la prestación de los servicios administrativos en los trabajadores del municipio incrementa de manera directa y

significativa la calidad de la prestación de los servicios administrativos y la satisfacción de los administrados.

- Se llega a determinar que el desempeño laboral incide de manera significativa en la celeridad del trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Huánuco, ello en base a la evidencia estadística que indica que el nivel de significancia (p-valor) es 0.003 menor a 0.05, así como se verifica que el X^2 calculado 578 es menor al X^2 tabulado 627.84, por lo que se concluye que ambas variables no son independientes sino que guardan una asociación; en la medida en que se desarrollen mejoras en el desempeño laboral entre los trabajadores del municipio esto mejorara de manera significativa la celeridad de los procedimientos administrativos logrando incrementar de esta manera la percepción de calidad de los usuarios de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco..

SUGERENCIAS

- Se sugiere a gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, seguir realizando las evaluaciones de desempeño laboral con el fin de tener mayor producción laboral.
- Se sugiere a gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, seguir realizando las capacitaciones laborales con el fin de demostrar la competitividad del servicio administrativo brindado en dicha área.
- Se sugiere a gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, en atender de forma oportuna los trámites administrativos de los usuarios con el fin de demostrar calidad del servicio administrativo.
- Se sugiere al personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, seguir realizan una comunicación fluida entre el personal administrativo que labora en dicha área, con el fin de atender de manera rápida y oportuna al usuario.

REFERENCIAS

- Calidad administrativa. Recuperado de: <https://www.unitecnar.edu.co/calidad-institucional/calidad-administrativa#:~:text=La%20Fundaci%C3%B3n%20Universitaria%20Antonio%20de,trav%C3%A9s%20de%20la%20implementaci%C3%B3n%20de>
- COBEE (2022). Compromiso laboral: porqué es importante y cómo fortalecerlo. Recuperado de: <https://cobee.io/blog/compromiso-laboral/>
- GESTIOPOLIS (2020). ¿Por qué es importante la formación del personal de la empresa? Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/por-que-es-importante-la-formacion-del-personal-en-la-empresa/>
- GRUPO CASTILLA (2023). Compromiso laboral: qué es y cómo gestionarlo. Recuperado de: <https://www.grupocastilla.es/compromiso-laboral/>
- IPE (2017). Productividad laboral. Recuperado de: <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>
- HUBSPOT (2023). Satisfacción del cliente: Qué es, sus elementos y como medirla. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- QUESTIONPRO (2023), Desempeño laboral: Que es, como medirlo y mejorarlo . Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20laboral%20es%20el,no%20para%20el%20puesto%20asignado.>
- SCIELO (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado. Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- TODO COMUNICACIÓN (2020). LA COMUNICACIÓN LABORAL. Recuperado de: <https://todosobrecomunicacion.com/la-comunicacion-laboral/>

UC (2020). ¿Por qué es importante la formación del personal de la empresa?

Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/por-que-es-importante-la-formacion-del-personal-en-la-empresa/>

UNIR (2022). ¿Cómo se mide la productividad laboral y cómo mejorarla?. Recuperado

de: <https://www.unir.net/empresa/revista/productividad-laboral/>

VISA (2020). Definir las metas de la empresa. Recuperado de:

<https://www.visa.com.mx/dirija-su-negocio/pequenas-medianas-empresas/notas-y-recursos/productividad/definir-las-metas-de-la-empresa.html#:~:text=En%20palabras%20simples%2C%20las%20metas,m etas%20propuestas%20por%20cada%20empresario.>

ANEXO

Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA
<p>Problema General ¿En qué medida la gestión de recursos humanos incide en el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huánuco – 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿En qué medida la mejora continua laboral incide en la competitividad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023?</p>	<p>Objetivo General Determinar si la gestión de recursos humanos incide en el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huánuco – 2023.</p> <p>Objetivos específicos Determinar si la mejora continua laboral incide en la competitividad del servicio</p>	<p>Hipótesis General HiG. La gestión de recursos humanos incide en el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huánuco – 2023. HiG. La gestión de recursos humanos incide en el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huánuco – 2023.</p> <p>Hipótesis específicos Hi1. La mejora continua laboral incidirá en la competitividad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de</p>	<p>LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS</p>	<p>Solución en los trámites administrativos Capacitación laboral Incentivos laborales – evaluación de desempeño Compromiso laboral Personal preparado Comunicación laboral</p>	<p>La población de estudio esta integra por los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco de diversos regímenes laborales que a la fecha de inicio de la investigación tienen la</p>

<p>¿En qué medida la capacidad de respuesta rápida incide en la calidad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023?</p> <p>¿En qué medida el desempeño laboral incide en la celeridad de trámite administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023?</p>	<p>administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.</p> <p>Determinar si la capacidad de respuesta rápida incide en la calidad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.</p>	<p>la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.</p> <p>Hi1. La mejora continua laboral no incidirá en la competitividad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.</p> <p>Hi2. La capacidad de respuesta rápida incidirá en la calidad del servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.</p> <p>Hio2. La capacidad de respuesta rápida no incidirá en la calidad del</p>	<p>COMPETITIVIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO</p>	<p>Respuesta rápida Atención personalizada Satisfacción del usuario Productividad laboral Tramites rápidos y oportunos Cumplimiento de metas</p>	<p>condición de trabajadores permanentes y contratados que realicen labores administrativas en la gerencia de Recursos Humanos</p> <p>Muestra estará compuesta por 20 trabajadores</p>
---	--	---	---	--	--

	<p>Determinar si el desempeño laboral incide en la celeridad de trámite administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.</p>	<p>servicio administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.</p> <p>Hi3. El desempeño laboral incidirá en la celeridad de trámite administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.</p> <p>Hio3. El desempeño laboral no incidirá en la celeridad de trámite administrativo en la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.</p>			
--	---	---	--	--	--

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Esta investigación tiene como finalidad recabar información referente a **la gestión de recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral – Municipalidad Provincial de Huánuco, por lo que se requiere brindar su respuesta con total veracidad y a su vez agradeciendo su participación.**

NOMBRE DEL INVESTIGADOR:

TESISTA: GUILLERMO ALBERTO GAVILAN NINAMANGO

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, para informarle que se está desarrollando una investigación referente a la calidad de atención en la municipalidad para ello se necesita de su participación voluntaria y se le hace llegar el objetivo y finalidad para ello se necesita su consentimiento informado para poder aplicar el instrumentó de investigación para tal efecto se necesita su firma uy huella y la información que se nos brinde será totalmente confidencial guardando solo esta información para este estudio de investigación.

Firma del participante: _____

Huánuco 2022

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES

Estimado servidor público: Se viene desarrollando el trabajo de investigación titulada “**LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO**”, para lo cual necesitamos su apoyo respondiendo con veracidad y sinceridad del caso a las siguientes preguntas que presentamos a continuación, marcando con un (X) en el recuadro de cada ítem según su criterio, sus respuestas serán manejadas con completa confidencialidad.

1. Usted ve que, **en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco**, el personal administrativo que vienen laborando en dicha área, al suscitarse un problema en un trámite administrativo saben dar una solución a tiempo.
 - (a) Siempre
 - (b) A veces
 - (c) Nunca

2. Usted ve que, **en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco**, el personal que viene laborando recibe capacitación laboral.
 - (a) Siempre
 - (b) A veces
 - (c) Nunca

3. Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal que viene laborando se somete a evaluación de desempeño con la finalidad de tener mayor producción laboral.
 - (a) Siempre

- (b) A veces
 - (c) Nunca
4. Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, tiene el compromiso laboral con la institución.
- (a) Siempre
 - (b) A veces
 - (c) Nunca
5. Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, está preparada para dar trámite a los procedimientos administrativos que hay en dicha área.
- (a) Siempre
 - (b) A veces
 - (c) Nunca
6. Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, tiene una comunicación entre sus colegas con el fin de dar trámite a los procedimientos administrativos que hay en dicha área de acuerdo a ley.
- (a) Siempre
 - (b) A veces
 - (c) Nunca
7. Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, los trámites administrativos que hay en dicha área, brinda una respuesta rápida de acuerdo a ley.
- (a) Siempre
 - (b) A veces
 - (c) Nunca

8. Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, realiza una atención personalizada a los usuarios referente al trámite administrativo que está realizado en dicha área.
 - (a) Siempre
 - (b) A veces
 - (c) Nunca

9. El personal administrativo que viene laborando en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, demuestra responsabilidad laboral que se expresa en brindar atención rápida y oportuna a los trámites administrativos y por ende se ve reflejado en los usuarios.
 - (a) Siempre
 - (b) A veces
 - (c) Nunca

10. Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, demuestra productividad laboral.
 - (a) Siempre
 - (b) A veces
 - (c) Nunca

11. Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, atiende los tramites administrativo tanto interno como externos de forma rápida y oportuna.
 - (a) Siempre
 - (b) A veces
 - (c) Nunca

12. El personal administrativo que viene laborando en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, está comprometido en el cumplimiento de las metas institucionales que se trazan cada año.

(a) Siempre

(b) A veces

(c) Nunca



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: **ALAN RUBIN ROBLES** Especialidad: **GESTION PUBLICA**

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
MEJORA CONTINUA LABORAL	Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal administrativo que vienen laborando en dicha área, al suscitarse un problema en un trámite administrativo saben dar una solución a tiempo.	3	4	4	4
	Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal que viene laborando recibe capacitación laboral.	4	4	4	4
	Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal que viene laborando se somete a evaluación de desempeño con la finalidad de tener mayor producción laboral.	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA RÁPIDA	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, tiene el compromiso laboral con la institución.	4	3	4	4
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, está preparada para dar trámite a los procedimientos administrativos que hay en dicha área.	4	4	3	4
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, tiene una comunicación entre sus colegas con el fin de dar trámite a los procedimientos administrativos que hay en dicha área de acuerdo a ley.	3	4	4	4
CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, los trámites administrativos que hay en dicha área, brinda una respuesta rápida de acuerdo a ley.	4	3	4	3
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, realiza una atención	3	4	4	4



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ**

ESCUELA DE POSGRADO



	personalizada a los usuarios referente al trámite administrativo que está realizado en dicha área.				
	El personal administrativo que viene laborando en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, demuestra responsabilidad laboral que se expresa en brindar atención rápida y oportuna a los trámites administrativos y por ende se ve reflejado en los usuarios.	4	4	4	3
CELERIDAD DE TRÁMITE ADMINISTRATIVO	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, demuestra productividad laboral.	4	4	4	3
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, atiende los tramites administrativo tanto interno como externos de forma rápida y oportuna.	4	4	4	4
	El personal administrativo que viene laborando en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, está comprometido en el cumplimiento de las metas institucionales que se trazan cada año.	3	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Mg. Alan Manuel Rubin Robles

Firma y Sello del juez



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ**

ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: **WILLIAM PAOLO TABOADA TRUJILLO** Especialidad: **GESTION PUBLICA**

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
MEJORA CONTINUA LABORAL	Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal administrativo que vienen laborando en dicha área, al suscitarse un problema en un trámite administrativo saben dar una solución a tiempo.	3	4	4	4
	Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal que viene laborando recibe capacitación laboral.	4	4	4	4
	Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal que viene laborando se somete a evaluación de desempeño con la finalidad de tener mayor producción laboral.	4	4	3	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA RÁPIDA	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, tiene el compromiso laboral con la institución.	4	3	3	4
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, está preparada para dar trámite a los procedimientos administrativos que hay en dicha área.	4	3	4	4
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, tiene una comunicación entre sus colegas con el fin de dar trámite a los procedimientos administrativos que hay en dicha área de acuerdo a ley.	3	4	4	4
CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, los trámites administrativos que hay en dicha área, brinda una respuesta rápida de acuerdo a ley.	4	4	4	3
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, realiza una atención	3	4	3	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO

	personalizada a los usuarios referente al trámite administrativo que está realizado en dicha área.				
	El personal administrativo que viene laborando en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, demuestra responsabilidad laboral que se expresa en brindar atención rápida y oportuna a los trámites administrativos y por ende se ve reflejado en los usuarios.	4	4	4	3
CELERIDAD DE TRÁMITE ADMINISTRATIVO	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, demuestra productividad laboral.	4	4	4	4
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, atiende los tramites administrativo tanto interno como externos de forma rápida y oportuna.	4	4	4	4
	El personal administrativo que viene laborando en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, está comprometido en el cumplimiento de las metas institucionales que se trazan cada año.	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y Sello del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: **SOFIA CHIA ESTACIO**

Especialidad: **MAESTRA**

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
MEJORA CONTINUA LABORAL	Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal administrativo que vienen laborando en dicha área, al suscitarse un problema en un trámite administrativo saben dar una solución a tiempo.	4	4	4	4
	Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal que viene laborando recibe capacitación laboral.	4	4	3	4
	Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal que viene laborando se somete a evaluación de desempeño con la finalidad de tener mayor producción laboral.	4	4	3	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA RÁPIDA	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, tiene el compromiso laboral con la institución.	4	4	4	4
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, está preparada para dar trámite a los procedimientos administrativos que hay en dicha área.	4	4	4	4
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, tiene una comunicación entre sus colegas con el fin de dar trámite a los procedimientos administrativos que hay en dicha área de acuerdo a ley.	4	4	4	3
CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, los trámites administrativos que hay en dicha área, brinda una respuesta rápida de acuerdo a ley.	4	4	4	3
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, realiza una atención	3	4	3	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO

	personalizada a los usuarios referente al trámite administrativo que está realizado en dicha área.				
	El personal administrativo que viene laborando en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, demuestra responsabilidad laboral que se expresa en brindar atención rápida y oportuna a los trámites administrativos y por ende se ve reflejado en los usuarios.	4	4	4	3
CELERIDAD DE TRÁMITE ADMINISTRATIVO	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, demuestra productividad laboral.	4	4	4	4
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, atiende los tramites administrativo tanto interno como externos de forma rápida y oportuna.	4	4	4	4
	El personal administrativo que viene laborando en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, está comprometido en el cumplimiento de las metas institucionales que se trazan cada año.	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y Sello del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: **GHIELHIEL MASGO PRIMO** Especialidad: **MAESTRO**

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
MEJORA CONTINUA LABORAL	Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal administrativo que vienen laborando en dicha área, al suscitarse un problema en un trámite administrativo saben dar una solución a tiempo.	4	4	4	4
	Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal que viene laborando recibe capacitación laboral.	4	4	3	3
	Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal que viene laborando se somete a evaluación de desempeño con la finalidad de tener mayor producción laboral.	4	4	3	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA RÁPIDA	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, tiene el compromiso laboral con la institución.	4	3	4	4
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, está preparada para dar trámite a los procedimientos administrativos que hay en dicha área.	4	4	4	4
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, tiene una comunicación entre sus colegas con el fin de dar trámite a los procedimientos administrativos que hay en dicha área de acuerdo a ley.	3	4	4	3
CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, los trámites administrativos que hay en dicha área, brinda una respuesta rápida de acuerdo a ley.	4	4	4	3
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, realiza una atención	3	4	3	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



	personalizada a los usuarios referente al trámite administrativo que está realizado en dicha área.				
	El personal administrativo que viene laborando en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, demuestra responsabilidad laboral que se expresa en brindar atención rápida y oportuna a los trámites administrativos y por ende se ve reflejado en los usuarios.	3	4	4	3
CELERIDAD DE TRÁMITE ADMINISTRATIVO	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, demuestra productividad laboral.	4	4	4	4
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, atiende los tramites administrativo tanto interno como externos de forma rápida y oportuna.	4	4	4	4
	El personal administrativo que viene laborando en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, está comprometido en el cumplimiento de las metas institucionales que se trazan cada año.	3	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y Sello del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: **AMANCIO R. VALDIVIESO ECHEVARRIA** Especialidad: **GESTION PUBLICA**

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
MEJORA CONTINUA LABORAL	Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal administrativo que vienen laborando en dicha área, al suscitarse un problema en un trámite administrativo saben dar una solución a tiempo.	4	4	4	4
	Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal que viene laborando recibe capacitación laboral.	4	4	3	3
	Usted ve que, en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, el personal que viene laborando se somete a evaluación de desempeño con la finalidad de tener mayor producción laboral.	4	4	3	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA RÁPIDA	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, tiene el compromiso laboral con la institución.	4	3	4	4
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, está preparada para dar trámite a los procedimientos administrativos que hay en dicha área.	4	4	4	4
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, tiene una comunicación entre sus colegas con el fin de dar trámite a los procedimientos administrativos que hay en dicha área de acuerdo a ley.	3	4	4	3
CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, los trámites administrativos que hay en dicha área, brinda una respuesta rápida de acuerdo a ley.	4	4	4	3
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, realiza una atención	3	4	3	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ




ESCUELA DE POSGRADO

	personalizada a los usuarios referente al trámite administrativo que está realizado en dicha área.				
	El personal administrativo que viene laborando en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, demuestra responsabilidad laboral que se expresa en brindar atención rápida y oportuna a los trámites administrativos y por ende se ve reflejado en los usuarios.	3	4	4	3
CELERIDAD DE TRÁMITE ADMINISTRATIVO	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, demuestra productividad laboral.	4	4	4	4
	Usted percibe que el personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, atiende los tramites administrativo tanto interno como externos de forma rápida y oportuna.	4	4	4	4
	El personal administrativo que viene laborando en la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huánuco, está comprometido en el cumplimiento de las metas institucionales que se trazan cada año.	3	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO (-)



 Dr. Amancio R. Valdivieso Echevarría
 Firma y Sello del juez

NOTA BIOGRAFICA

Guillermo Alberto Gavilan Ninamango, nació en la Provincia de Huancayo, región de Junín, el 22 de junio de 1959, cursó estudios de nivel primario en la Escuela Aplicación de la Escuela Normal Superior “Teodoro Peñaloza” de la provincia de Chupaca departamento de Junín y nivel secundario en el Colegio Aplicación de la Escuela Normal Superior “Teodoro Peñaloza” de la provincia de Chupaca departamento de Junín. En el año 1977 ingresó a la Universidad Nacional del Centro del Perú, en la carrera profesional contabilidad del año 1977 al 1982, obteniendo el grado de académico de Bachiller en Administración, así como el grado de licenciado en administración.

Una vez obtenido el título profesional laboró como administrador en América Films SA - Huaral en el año 1987; en Negocios Cinematográficos SA en el año 1990; en Operadora de Cines SA en el año de 1990 hasta 1997, laboró como Director Municipal y Sub Director de Rentas en la Municipalidad Distrital de Amarilis, provincia de Huánuco en el año 1995 hasta 1996, laboró como Gerente de Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Amarilis, provincia de Huánuco en los años 2002 y 2005 hasta 2006, laboro como Administrador Municipal en la Municipalidad Distrital de San Martín de Pangoa de la Provincia de Satipo en el año 1998, laboró como Gerente Municipal en la Municipalidad Provincial de Ambo en el año 2008 hasta el 2009, laboró como Sub-Gerente Personal en la Municipalidad Distrital de Amarilis en el año de 2009 hasta el 2012, laboró como Sub-Gerente Programas Sociales de la Municipalidad Distrital de Amarilis en el año 2012 hasta el 2014, laboro como Sub-Gerente Personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis en el año de 2014 hasta el 2019; laboro como Gerente de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2019.



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **18:00h**, del día **lunes 06 DE SETIEMBRE DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Mg. Jimmy Grover FLORES VIDAL	Presidente
Mg. Alberto SALDAÑA PANDURO	Secretario
Mg. Hanonver Jonathan DIAZ JORGE	Vocal

Asesor (a) de tesis: Mg. Gielhiel MASGO PRIMO (Resolución N° 03007-2021-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Don Guillermo Alberto GAVILAN NINAMANGO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de DIECIOCHO (18)
Equivalente a MUY BUENO, por lo que se declara APROBADO
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 19:30 horas de 06 de setiembre de 2023.

SECRETARIO	PRESIDENTE	VOCAL
DNI N° <u>22408964</u>	DNI N° <u>22523461</u>	DNI N° <u>45821158</u>

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 03049-2023-UNHEVAL/EPG)

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO”**, realizado por el Maestría en Gerencia Pública, **Guillermo Alberto GAVILAN NINAMANGO** cuenta con un **índice de similitud del 18%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 11 de agosto de 2023.



Juvita Soto
Dra. Juvita Dina SOTO HILARIO
DIRECTORA(E) DE LA ESCUELA DE POSGRADO

NOMBRE DEL TRABAJO

**LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS
HUMANOS
Y SU INCIDENCIA
EN EL DESEMPEÑO LABORAL -
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUÁNUCO**

AUTOR

**GUILLERMO ALBERTO GAVILAN NINAM
ANGO**

RECUENTO DE PALABRAS

5728 Words

RECUENTO DE CARACTERES

31555 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

51 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

159.0KB

FECHA DE ENTREGA

Aug 10, 2023 4:25 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 10, 2023 4:26 PM GMT-5

● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del programa de estudio	GERENCIA PÚBLICA
Grado que otorga	MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA

2. DATOS DEL AUTOR(ES): (INGRESE TODOS LOS DATOS REQUERIDOS COMPLETOS)

Apellidos y nombres:	GAVILAN NINAMANGO GUILLERMO ALBERTO							
Tipo de documento:	DNI	X	PASAPORTE		C.E.		NRO. DE CELULAR:	962915111
Nro. de Documento:	19900029				Correo Electrónico:	Gag22@hotmail.com		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO	
Apellidos y Nombres:	MASGO PRIMO GIELHIEL			ORCID ID: 0000-0003-1821-9791
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte	Nro. de documento: 42759542

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	FLORES VIDAL JIMMY GROVER
Secretario:	SALDAÑA PANDURO ALBERTO
Vocal:	DIAZ JORGE HANONVER JONATHAN
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	



5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	MIGRACIÓN	DESEMPLEO	INFLUENCIA

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)	
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:	

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	NO	X
---	----	----	---

Información de la Agencia Patrocinadora:	
--	--

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Apellidos y Nombres:	GAVILAN NINAMANGO GUILLERMO ALBERTO	Huella Digital
DNI:	19900029	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 11/12//2023		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.