



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

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Desempeño laboral en los colaboradores de Recursos
Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo,
2024**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Pretell Fernandez Nataly Aracelli

ORCID(<https://orcid.org/0000-0002-8570-6066>)

Vargas Flores Joel Hipolito

ORCID(<https://orcid.org/0000-0002-0627-9247>)

Asesor:

Dr. Merino Núñez Mirko

ORCID(<https://orcid.org/0000-0002-8820-6382>)

Línea de Investigación

Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que promueva
el crecimiento económico inclusivo y sostenido

Sublínea de Investigación

Institucionalidad y gestión de las organizaciones

Pimentel – Perú

2024



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos del Programa de Estudios **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

“DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE RECURSOS HUMANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2024”

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS), conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.


En virtud de lo antes mencionado, firman:

Pretell Fernández Nataly Aracelli	DNI: 73000918	
Vargas Flores Joel Hipólito	DNI: 75879283	

Pimentel, 29 de enero del 2025.

Pretell Fernandez Nataly Arace Vargas Flores Joel ...

Desempeño laboral en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclay

 Universidad Señor de Sipán

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::26396:426516748

Fecha de entrega

4 feb 2025, 11:36 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

4 feb 2025, 11:38 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

TURNITIN Pretell_Fernández_Bachiller (2) - copia.docx

Tamaño de archivo

102.6 KB

18 Páginas

5,261 Palabras

29,669 Caracteres



Página 2 of 23 - Descripción general de Integridad

Identificador de la entrega trn:oid::26396:426516748


15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...


Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

13%  Fuentes de Internet

1%  Publicaciones

11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguir de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por darnos la dicha de seguir adelante, sobre todo de mantenernos con salud, para poder lograr con éxito esta investigación.

Agradecer a nuestros padres por creer en nosotros y por siempre motivarnos a seguir adelante en cada momento difícil que enfrentamos. Su apoyo fue esencial para poder lograr esta meta.

Agradecer a nuestros docentes por compartir sus conocimientos y por ser un pilar fundamental en nuestro trabajo de investigación, sobre todo por confiar en nosotros y darnos la oportunidad de demostrar nuestras habilidades.

Pretell Fernández Nataly A.

Vargas Flores Joel H.

DEDICATORIA

El presente trabajo le dedicamos a nuestro padre celestial, por ser nuestra guía y fortaleza a lo largo de este proceso, dándonos sabiduría necesaria para enfrentar cada desafío.

A nuestras familias que estuvieron a nuestro lado, apoyándonos incondicionalmente, con amor y sacrificio durante la realización de este trabajo de investigación.

A nuestros docentes que estuvieron con nosotros en este lapso de tiempo, con sus enseñanzas brindadas, compromiso y apoyo de culminar satisfactoriamente nuestra etapa universitaria.

Pretell Fernández Nataly A.

Vargas Flores Joel H.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Hipótesis	15
1.4. Objetivos	15
1.5. Teorías relacionadas al tema	16
II. MATERIAL DE INVESTIGACIÓN.....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación	19
2.2. Población y muestra.....	19
2.3. Variables.....	20
2.4. Operacionalización de variables.....	21
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
III. RESULTADOS	23
3.1. Tablas y figuras.	23
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	27
V. REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable Desempeño Laboral.....	21
Tabla 2 Alfa de Crombach	22
Tabla 3 Resultados de dimensión 1: Adaptabilidad.....	23
Tabla 4 Resultados de dimensión 2: Asistencia y Puntualidad.....	24
Tabla 5 Resultados de dimensión 3: Responsabilidad	24
Tabla 6 Resultados de dimensión 4: Motivación	25
Tabla 7 Resultados de dimensión 6: Cooperación	26
Tabla 8 Resultados de dimensión 7: Iniciativa	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados de Variable Desempeño Laboral.....	23
Figura 2 Resultados de dimensión 5: Disciplina	25

RESUMEN

En la investigación sobre el desempeño laboral de los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo (MPCH) en 2024, el objetivo fue de Determinar el Desempeño Laboral en los colaboradores de Recursos Humanos en la MPCH. Para ello se empleó un enfoque descriptivo - cuantitativo con un diseño no experimental de tipo básico. La población estudiada incluyó a todos los colaboradores del área de Recursos Humanos, con una muestra de 66 trabajadores, aplicándose una encuesta de 20 ítems. Los resultados revelaron que la mayoría de encuestados percibe positivamente su desempeño laboral, destacando áreas como la adaptabilidad, la asistencia y puntualidad, la responsabilidad, la motivación, la disciplina y la cooperación como dimensiones clave para el rendimiento laboral. Sin embargo, la dimensión de iniciativa, aunque positiva, mostró margen para la mejora, especialmente en la propuesta de sugerencias constructivas para el ambiente de trabajo. Se concluyó que, a pesar de obtener resultados positivos, siempre hay espacio para la mejora continua. Se sugieren prácticas adicionales de gestión, como el desarrollo de sistemas de reconocimiento e incentivos más robustos, y estrategias que aumenten el engagement y la satisfacción laboral, las cuales podrían mejorar aún más el desempeño laboral de los colaboradores.

Palabras clave: Desempeño laboral, Recursos Humanos, evaluación, motivación, iniciativa.

ABSTRACT

In the research on the job performance of Human Resources employees at the Provincial Municipality of Chiclayo (MPCH) in 2024, the objective was to determine the job performance of Human Resources employees at the MPCH. To do this, a descriptive-quantitative approach was used with a basic non-experimental design. The population studied included all employees in the Human Resources area, with a sample of 66 workers, applying a 20-item survey. The results revealed that the majority of respondents perceive their job performance positively, highlighting areas such as adaptability, attendance and punctuality, responsibility, motivation, discipline and cooperation as key dimensions for job performance. However, the initiative dimension, although positive, showed room for improvement, especially in the proposal of constructive suggestions for the work environment. It was concluded that, despite obtaining positive results, there is always room for continuous improvement. Additional management practices are suggested, such as developing more robust recognition and incentive systems, and strategies to increase employee engagement and satisfaction, which could further improve employee job performance.

Keyword: Job performance, Human Resources, evaluation, motivation, initiative.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el entorno actual, los empleados se encuentran genuinamente comprometidos cuando alcanzan las metas de la organización, un objetivo que muchas entidades estatales desean lograr; sin embargo, frecuentemente no se entusiasman del todo al realizar sus tareas, esta falta de entusiasmo puede llevar a una menor eficacia en sus actividades laborales y al incumplimiento de ciertas funciones, ya que los colaboradores no siempre se encuentran en un buen estado de ánimo (Mendoza & Arriola 2022).

En el **nivel internacional**, Alves et al. (2020) reportaron que en Brasil los municipios han enfrentado situaciones adversas debido a la gestión laboral y educativa, asimismo, se identificó una notable falta de habilidades en la práctica de desarrollo de recursos humanos, lo que destacó la necesidad de que los empleados perfeccionen sus habilidades y amplíen sus conocimientos para satisfacer las demandas de la nueva generación. Esta brecha de habilidades también afecta su motivación, y desarrollo laboral, por ende, se necesita que las entidades cuenten con un trabajador social para impartir conferencias motivacionales cada semana, con el fin de aumentar el rendimiento y la motivación de los empleados en un contexto actual donde la gestión eficiente de recursos humanos es crucial.

Por otro lado, en México, Hinojoza (2022) señala que el grado de compromiso aumentará siempre que los empleados de una entidad estén satisfechos con sus tareas y el entorno en el que las realizan, para ello, es esencial asignarles responsabilidades acordes a sus capacidades, mejorar sus salarios y fomentar el respaldo recíproco entre colegas, promoviendo así el trabajo en conjunto; este enfoque no solo permitirá alcanzar los objetivos y metas establecidos, sino que también mejorará el rendimiento laboral, contribuyendo a la eficiencia y efectividad general de la institución.

En el **nivel nacional**, Charry & Solórzano (2021) señalan que las relaciones sociales conflictivas en el entorno laboral, sumada a la falta de metas comunes, puede disminuir significativamente la dedicación y la satisfacción laboral, por ello se recomiendan que todos los colaboradores compartan las mismas metas laborales, ya que el desempeño laboral está fuertemente vinculado al engagement del empleado, además, los trabajadores no solo interactúan con sus colegas de labor, sino también con un grupo social más amplio, lo que puede influir en su desempeño y crecimiento empresarial.

Asimismo, en Tarapoto desarrollan diversos aspectos que dificultan el desempeño laboral eficiente, uno de estos problemas es el cansancio y estrés, considerado como la razón principal por la cual los empleados no están comprometidos al cien por ciento, esto se debe a una sobrecarga laboral con en relación a las tareas asignadas, lo que resulta cansancio

tanto físico como mental, además, al extender las horas de trabajo, los empleados pueden sentirse exhaustos o permanecer poco tiempo en la empresa, lo que también provoca sofocamiento laboral (Saavedra et al. 2020).

Sin embargo, en el **nivel local**, la Municipalidad Provincial de Chiclayo, no es ajena a estos problemas donde uno de los problemas más importantes se encuentra en el compromiso de los empleados con la ejecución de sus tareas y objetivos institucionales. A menudo, los trabajadores no se sienten completamente motivados y comprometidos debido a la falta de satisfacción en sus roles y la ausencia de un entorno laboral estimulante, esto se agrava por la falta de reconocimiento y recompensas adecuadas, lo que disminuye aún más el entusiasmo y la disposición para alcanzar los objetivos organizacionales.

Además, las relaciones sociales peligrosas y la falta de cohesión en el equipo contribuyen a un entorno de trabajo desfavorable, donde los colaboradores no solo deben lidiar con sus tareas laborales, sino también con influencias externas y conflictos interpersonales que afectan su desempeño, este ambiente puede llevar a una menor satisfacción y engagement, lo que reduce el rendimiento general (Bautista et al., 2020).

Otro aspecto crítico es el cansancio y la sobrecarga laboral, este problema es muy visto a menudo, donde los trabajadores se enfrentan a excesivas cargas de trabajo y largas horas, lo que resulta en agotamiento físico y mental, esta situación no solo disminuye la productividad, sino que también aumenta el cambio constante de trabajadores, ya que los empleados buscan mejores condiciones laborales en otros lugares, por ende, el estrés laboral y la falta de apoyo entre compañeros exacerbar este problema, creando un ciclo vicioso de bajo rendimiento y alta rotación, por lo que es muy importante una atención inmediata.

En los **antecedentes a nivel internacional**, Venezuela, Palmar & Valero (2022) realizaron un estudio sobre el "desempeño laboral", cuya finalidad fue analizar el rendimiento laboral de los directivos en los institutos autónomos del municipio Mara. La metodología utilizada fue descriptiva, de campo, transversal y no experimental, para recolectar datos, se utilizó un cuestionario con escala Likert, compuesto por 38 interrogantes. Los hallazgos determinaron que la mayoría de los gerentes evaluados tenían un desempeño laboral satisfactorio, destacando habilidades en la toma de decisiones y gestión de recursos. En conclusión, el estudio determinó que, aunque los gerentes presentan un buen desempeño en general, es fundamental implementar estrategias para fortalecer la comunicación interna y la motivación del equipo, lo que contribuiría a una gestión más eficiente en los institutos autónomos del municipio Mara.

Asimismo, en Ecuador, Hernández & Alarcón (2022) llevaron a cabo una investigación sobre la "gestión del ambiente organizacional como estrategia para optimizar el rendimiento

laboral", cuyo objetivo fue desarrollar un modelo de gestión del ambiente organizacional para elevar el rendimiento en el trabajo en entidades públicas. Se llevó a cabo una investigación fundamental, no experimental y descriptiva, con una población de 321 personas, que incluía 289 trabajadores y 32 administrativos. Los resultados principales mostraron que la autopercepción del rendimiento laboral, tanto individual como colectivo, fue mayormente positiva, con un 51,72% y un 57,32% respectivamente calificándola como buena. Logrando concluir que la implementación de un nuevo modelo ayudará a mejorar significativamente el rendimiento laboral de directivos y empleados.

Por último, Morales & Gonzales (2020) realizaron un estudio en Ecuador sobre "Ambiente laboral y rendimiento de los empleados del sector público", con el objetivo de alcanzar estados de transición que incluya cambios de paradigmas. El método empleado fue de tipo descriptivo y correlacional cuantitativo, utilizando un diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo compuesta por 128 servidores públicos. Se utilizó un cuestionario estructurado como instrumento para el recojo de información, los resultados indicaron que existe una correlación positiva entre el ambiente organizacional favorable y un mejor rendimiento laboral. En conclusión, se determinó que mejorar el clima organizacional puede facilitar cambios de paradigmas y contribuir significativamente a un desempeño laboral más eficiente y satisfactorio en el sector público.

En cuanto a **nivel nacional** Tarapoto, Córdova (2022) investigó la relación entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Rioja. Utilizando un diseño básico, no experimental, transversal y descriptivo correlacional, se encuestó a 98 colaboradores. Los hallazgos determinaron que el 60% calificó la administración de recursos humanos como regular, el 22% como mala y el 18% como buena. En cuanto al desempeño laboral, el 78% fue medio, el 12% bajo y el 10% alto. Logrando concluir la existencia de una conexión positiva entre las variables, con un margen muy alto (Rho de Spearman de 0.941) y un p- valor de 0.000, indicando que el 88.55% de la variabilidad en el desempeño laboral se debe a la administración de recursos humanos.

En Cajamarca, Cieza (2022) realizó un estudio con la finalidad de recomendar un incentivo de reconocimiento para optimizar el rendimiento laboral en la Municipalidad de San Juan de Licupis. Se empleó el método descriptivo, con un diseño no experimental y transversal, y un enfoque cuantitativo. La población consistió en 16 empleados, a quienes se les administró una encuesta. Los resultados indicaron que el 50% de los trabajadores tenía un desempeño laboral regular, el 37.5% eficiente y el 12.5% ineficiente. La conclusión fue que un alto porcentaje de trabajadores tenía un desempeño laboral regular, lo que llevó a la propuesta de un incentivo de reconocimiento para mejorar su rendimiento.

Finalizando en Perú, Santillán & Saavedra (2021) realizaron una investigación con el objetivo de evaluar el nivel de percepción sobre el rendimiento laboral de los empleados de la MP de Moyobamba. Este análisis fue de naturaleza descriptiva y utilizó un diseño no experimental. Para evaluar la percepción del desempeño laboral, se empleó el instrumento Individual Work Performance (IWP) en una muestra de 60 trabajadores. Los resultados indicaron que el 40% de los trabajadores percibían su desempeño laboral como alto, el 35% como medio y el 25% como bajo. Como conclusión se tuvo que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción positiva de su desempeño laboral, lo que sugiere la efectividad de las políticas de gestión implementadas en la municipalidad.

En cuanto al **nivel local**, Chiclayo, Cieza et al. (2023) realizaron un estudio con la finalidad de proponer un sistema de reconocimiento de incentivos para mejorar el rendimiento en el trabajo en la municipalidad. La metodología utilizada fue descriptiva con un enfoque cuantitativo, empleando un diseño no experimental y transversal. A través de un cuestionario administrado a los colaboradores de la municipalidad, se reveló que el 50% de los trabajadores tenía un rendimiento laboral regular, el 37.5% un rendimiento eficiente y el 12.5% un rendimiento ineficiente, además, se descubrió que el 56.3% de los empleados desconocía la visión de la entidad. La investigación concluyó que una parte significativa de los empleadores tenía un desarrollo laboral medio, lo que llevó a la propuesta de un sistema de incentivos para mejorar este desempeño.

También en Chiclayo, Surco (2023) realizó un estudio con la finalidad de establecer la relación entre la administración municipal y el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de San Felipe, Jaén. Empleando un diseño correlacional, se aplicaron cuestionarios a 30 colaboradores. Los resultados mostraron que el 60% de los participantes evaluaron la gestión municipal como media, mientras que el 56.7% calificaron su desempeño laboral de manera similar. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre la gestión municipal y el rendimiento en el trabajo, con un valor de sigma de 0.000 y una incidencia de 0.951, indicando que mejoras en la gestión pueden influir positivamente en el rendimiento y la calidad de las decisiones de los empleados en la organización.

En Chiclayo, Sánchez (2023) realizó una investigación con el propósito de desarrollar una propuesta de engagement para mejorar el rendimiento laboral en la Municipalidad de Cayaltí. La investigación fue de tipo propositiva, utilizando un diseño no experimental-transversal, se aplicaron cuestionarios a una muestra de 95 trabajadores. Los resultados mostraron que el 45% de los empleados presentaban un nivel medio de engagement, especialmente afectado por las dimensiones de Dedicación y Absorción, lo que resultaba en una falta de motivación y enfoque en sus actividades laborales.

La investigación concluyó que el engagement influye significativamente en el desempeño laboral, con un coeficiente de 0.927 y un $p < 0.05$, indicando que el engagement afecta en un 96% el desempeño de dicha entidad.

La **importancia y justificación** del presente estudio se justifica por diversas razones de relevancia tanto organizacional como social, de acuerdo a ello, en primer lugar, el buen funcionamiento del área de RRHH es crucial para el éxito operativo de cualquier entidad pública, lo que asegura que se recluten, capaciten y tengan empleados talentosos y comprometidos, por lo tanto en lo llevarse de forma idónea afecta la eficiencia interna y la capacidad de respuesta a las demandas administrativas y ciudadanas, así como impacta directamente en la percepción pública de la administración municipal.

A la vez, el trabajo llegó a contribuir a llenar un vacío de conocimiento específico sobre las dinámicas internas de RRH en el ámbito municipal, lo que llegó a proporcionar datos empíricos y análisis fundamentados que podrían fundamentar la formulación de políticas públicas orientadas a la mejora continua de la gestión administrativa, por lo tanto se precisa, que esto no solo beneficiaría a la entidad, sino que también podría servir como modelo para otras entidades estatales enfrentadas a desafíos similares en la gestión de su capital humano.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el desempeño laboral en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024?

1.3. Hipótesis

El desempeño laboral de los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024 es medio.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el desempeño laboral en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar la dimensión “Adaptabilidad” en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024.
- Analizar la dimensión “Asistencia y puntualidad” en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024.
- Analizar la dimensión “Responsabilidad” en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024.

- Analizar la dimensión “Motivación” en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo,2024.
- Analizar la dimensión “Disciplina” en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo,2024.
- Analizar la dimensión “Cooperación” en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo,2024.
- Analizar la dimensión “Iniciativa” en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo,2024.

1.5. Teorías relacionadas al tema

Castro (2020) destaca que el desempeño laboral es crucial para definir las actividades de un colaborador, centrándose en el rendimiento al ejecutar tareas específicas en función de metas establecidas, este concepto abarca la calidad, el tiempo y los recursos empleados en la realización de dichas actividades.

Según Cieza et al., (2024) contar con colaboradores eficientes es una inversión valiosa para cualquier organización, ya que el rendimiento de los empleados determina el éxito de la empresa, por su parte, el departamento de recursos humanos tiene la importante tarea de evaluar el desempeño laboral de los colaboradores, siendo este un factor determinante para el logro de los objetivos organizacionales.

Además, García (2023) subraya que el desempeño laboral no solo se mide por la eficiencia y eficacia en la ejecución de tareas, sino también por la capacidad de adaptación y la proactividad del colaborador ante los cambios y retos en el entorno laboral, esta evaluación del desempeño incluye aspectos como la innovación, la resolución de problemas y la colaboración en equipo, lo que contribuye integralmente al éxito de la organización.

Según Gonzáles & Vílchez (2021) nos menciona que Davis y Newstrom centran conductas que una persona realiza basándose en el desempeño de su puesto, prioriza dimensiones como:

Adaptabilidad: Se refiere a la facilidad que la persona tiene para acoplarse a su actividad, donde se puede encontrar la comprensión y asimilación.

La asistencia y Puntualidad: Se refiere al cumplimiento de horario. Se señalan factores como el Cumplimiento del horario, Puntualidad y Preocupación por retrasos en el trabajo.

Responsabilidad: Se cumple las obligaciones.

Motivación: Se encuentra al reconocimiento y recompensa.

Disciplina: Se refiere al acatamiento de normas.

Cooperación: Se refiere a las relaciones productivas y al apoyo al compañero.

Iniciativa: Se refiere a ideas y sugerencias.

Es importante y fundamental asignar correctamente a un colaborador en su puesto de trabajo, ya que esto permite que realice sus tareas de manera eficiente y sin dificultades, por ende, un buen desempeño laboral ofrece beneficios significativos como para el empleador y la misma entidad. Para la empresa, contribuye al éxito y cumplimiento de sus objetivos; para el trabajador, puede resultar en promociones y mejoras salariales debido a su rendimiento destacado (Bernal et al., 2023).

Además, la importancia del desempeño laboral radica en su impacto sobre el clima organizacional y la satisfacción del usuario, un colaborador bien ubicado y desempeñándose adecuadamente no solo mejora su propio bienestar y crecimiento profesional, sino que también contribuye a un ambiente de trabajo positivo y al logro de altos niveles de satisfacción y fidelidad de los consumidores, fortaleciendo así la reputación y la competitividad de la entidad (Da Silva 2023).

En el ámbito del rendimiento laboral, hay razones por las cuales un empleado puede desempeñarse de manera efectiva o no. Por esta razón, se destacan tres elementos clave que incluyen el ambiente de trabajo, la formación adecuada y el compromiso con las metas organizacionales.

En tal sentido, un ambiente laboral positivo permite a los colaboradores establecer relaciones eficientes, facilitando sus actividades y evitando conflictos, por ende, este factor es uno de los parámetros esenciales para el éxito organizacional, ya que los trabajadores son la parte esencial de la organización. Por otro lado, el desarrollo de capacitaciones puede contribuir a que sus colaboradores realicen sus tareas de manera eficiente, esto coadyuva al compromiso eficiente del trabajador para el éxito empresarial, cabe señalar que, a mayor eficiencia y compromiso, mejor será el desempeño y el cumplimiento de tareas (Fernández, 2021).

Medir el desempeño laboral es fundamental, para asegurar la productividad de los trabajadores en una organización, en este sentido, las empresas realizan evaluaciones para verificar si los objetivos establecidos por las distintas áreas se están cumpliendo y mejorando con el tiempo, estas evaluaciones son llevadas a cabo por los jefes o líderes del departamento, personal de recursos humanos o incluso el director de la empresa, algunos aspectos según Morocho (2023) son los siguientes:

- **Reuniones con el *personal*:** Se trata de entrevistas entre los trabajadores y sus

jefes, donde se verifica el comportamiento y las respuestas del empleado respecto a sus actividades.

- **Calidad del trabajo:** Esta evaluación observa cómo, cuándo y con qué recursos los trabajadores cumplen sus tareas; se mide el tiempo, la productividad y el uso de recursos, siendo una de las formas más comunes empleadas por las organizaciones.

- **Desempeño:** En esta prueba, se observa a los trabajadores en su entorno laboral, evaluando cómo se desenvuelven y utilizan los recursos, así como la eficiencia en su espacio de trabajo.

- **Autoevaluación:** En esta prueba, el propio trabajador identifica sus áreas de mejora y propone soluciones, siendo más utilizada por los empleados que por los supervisores.

- **Evaluación al personal mediante encuestas tanto a los trabajadores como clientes:** Especialmente útiles en áreas como trabajo interno, recepción y atención al cliente, estas encuestas recogen la opinión de los clientes y trabajadores, los mismos que serán valiosas cuando la información llega de manera directa y poder evaluar ciertas áreas de mejora.

II. MATERIAL DE INVESTIGACIÓN

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación será de tipo básica, cuyo objetivo es determinar el desempeño laboral en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Este enfoque permitirá conocer los niveles de rendimiento en el trabajo y de esta manera mejorar la comprensión del estudio (Méndez, 2020).

El enfoque de investigación es aplicado y descriptivo, orientado a optimizar el rendimiento laboral de los empleados, con un enfoque cuantitativo, utilizando métodos numéricos para recopilar datos y obtener resultados, principalmente a través de una encuesta.

El diseño aplicado es no experimental, ya que se realizarán observaciones y se evaluará la variable de estudio sin ser manipuladas (Zamora & Calixto, 2021).

2.2. Población y muestra

Según Hair et al. (2019), la población viene a ser un grupo de elementos de estudio que comparten características comunes y se localizan en un lugar determinado. A menudo, los estudios poblacionales no son completos debido a limitaciones de recursos humanos, por lo que es necesario extraer una muestra, la población del estudio estará conformada por los colaboradores del área de RRHH de la MPCH, totalizando 80 servidores.

Una muestra es una parte del conjunto de la población que se utiliza para realizar estudios de investigación, permitiendo obtener datos sobre un proyecto y reflejarlos en encuestas u otros instrumentos de interpretación Hair et al. (2019). Considerando como muestra a 66 colaboradores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, incluidos los tres tipos de régimen laboral CAS 1057, empleados 276 y Obrero 728.

Mencionando lo anterior y teniendo una población de 80 servidores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, podemos realizar la fórmula del muestreo aleatorio simple para poder obtener el número de muestra para el análisis de datos e interpretación.

Donde:

- n: Muestra
- N: Población (80)
- P: Probabilidad a favor (50%) = 0.5
- Q: Probabilidad en contra (50%) = 0.5

- Z: Nivel de confianza (95%) = 1.96
- E: Error de muestra (5%) = 0.05

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot Z^2}{(N - 1) e^2 + p \cdot q \cdot Z^2}$$

$$n = \frac{80 * 0.5 * 0.5 * 1.96^2}{(80 - 1) 0.05^2 + 0.5 * 0.5 * 1.96^2}$$

$$n = 66.3$$

La muestra resultante es de 66, lo que significa que será dicha cantidad el número de colaboradores encuestados para obtener datos.

2.3. Variables

En la definición conceptual, García (2023) cuando nos referimos al desempeño laboral como un agente importante para definir actividades, se enfoca más en el rendimiento que un colaborador puede asumir al ejecutar ciertas actividades en función a metas establecidas.

En la definición operacional, Gonzáles & Vílchez (2021) nos menciona que Davis y Newstrom centran conductas que una persona realiza basándose en el desempeño de su puesto, prioriza dimensiones como adaptabilidad (comprensión y asimilación), la asistencia y puntualidad (se enfoca en el cumplimiento de horario, puntualidad preocupación por retrasos en el trabajo), responsabilidad (cumple obligaciones), motivación (reconocimiento y recompensa), disciplina (en base a normas), cooperación (relaciones productivas y apoyo al compañero) e iniciativa (ideas y sugerencias)

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variable Desempeño Laboral

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Escala de medición
Desempeño Laboral	Adaptabilidad	Compresión	1-2	Encuesta/ Cuestionario	Likert/Ordinal
		Asimilación	3-4		
	Asistencia y puntualidad	Cumplimiento del Horario	5-6		
		Puntualidad	7-8		
		Preocupación por retrasos en el trabajo	9		
		Responsabilidad	Cumple las obligaciones		
	Motivación	Reconocimiento	12-13		
		Recompensa	14-15		
	Disciplina	Acatamiento de normas	16		
	Cooperación	Relaciones productivas	17		
Apoyo al compañero		18			
Iniciativa	Ideas	19			
	Sugerencias	20			

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos en este estudio, se utilizará la técnica de la encuesta, la cual, es una herramienta de investigación ampliamente utilizada que permite recopilar información de los encuestados a través de un cuestionario diseñado específicamente para obtener datos relevantes, Alegre (2022). Por otro lado, la encuesta se empleo para establecer el nexo de las competencias sociales y el rendimiento en el trabajo de los trabajadores de la MPCH, por ello, esta técnica es adecuada porque facilita la obtención de información directa de una gran cantidad de participantes, permitiendo un análisis detallado y preciso de las variables en estudio.

A la vez, el instrumento fue el cuestionario, establecido como un método eficiente para evaluar los individuos y recoger la información necesaria, el mismo que se diseñó por el Google Forms y consistirá en 20 ítems relacionados con habilidades blandas y desempeño laboral, basados en modelos teóricos reconocidos. Para asegurar la validez del contenido del cuestionario, se solicitará la revisión de expertos en el manejo de áreas de desempeño laboral. Además, se realizará una prueba piloto con una pequeña muestra para identificar y corregir posibles problemas en el instrumento, asegurando así su fiabilidad y precisión antes de aplicarlo a la muestra principal (Alegre, 2022).

Para el procedimiento de análisis de datos se inició con la recopilación de respuestas a través del cuestionario proporcionado a la muestra seleccionada, garantizando el anonimato y la confidencialidad de los encuestados, por lo tanto, los datos recolectados se analizarán utilizando el software SPSS, que facilita el análisis estadístico y la creación de visualizaciones detalladas, para determinar los resultados de manera eficiente y confiables se tiene tendrá en cuenta la siguiente tabla:

Tabla 2
Alfa de Crombach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,925	20

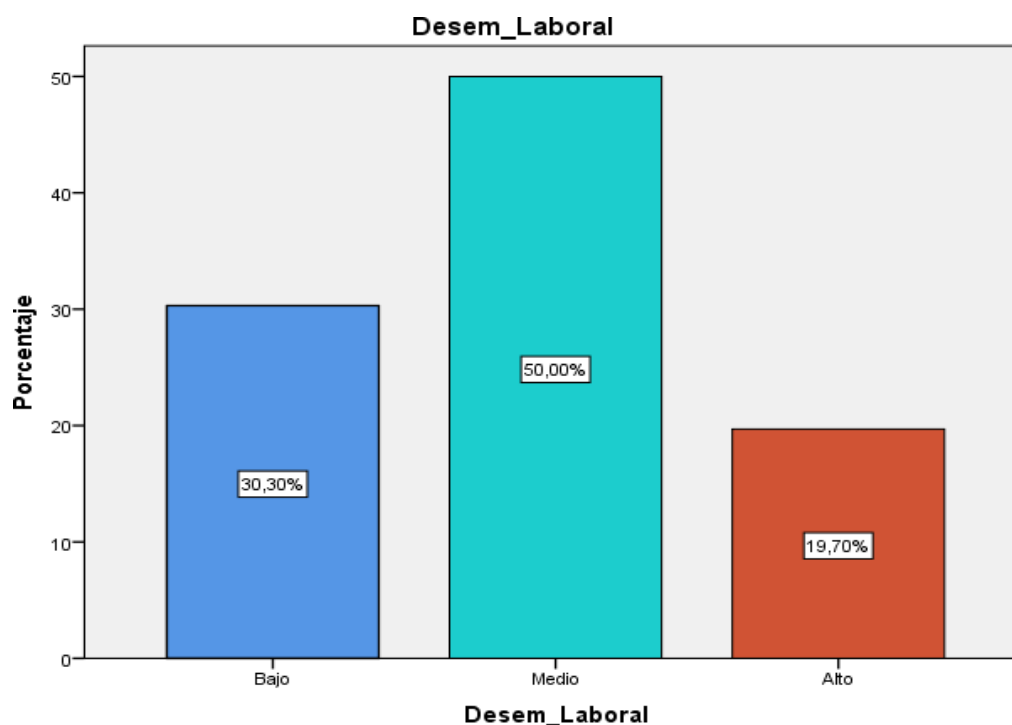
En relación con el Alfa de Cronbach obtenido, con un valor de 0.925, cuyo instrumento estuvo conformado por 20 ítems, los mismos que indican una excelente consistencia interna y fiabilidad en la medición del desempeño laboral de los colaboradores de Recursos Humanos en la MPCH.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras.

Figura 1

Resultados de Variable Desempeño Laboral



Interpretación: En la figura 1, se muestra que la mayoría de los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo tienen un Desempeño Laboral medio.

Tabla 3

Resultados de dimensión 1: Adaptabilidad

Estadísticos descriptivos	IITEMS			
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4
Media	4,1970	4,2121	4,0758	4,1061
Moda	5,00	5,00	5,00	5,00
Suma	277,00	278,00	269,00	271,00

Interpretación: En la tabla 3, la moda de 5 en todos los ítems refuerza esta percepción positiva, indicando que la mayoría de los colaboradores valora altamente su adaptabilidad, lo que sugiere una sólida preparación para enfrentar desafíos y cambios en su trabajo.

Tabla 4*Resultados de dimensión 2: Asistencia y Puntualidad*

	ITEMS				
Estadísticos descriptivos	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM9.
Media	4,5758	4,7879	3,9697	4,3182	4,5000
Moda	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00 ^a
Suma	302,00	316,00	262,00	285,00	297,00

Interpretación: En la tabla 4, sobre "Asistencia y puntualidad" muestra una valoración positiva de los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Las medias, entre 3.96 y 4.78, y las modas, principalmente de 5, reflejan un alto compromiso con el cumplimiento del horario y la puntualidad diaria.

Tabla 5*Resultados de dimensión 3: Responsabilidad*

	ITEMS	
Estadísticos Descriptivos	ITEM 10	ITEM 11
Media	4,0909	4,1970
Moda	5,00	5,00
Suma	270,00	277,00

Interpretación: En la tabla 5, muestra que los colaboradores tienen una percepción positiva respecto a su responsabilidad laboral. Las medias de los ítems 10 y 11 son 4.0909 y 4.1970, respectivamente, lo que indica un acuerdo generalizado en que cumplen con sus obligaciones

Tabla 6

Resultados de dimensión 4: Motivación

Estadísticos				
Estadísticos descriptivos	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15
Media	4,6364	4,2121	3,6515	4,7727
Moda	5,00	4,00	4,00	5,00
Suma	306,00	278,00	241,00	315,00

Interpretación: En la tabla 6, muestra que los colaboradores se sienten motivados por el reconocimiento de sus superiores (media de 4.63 y moda de 5) y consideran adecuadas las recompensas por su desempeño (media de 4.77 y moda de 5). Sin embargo, la percepción de que las recompensas reflejan su nivel de desempeño y esfuerzo es menor (media de 3.65 y moda de 4). En general, aunque se sienten motivados y reconocidos, existe una percepción menos favorable sobre la equidad de las recompensas recibidas.

Figura 2

Resultados de dimensión 5: Disciplina



Interpretación: En la figura 2, sobre la dimensión "Disciplina" muestra la proporción de respuestas sobre el acatamiento de normas en el trabajo. La mayoría del gráfico (en verde) representa a los servidores que "Siempre" acatan las normas, mientras que una porción más pequeña (en anaranjado) corresponde a aquellos que "Nunca" lo hacen. Esto indica que la mayoría de los colaboradores se adhieren consistentemente a las normas, reflejando un alto nivel de disciplina en su entorno laboral.

Tabla 7*Resultados de dimensión 6: Cooperación*

Estadísticos		
Estadísticos descriptivos	ITEM 17	ITEM 18
Media	4,2727	4,2273
Moda	5,00	5,00
Suma	282,00	279,00

Interpretación: En la tabla 7, sobre la dimensión "Cooperación" muestra que los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo mantienen relaciones productivas con sus compañeros de trabajo (media de 4.2727) y ofrecen apoyo cuando es necesario (media de 4.227).

Tabla 8*Resultados de dimensión 7: Iniciativa*

ITEMS		
Estadísticos descriptivos	ITEM 19	ITEM 20
Media	4,2424	3,5152
Moda	5,00	5,00
Suma	280,00	232,00

Interpretación: En la tabla 8, indica que, aunque los servidores suelen tomar la iniciativa para proponer ideas, hay menos frecuencia en las sugerencias constructivas. En general, se observa una tendencia positiva hacia la proactividad, aunque con margen de mejora en la generación de propuestas para el ambiente laboral.

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Con relación a los objetivos planteados con la finalidad de conocer el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo (MPCH), los resultados muestran un buen desempeño en la mayoría de las dimensiones evaluadas. La adaptabilidad, asistencia y puntualidad, responsabilidad, motivación, disciplina y cooperación presentan resultados sólidos. A excepción de la iniciativa, que, aunque positiva, muestra un área de mejora, especialmente en la propuesta de sugerencias constructivas para el ambiente de trabajo. En general, estos resultados sugieren un equipo de trabajo comprometido y eficiente, pero con margen para fomentar una mayor proactividad en la mejora del entorno laboral.

Ante esta situación, es importante analizar el desempeño laboral y contrasta restos resultados con el estudio de Córdova (2022). En su investigación se encontró que la administración de recursos humanos influye significativamente en el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0.941 y un p-valor de 0.000. Este hallazgo resalta la conexión positiva entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral, similar a lo observado en nuestro estudio, donde la alta fiabilidad de las medidas, con un Alfa de Cronbach de 0.966, subraya la importancia de una gestión efectiva para mejorar el rendimiento laboral.

Asimismo, en Cajamarca, Cieza (2022) abordó la optimización del rendimiento laboral mediante incentivos de reconocimiento. Aunque su estudio reveló que un significativo porcentaje de trabajadores tenía un desempeño regular, la propuesta de incentivos como una medida para mejorar el rendimiento se alinea con nuestros resultados, que subrayan la importancia de la motivación y el reconocimiento en el desempeño laboral (dimensión de motivación con una media de 4.6364). Similarmente, Cieza et al. (2023) en Chiclayo encontraron que un sistema de incentivos podría mejorar el rendimiento, lo que coincide con nuestra identificación de la necesidad de mejoras en las herramientas y la infraestructura para apoyar el rendimiento laboral.

Por otra parte, Surco (2023) identificó una relación significativa entre la administración municipal y el rendimiento laboral, con un coeficiente de 0.95. Este hallazgo guarda coherencia con nuestros resultados, donde una correcta gestión se correlaciona positivamente con el desempeño, destacando la importancia de una administración adecuada. En nuestro estudio, la alta puntuación en responsabilidad y cooperación subraya la importancia del compromiso de los empleados, sugiriendo que fomentar el engagement puede tener un impacto significativo en el rendimiento laboral. Ante ello, el estudio de Sánchez (2023) en la Municipalidad de Cayaltí determinó que el engagement influye significativamente en el desempeño laboral, con un coeficiente de 0.927 y un $p < 0.05$.

Finalmente, la hipótesis planteada, “El desempeño laboral de los colaboradores de Recursos Humanos en la MPCH en el año 2024 es medio”, se confirma a través de los resultados obtenidos.

Conclusiones

- La mayoría de los servidores presenta un desempeño laboral medio, seguido por un porcentaje significativo con desempeño bajo y una minoría con desempeño alto. Esto sugiere que, aunque el rendimiento general es aceptable, existen áreas de mejora para elevar el nivel de desempeño de todos los colaboradores.

- Los servidores demuestran una alta capacidad de adaptación en su entorno laboral, con medias elevadas y modas que indican una fuerte comprensión y adaptación a nuevas políticas, instrucciones, tecnologías y cambios laborales.

- Los resultados indican un alto compromiso con la asistencia y puntualidad. Las medias y modas reflejan que los colaboradores son consistentes en seguir sus horarios, evitando retrasos y preocupándose por minimizarlos.

- Los colaboradores muestran una percepción positiva respecto a su responsabilidad laboral. Las altas medias y modas indican que cumplen con sus obligaciones de manera consistente, reflejando un alto sentido de responsabilidad.

- Aunque los servidores se sienten motivados y reconocidos por sus superiores, hay una percepción menos favorable sobre la equidad de las recompensas recibidas. Esto sugiere la necesidad de revisar y ajustar las políticas de recompensas para mejorar la motivación general.

- La mayoría de los servidores siempre acatan las normas y reglamentos establecidos en su lugar de trabajo, lo que refleja un alto nivel de disciplina entre el personal de Recursos Humanos.

- Los servidores demuestran un fuerte espíritu de cooperación, manteniendo relaciones productivas y ofreciendo apoyo a sus compañeros de trabajo. Las altas medias y modas en ambos ítems confirman esta tendencia positiva.

- Los servidores frecuentemente presentan ideas para mejorar el rendimiento laboral, aunque hay menos frecuencia en la propuesta de sugerencias constructivas. Esto indica una proactividad positiva, con margen de mejora en la generación de propuestas para el ambiente laboral.

V. REFERENCIAS.

- Alegre, M. (2022). Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa. *Una reflexión conceptual. Población y Desarrollo*, 28 (54), 93 - 100. <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2022.028.54.093>
- Alves, P., Benjamin, A., & Silene de Brito Silva, K. (2020). Programa mais médicos: sob o olhar dos gestores municipais do estado de Pernambuco, Brasil. *Interface – Comunicação, Saúde, Educação*, 24(1). <https://doi.org/10.1590/interface.200018>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. & Aquilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de la Universidad Peruana Unión*, 7(1), 109-121. https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Bernal, J., Ríos, S. & Valderrama, L. (2023). Importancia de las descripciones de puestos y su impacto en el desempeño laboral. Caso: Empresa D'moda (Tacna, Perú). *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052023000100221>
- Castro , T. (2020). *Desempeño laboral de los funcionarios de la gerencia ejecutiva de vivienda, construcción y saneamiento Chiclayo- 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6966>
- Charry, J. & Solórzano, J. (2021). Engagement in the public servers of a peruvian military entity. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(1), 26-36. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/190>
- Cieza, J. L. (2022). Propuesta de incentivos de reconocimiento para el desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad San Juan de Licupis Cajamarca [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78138/Cieza_S_JL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cieza, J. L., Silva, J. L., Silva, K. del R., & Medina, J. J. (2023). Propuesta de incentivos de reconocimiento y desempeño laboral en colaboradores municipales. *Horizonte Empresarial*, 10(1), 252–263. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2490/2934>
- Cieza, Odar., & Ramos, L. (2024). *Desempeño laboral y su relación con la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Olmos 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/12171>

- Córdova, M. (2022). Administración de recursos humanos y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2021 [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95811/C%c3%b3rdova_ZM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Da Silva, A. & Mello, R. (2023). "Soft skills" y desempeño profesional percibido durante la pandemia del Covid-19. *The Journal of Globalization, Competitiveness, and Governability*, 17(3), 51-72. <https://doi.org/10.58416/GCG.2023.V17.N3.02>
- Fernández, M. L. (2021). Habilidades blandas para mejorar el desempeño docente en la I.E. María Eugenia Puig Lince de Guayaquil- Ecuador, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67828>
- García, S. & Millones, L. (2023). Aceptación de la tecnología y su relación en el desempeño laboral en los teletrabajadores. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(9), 199-214. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.13>
- Gonzales, W & Vílchez, R. (2021) Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, 1(51). 54-74. <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Hair, J. F., Page, M., & Brunsveld, N. (2019). *Essentials of Business Research Methods* (4th ed.). <https://doi.org/10.4324/9780429203374>
- Hernández, A. L. & Alarcón, M. (2022). Modelo de gestión del clima organizacional como estrategia de mejora del desempeño laboral. *Enlace Universitario*, 21 (1), 1390-6976. <https://enlace.ueb.edu.ec/index.php/enlaceuniversitario/article/view/196/272>
- Hinojoza, J. (2022). El papel mediador de la satisfacción laboral entre la calidad en los factores del trabajo y compromiso laboral. *Revista de Administración de Empresas*, 62(4). <https://www.scielo.br/j/rae/a/FBXbCX7XyYtH8wNyMWYGm5q/?lang=es>
- Méndez, C. (2020). *Metodología de la Investigación* (Quinta). Alpha Editorial.
- Mendoza, J. & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina*, 6(4), 6057-6073. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3165/4835>
- Morales, D. C. & Gonzales, D. I. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas* [Trabajo de maestría, Universidad

- Técnica de Ambato]. Repositorio UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31523/1/06%20ADP.pdf>
- Morocho, A. R. (2023). Habilidades blandas en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico de Catacocha, Loja, Ecuador 2022. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110940>
- Palmar G, R., & Valero U, J. (2022). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39).
<https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19442>
- Saavedra, F., Delgado, J. & Saldaña, C. (2020). Management engagement in job satisfaction of employees of public institutions. *Revisa Científica Horizonte Empresarial*, 7(2), 185-198. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1484>
- Sánchez, M. C. (2023). *Engagement para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital De Cayaltí–2022* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11952/Sanchez%20Zamora%20Maryori%20del%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santillán, K. & Saavedra R. (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú. *Artículo de Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6).
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1227/1688>
- Surco, B. D. (2023). *Gestión Municipal Y El Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De San Felipe, JAÉN, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10947/Surco%20Bocanegra%2c%20Bryan%20David.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zamora, I., & Calixto, L. (2021). Metodología de La Investigación Científica para Tesis 2021 (Primera edición). <https://es.scribd.com/document/521185904/Metodologia-de-La-Investigacion-Científica-Para-Tesis-2021-1>.

ANEXOS
Anexo 1. Matriz de consistencia
TÍTULO DEL BACHILLER: “DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE RECURSOS HUMANOS
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2024”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE
Formulación de problema ¿Cuál es el desempeño laboral en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024?	Objetivo General Determinar el desempeño laboral en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024. Objetivos Específicos - Analizar la dimensión “Adaptabilidad” en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024.	El desempeño laboral en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, en el año 2024 es adecuado.	Tipo: Básica Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo Descriptiva simple Población: 80 servidores Muestra: 66 servidores Técnica e instrumento Encuesta - Cuestionario	Desempeño Laboral	Andrés (2019) Cuando nos referimos al desempeño laboral como un agente importante para definir actividades, se enfoca más en el rendimiento que un colaborador puede asumir al ejecutar ciertas actividades en función a metas establecidas.	Gonzáles & Vílchez (2021) nos menciona que Davis y Newstrom centran conductas que una persona realiza basándose en el desempeño de su puesto, prioriza dimensiones como adaptabilidad, la asistencia y puntualidad, responsabilidad, motivación, disciplina, cooperación e iniciativa.	Adaptabilidad	- Comprensión - Asimilación	Ordinal
							Asistencia y Puntualidad	- Cumplimiento de horas. - Puntualidad. - Preocupación por retraso en el trabajo.	
							Responsabilidad	- Cumple con las obligaciones.	
							Motivación	- Reconocimiento. - Recompensa.	
							Disciplina	- Acatamiento de normas.	
Cooperación	- Relaciones productivas. - Apoyo al compañero.								

	<p>- Analizar la dimensión “Asistencia y puntualidad” en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024.</p> <p>- Analizar la dimensión “Responsabilidad” en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024.</p> <p>- Analizar la dimensión “Motivación” en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024.</p> <p>- Analizar la dimensión “Disciplina” en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024.</p>						<p>- Iniciativa</p>	<p>- Ideas.</p> <p>- Sugerencias.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	----------------------------	---------------------------------------	--

	<p>de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024.</p> <p>- Analizar la dimensión “Cooperación” en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024.</p> <p>- Analizar la dimensión “Iniciativa” en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024.</p>								
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2. Formato del cuestionario



CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL



Estimado colaborador de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, agradecemos su gentil colaboración en la presente investigación titulada “Desempeño Laboral en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024” que tiene por objetivo determinar el Desempeño Laboral en los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, por lo que se le pide que responda sinceramente a los siguientes ítems. Señalarle que no existe respuesta buena ni mala, la información que usted brinde solo será fines académicos.

Información general del usuario

1. Sexo: Femenino: _____ Masculino: _____
2. Edad: _____
3. Estado civil: Soltero: _____
4. Grado de instrucción: Primaria: _____ Secundaria: _____ Técnico: _____ Universitario: _____
- Casado: _____ Conviviente: _____
5. Cargo que ocupa: _____

Considere la siguiente escala para responder a los ítems.

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

Ítem	Valorización				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Adaptabilidad					
1. Entiende rápidamente las nuevas políticas y procedimientos en el trabajo.					
2. Tiene facilidad para entender instrucciones nuevas y complejas.					
3. Se adapta rápidamente a las nuevas herramientas tecnológicas implementadas.					
4. Se adapta fácilmente a los cambios en el entorno laboral.					
Dimensión: Asistencia y puntualidad					
5. Es consistente en seguir su horario en el trabajo diario.					

6. Cumple con sus horas de trabajo establecido sin inconvenientes.					
7. Evita retrasos en la llegada al trabajo.					
8. Llega puntualmente a su lugar de trabajo todos los días.					
9. Se preocupa por los retrasos y trata de minimizarlos.					
Dimensión: Responsabilidad					
10. Toma en serio sus responsabilidades y las cumple sin supervisión constante.					
11. Cumple con todas las obligaciones asignadas de manera oportuna.					
Dimensión: Motivación					
12. Se siente motivado por el reconocimiento que recibe de sus superiores.					
13. Se siente reconocido por sus esfuerzos y logros en el trabajo.					
14. Las recompensas que obtiene reflejan su nivel de desempeño y esfuerzo.					
15. Recibe recompensas adecuadas por su desempeño laboral.					
Dimensión: Disciplina					
16. Acata todas las normas y reglamentos establecidos en su lugar de trabajo.					
Dimensión: Cooperación					
17. Mantiene relaciones productivas con sus compañeros de trabajo.					
18. Ayuda a sus compañeros cuando necesitan apoyo.					
Dimensión: Iniciativa					
19. Presenta ideas frecuentes para mejorar el rendimiento laboral.					
20. Propone sugerencias constructivas para mejorar el ambiente de trabajo.					

Anexo 3. Validaciones
Validación 1. Dra. Reyes Reyes Carla Angelica



Colegiatura N°...00889.....

Ficha de validación según AIKEN

I. Datos generales

Apellidos y nombres del informante <i>Reyes Reyes Carla Angélica</i>	Cargo o Institución donde labora <i>Directora de Escuela</i>	Nombre del instrumento de evaluación <i>Cuestionario</i>	- Pretell Fernández Nataly Aracelli - Vargas Flores Joel Hipólito
Título de la Investigación: Desempeño Laboral en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024.			

II. Aspectos de validación de cada ítem

Estimado complete la siguiente tabla después de haber observado y evaluado el instrumento adjunto. Escriba (A) acuerdo o (D) desacuerdo en la segunda columna. Asimismo, si tiene alguna opción o propuesta de modificación, escriba en la columna correspondiente.

ITEMS	ACUERDO O DESACUERDO	MODIFICACIÓN Y OPINIÓN
1	<i>A</i>	<i>Aplicar</i>
2	<i>/</i>	<i>/</i>
3	<i>/</i>	<i>/</i>
....		

III. Opinión de aplicabilidad del instrumento certificado de validez de contenido del instrumento

	Dimensiones/Ítems	Claridad		Contexto		Congruencia		Dominio del constructo	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	Adaptabilidad								
1	Entiende rápidamente las nuevas políticas y procedimientos en el trabajo.	<i>/</i>		<i>/</i>		<i>/</i>		<i>/</i>	
2	Tiene facilidad para entender instrucciones nuevas y complejas.	<i>/</i>		<i>/</i>		<i>/</i>		<i>/</i>	
3	Se adapta rápidamente a las nuevas herramientas tecnológicas implementadas.	<i>/</i>		<i>/</i>		<i>/</i>		<i>/</i>	

4	Se adapta fácilmente a los cambios en el entorno laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asistencia y Puntualidad		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
5	Es consistente en seguir su horario en el trabajo diario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Cumple con sus horas de trabajo establecido sin inconvenientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Evita retrasos en la llegada al trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Llega puntualmente a su lugar de trabajo todos los días.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Se preocupa por los retrasos y trata de minimizarlos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
10	Toma en serio sus responsabilidades y las cumple sin supervisión constante.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Cumple con todas las obligaciones asignadas de manera oportuna.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Motivación		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
12	Se siente motivado por el reconocimiento que recibe de sus superiores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Se siente reconocido por sus esfuerzos y logros en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Las recompensas que obtiene reflejan su nivel de desempeño y esfuerzo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


15	Recibe recompensas adecuadas por su desempeño laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disciplina		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	Acata todas las normas y reglamentos establecidos en su lugar de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cooperación		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	Mantiene relaciones productivas con sus compañeros de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Ayuda a sus compañeros cuando necesitan apoyo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iniciativa		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
19	Presenta ideas frecuentes para mejorar el rendimiento laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Propone sugerencias constructivas para mejorar el ambiente de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable () Apellidos y nombres del juez:

Validador: Royos Reyes Carla Angelica

Especialidad: Gestión de Talento Humano


Dkt. 17425695.

Colegiatura N° 20630

Ficha de validación según AIKEN

I. Datos generales

Apellidos y nombres del informante <i>García Yovera Abraham José</i>	Cargo o Institución donde labora <i>Coordinadora</i>	Nombre del instrumento de evaluación <i>Restricción</i>	- Pretell Fernández Nataly Aracelli - Vargas Flores Joel Hipolito
Título de la Investigación: Desempeño Laboral en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024.			

II. Aspectos de validación de cada ítem

Estimado complete la siguiente tabla después de haber observado y evaluado el instrumento adjunto. Escriba (A) acuerdo o (D) desacuerdo en la segunda columna. Asimismo, si tiene alguna opción o propuesta de modificación, escriba en la columna correspondiente.

ITEMS	ACUERDO O DESACUERDO	MODIFICACIÓN Y OPINIÓN
1	<i>A</i>	
2		<i>Aplicar.</i>
3		
....		

III. Opinión de aplicabilidad del instrumento certificado de validez de contenido del instrumento

	Dimensiones/Ítems	Claridad		Contexto		Congruencia		Dominio del constructo	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	Adaptabilidad								
1	Entiende rápidamente las nuevas políticas y procedimientos en el trabajo.	<i>/</i>		<i>/</i>		<i>/</i>		<i>/</i>	
2	Tiene facilidad para entender instrucciones nuevas y complejas.	<i>/</i>		<i>/</i>		<i>/</i>		<i>/</i>	
3	Se adapta rápidamente a las nuevas herramientas tecnológicas implementadas.	<i>/</i>		<i>/</i>		<i>/</i>		<i>/</i>	

4	Se adapta fácilmente a los cambios en el entorno laboral.	/		/		/		/	
Asistencia y Puntualidad		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
5	Es consistente en seguir su horario en el trabajo diario.	/		/		/		/	
6	Cumple con sus horas de trabajo establecido sin inconvenientes.	/		/		/		/	
7	Evita retrasos en la llegada al trabajo.	/		/		/		/	
8	Llega puntualmente a su lugar de trabajo todos los días.	/		/		/		/	
9	Se preocupa por los retrasos y trata de minimizarlos.	/		/		/		/	
Responsabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
10	Toma en serio sus responsabilidades y las cumple sin supervisión constante.	/		/		/		/	
11	Cumple con todas las obligaciones asignadas de manera oportuna.	/		/		/		/	
Motivación		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
12	Se siente motivado por el reconocimiento que recibe de sus superiores.	/		/		/		/	
13	Se siente reconocido por sus esfuerzos y logros en el trabajo.	/		/		/		/	
14	Las recompensas que obtiene reflejan su nivel de desempeño y esfuerzo.	/		/		/		/	

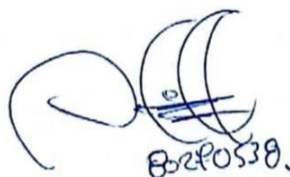
15	Recibe recompensas adecuadas por su desempeño laboral.	/		/		/		/	
Disciplina		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	Acata todas las normas y reglamentos establecidos en su lugar de trabajo.	/		/		/		/	
Cooperación		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	Mantiene relaciones productivas con sus compañeros de trabajo.	/		/		/		/	
18	Ayuda a sus compañeros cuando necesitan apoyo.	/		/		/		/	
Iniciativa		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
19	Presenta ideas frecuentes para mejorar el rendimiento laboral.	/		/		/		/	
20	Propone sugerencias constructivas para mejorar el ambiente de trabajo.	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez
 Validador: Garca Yovera Abraham Jose

Especialidad: Arbitraje Falta


 B2F0538

Validación 3. Falla Gómez Carolina de Lourdes



Colegiatura N° 4800

Ficha de validación según AIKEN

I. Datos generales

Apellidos y nombres del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	- Pretell Fernández Nataly Aracelli - Vargas Flores Joel Hipolito
<i>Falla Gómez Carolina de Lourdes</i>	<i>DTC</i>	<i>AIKEN</i>	
Título de la Investigación: Desempeño Laboral en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024.			

II. Aspectos de validación de cada ítem

Estimado complete la siguiente tabla después de haber observado y evaluado el instrumento adjunto. Escriba (A) acuerdo o (D) desacuerdo en la segunda columna. Asimismo, si tiene alguna opción o propuesta de modificación, escriba en la columna correspondiente.

ITEMS	ACUERDO O DESACUERDO	MODIFICACIÓN Y OPINIÓN
1	<i>A</i>	<i>Aplicar</i>
2	 	
3	 	
....	 	

III. Opinión de aplicabilidad del instrumento certificado de validez de contenido del instrumento

	Dimensiones/Ítems	Claridad		Contexto		Congruencia		Dominio del constructo	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	Entiende rápidamente las nuevas políticas y procedimientos en el trabajo.	✓		✓		✓		✓	
2	Tiene facilidad para entender instrucciones nuevas y complejas.	✓		✓		✓		✓	
3	Se adapta rápidamente a las nuevas herramientas tecnológicas implementadas.	✓		✓		✓		✓	

4	Se adapta fácilmente a los cambios en el entorno laboral.	✓		✓		✓		✓	
Asistencia y Puntualidad		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
5	Es consistente en seguir su horario en el trabajo diario.	✓		✓		✓		✓	
6	Cumple con sus horas de trabajo establecido sin inconvenientes.	✓		✓		✓		✓	
7	Evita retrasos en la llegada al trabajo.	✓		✓		✓		✓	
8	Llega puntualmente a su lugar de trabajo todos los días.	✓		✓		✓		✓	
9	Se preocupa por los retrasos y trata de minimizarlos.	✓		✓		✓		✓	
Responsabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
10	Toma en serio sus responsabilidades y las cumple sin supervisión constante.	✓		✓		✓		✓	
11	Cumple con todas las obligaciones asignadas de manera oportuna.	✓		✓		✓		✓	
Motivación		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
12	Se siente motivado por el reconocimiento que recibe de sus superiores.	✓		✓		✓		✓	
13	Se siente reconocido por sus esfuerzos y logros en el trabajo.	✓		✓		✓		✓	
14	Las recompensas que obtiene reflejan su nivel de desempeño y esfuerzo.	✓		✓		✓		✓	

15	Recibe recompensas adecuadas por su desempeño laboral.	✓		✓		✓		✓	
Disciplina		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	Acata todas las normas y reglamentos establecidos en su lugar de trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Cooperación		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	Mantiene relaciones productivas con sus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓	
18	Ayuda a sus compañeros cuando necesitan apoyo.	✓		✓		✓		✓	
Iniciativa		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
19	Presenta ideas frecuentes para mejorar el rendimiento laboral.	✓		✓		✓		✓	
20	Propone sugerencias constructivas para mejorar el ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable () Apellidos y nombres del juez

Validador: Falla Gómez Carolina de Lourdes

Especialidad: Gestión del Talento Humano

Carolina Falla Gómez

43636006

Anexo 4. Carta de aceptación

1569459
669421



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA
CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

Chiclayo, 01 de Julio de 2024.

OFICIO N° 651 -2024-MPCH-GRR.HH.

Señora Dra.

CARLA ANGELICA REYES REYES.

Directora de la Escuela Profesional de Administración.
Universidad Señor de Sipán.

Presente.-

REF. : Carta S/N°.- Reg. N° 669421-2024-
SISGEDO.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y en atención al documento de referencia, debo indicarle que, se da por ACEPTADA la realización de los trabajos de investigación denominados "*Gestión de Habilidades Blandas y Desempeño Laboral en los Colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*" y "*Desempeño Laboral en los Colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*", por los estudiantes:

NATALY ARACELLI PRETELL FERNÁNDEZ - DNI: 73000918

JOEL HIPÓLITO VARGAS FLORES - DNI: 75879283

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

Cc.
Archivo


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
Dr. Jimmy M. Quispe De Los Santos
GERENTE

Anexo 5. Fotos de la aplicación de la encuesta en la MPCH.

Foto 1. Encuesta al Sr. Augusto Paz Vallejos



Foto 2. Encuesta a Keren



Foto 3. Encuesta al Sr. Juan Quicio



Foto 4. Encuesta a la Sra. Elsa Hurtado



Anexo 6. Resolución de investigación de trabajo



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0353-2024-FACEM-USS

Chiclayo, 18 de julio de 2024.

VISTO:

El Oficio N°0165-2024/FACEM-DC-USS, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde se solicita la aprobación de Trabajos de Investigación, de los estudiantes del Curso de Investigación I, del IX ciclo Sec. B - eLA, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Mirko Merino Núñez, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, los Trabajos de Investigación de los estudiantes del Curso de Investigación I, correspondiente al IX ciclo – Sec. B - eLA, del ciclo académico 2024-I, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Mirko Merino Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.
Dra. Maribel Carranza Torres
Decana de la Facultad de Ciencias
Empresariales

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.
Mg. Liset Sugely Silva Gonzales
Secretaria Académica Facultad de
Ciencias Empresariales

Cc. Escuela / Interesado / Archivo

CAMPUS
UNIVERSITARIO

CENTROS
EMPRESARIALES

ESCUELA
DE POSGRADO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0353-2024-FACEM-USS**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO	LINEA DE INVESTIGACION	SUB LINEA DE INVESTIGACION
1	CARRANZA BUSTAMANTE JONATAN REYNULFO MORALES SUÁREZ BRUNO FRANCISCO	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
2	VELÁSQUEZ CUMPA JOSE BRANDO VIDARTE FARFAN LUIS GERARDO	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LOS COLABORADORES DE EPSEL-CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
3	PRETELL FERNÁNDEZ NATALY ARACELLI VARGAS FLORES JOEL HIPOLITO	DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE RECURSOS HUMANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
4	VÁSQUEZ TAFUR JOSEHT DAVID	MARKETING DIGITAL EN LA DECISION DE COMPRA DEL CONSUMIDOR EN UNA TIENDA DE ROPA. CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
5	HEREDIA PEREZ PRISCILLA SUSAN VENTURA TEJADA JHONNY DANIEL	CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA CLÍNICA METROPOLITANA DE CHICLAYO 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
6	LOAIZA SÁNCHEZ ROSMERY NATALIA	NIVEL DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD POVINCIAL DE CHOTA, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
7	GARCIA CARRION EDUARDO ALFONZO IBÁÑEZ CALLE JANNINA ELIZABETH	EL COMPROMISO ÉTICO DE LOS EMPLEADOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMBALLE - CAJAMARCA, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
8	LOPEZ VALLEJOS LUIS ANGEL JUNIOR TORRES PISFIL MIRTHA ALICIA	PLAN LOGÍSTICO Y SU IMPACTO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SUNSET E.I.R.L. CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

**CAMPUS
UNIVERSITARIO**

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

**CENTROS
EMPRESARIALES**

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

**ESCUELA
DE POSGRADO**

Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0353-2024-FACEM-USS**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO	LINEA DE INVESTIGACION	SUB LINEA DE INVESTIGACION
9	GOICOCHEA QUINTOS NEYLA SILVA MARIN JAVIER GONZALO	ANÁLISIS DE LA COBERTURA DE MERCADO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SUNSET E.I.R.L. CHICLAYO - 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
10	PÉREZ MONDRAGÓN MARKO YOUSUV MEGO RAMOS DENER LELI	ANÁLISIS SOBRE EL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA EN LA EMPRESA MULTIVENTAS IBETH EN LAS REDES SOCIALES. FERREÑAFE, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
11	MONZON ARENAS STHEFANI CECILIA	ANÁLISIS DE LA LEALTAD DE LOS CLIENTES DE LA LICORERÍA 360. CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
12	CHAPOÑAN PERALTA STEFANY VICTORIA	PLAN MARKETING DIGITAL Y SU IMPACTO EN UNA TIENDA DE ZAPATILLAS. JAYANCA, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
13	CASAS MENDOZA CÉSAR AUGUSTO VASQUEZ MENDOZA GIAN FRANCO	PLAN DE MARKETING DIGITAL Y SU IMPACTO EN LA EMPRESA FERROMATC S.A.C. JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
14	NAVARRO ALVAREZ SHARON NOELIA RELUZ CASTRO KENDRA GUILIANA	ANÁLISIS DE LAS HABILIDADES DE LIDERAZGO EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GAD PARABRISAS Y LAMINADOS S.A.C. CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
15	VILLANUEVA LARA ROSSY ESTEFANY	ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL ACTUAL DE LA EMPRESA GALEPLAST - CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
16	SAAVEDRA SANCHEZ CARLOS DANIEL	CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS AIB S.A.C. MOTUPE, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

**CAMPUS
UNIVERSITARIO**

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

**CENTROS
EMPRESARIALES**

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

**ESCUELA
DE POSGRADO**

Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0353-2024-FACEM-USS

N°	APellidos y Nombres	TITULO	LINEA DE INVESTIGACION	SUB LINEA DE INVESTIGACION
17	HEREDIA LARRAÍN RICHARD MANUEL HERNÁNDEZ CASTRO JHOAN JESÚS	PLAN DE VENTAS EN LA EMPRESA SURGE COMPANY. LAMBAYEQUE, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
18	PAZ TRUJILLO LUIS ARTURO JAMIL	SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PUERTO ETEN, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
19	CÓRDOVA NORIEGA EDINSON GONZALES FERRÉ JUAN ALBERTO	LAS VENTAS Y SU IMPACTO EN EL RESTAURANTE BRAVA. CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
20	RAMOS MACHADO, JHONY SMITH	DESARROLLO ECONÓMICO Y SU PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
21	SAAVEDRA OCHOA BRAYAN NILTON	PLAN ESTRATEGICO DE LA EMPRESA CG ASESORÍA & CONSULTORIA EMPRESARIAL S.A.C. CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

**CAMPUS
UNIVERSITARIO**

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

**CENTROS
EMPRESARIALES**


Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

**ESCUELA
DE POSGRADO**

Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

Anexo 7. T1

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 29 de enero del 2025

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:



Pretell Fernández Nataly Aracelli con DNI: 73000918


Vargas Flores Joel Hipólito con DNI: 75879283

En nuestra calidad de autor(es) exclusivo(s) del trabajo de investigación/titulada: Desempeño laboral en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024, presentado y aprobado en el año 2025 como requisito para optar el título de Bachiller en Administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>. así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Pretell Fernández Nataly Aracelli	DNI: 73000918	
Vargas Flores Joel Hipólito	DNI: 75879283	

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera**, Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del trabajo titulado: **Desempeño laboral en los colaboradores de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2024**, elaborado por el estudiante(s) **Pretell Fernandez Nataly Aracelli y Vargas Flores Joel Hipolito**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 15%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 04 de febrero de 2025



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538