



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LOS  
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LOS  
ORGANISMOS DE JUSTICIA, LIMA, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Ingrid Mónica Pereda Ylianes

Asesor:

Lic. César A. Smith Corrales

Lima - Perú

2018

## DEDICATORIA

A Dios, porque siempre es mi guía y fuerza para cumplir mis sueños y objetivos.

A mis padres, por ser mis grandes ejemplos en la vida, inculcarme valores y por su incondicional apoyo a lo largo de mi camino y de mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todas las personas que colaboraron de alguna una u otra manera en la realización del presente trabajo, especialmente a mi asesor y profesores por la paciencia y guía en el desarrollo de mi tesis.

A la Universidad Privada del Norte que me brindó la oportunidad de ampliar mis conocimientos y así poder contribuir a la sociedad con mi carrera profesional.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>1</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>2</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	<b>4</b>
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>5</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>6</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
1.1. Realidad problemática .....	8
1.2. Antecedentes .....	9
1.3. Bases Teóricas .....	15
1.4. Formulación del problema.....	22
1.5. Objetivos .....	22
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b> .....	<b>24</b>
2.1 Tipo de investigación.....	24
2.2 Población y muestra .....	24
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	26
2.4 Procedimiento .....	27
<b>CAPITULO III: RESULTADOS</b> .....	<b>28</b>
3.1 Resultado 1 .....	28
3.2 Resultado 2 .....	29
3.3 Resultado 3 .....	30
3.4 Resultado 4 .....	31
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b> .....	<b>33</b>
4.1 Discusión.....	33
4.2 Conclusiones.....	34
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>36</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>39</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 3.1	Gestión de Recursos Humanos	28
Tabla n.º 3.2	Condiciones de trabajo	29
Tabla N° 3.3	Clima laboral	30
Tabla n.º 3.4	Responsabilidad	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 3.1	Gestión de Recursos Humanos	28
Figura n.º 3.2	Condiciones de trabajo	29
Figura n.º 3.3	Clima Laboral	30
Figura n.º 3.4	Responsabilidad	31

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la gestión de recursos humanos de los trabajadores administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018. El estudio se enmarca bajo el paradigma cuantitativo, la metodología se suscribe a una investigación de campo, no experimental, de tipo descriptivo. La población la conforman 2000 trabajadores administrativos de los organismos de justicia de Lima, y el cálculo de muestra para población finita dio como resultado 322 sujetos de muestra. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la Encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento contentivo de 15 ítems de preguntas cerradas, de selección simple con alternativas de respuestas: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca. Para el análisis de datos, se aplicó la estadística descriptiva mediante la presentación de tablas y figuras a través del análisis estadístico de frecuencia y porcentaje por ítems. Los resultados arrojaron que el 48% sienten que laboran en malas condiciones de trabajo, el 71% consideran que no trabajan en un buen clima laboral y el 45% indican que tienen que asumir las responsabilidades laborales de otras personas. Se concluyó que la gestión de recursos humanos de los trabajadores administrativo en los organismos de justicia en Lima, 2018, es llevada de manera inadecuada, lo cual afecta el clima laboral y con ello el logro de los objetivos institucionales.

**PALABRAS CLAVES:** *Gestión, gestión de RR. HH, clima laboral, condiciones de trabajo, responsabilidad.*

## ABSTRACT

The objective of this study is to determine the management of human resources of administrative workers in the justice agencies in Lima, in 2018. The study is framed under the quantitative paradigm, the methodology is subscribed to a field investigation, not experimental, of descriptive type. The population is made up of 332 administrative workers in the Justice Bodies of Lima, and the sample calculation for a finite population resulted in 195 sample subjects. The data will be collected using the survey technique, using the questionnaire as a 15-item closed-ended questionnaire, with simple selection and alternative answers: always, almost always, sometimes, almost never, never. The validity was verified by expert judgment. For the data analysis, descriptive statistics were applied by presenting tables and figures through the statistical analysis of frequency and percentage by items. The results showed that working conditions, the working environment is always good, there is a considerable percentage of the staff that in their opinions reveal the opposite, considering that they do not have a working tool to accomplish the tasks efficiently, a prevailing closed communication, a staff with little receptivity without a sense of belonging. Also, it was revealed that more than half of the staff have to take on the work of other people who are irresponsibly not fulfilling their duties, which is often because they do not have the equipment and means of work to respond quickly and efficiently, worsening the quality of service to the user. It was concluded that the management of human resources of administrative workers in the justice agencies in Lima, in the year 2018, is carried out in an inadequate manner, which affects the work environment and with it the achievement of institutional objectives.

**KEY WORDS:** Management, RR management. HH, work climate, working conditions, responsibility.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La administración de Recursos Humanos en las organizaciones, alrededor del mundo, sigue cambiando en la medida que dirige su enfoque de mejorar las operaciones internas hacia la contribución estratégica para lograr optimizar el clima laboral en búsqueda de una interacción comunicacional que mejore las condiciones de trabajo dentro de un contexto de responsabilidad y compromiso en el desempeño laboral. En América Latina la función de gestión humana durante mucho tiempo ha sido considerada una tarea administrativa de soporte. Sin embargo, en los últimos años se ha logrado destacar la importancia del capital humano dentro de las organizaciones. (Consulting, 2018).

En el Perú se están implementando políticas para el fortalecimiento de las oficinas de recursos humanos, e incentivar el crecimiento tanto personal como profesional de los trabajadores. Así mismo, la administración de justicia es básica para mantener un Estado de Derecho adecuado a fin de resolver conflictos y mantener equilibrio en la sociedad. Siendo así, a nivel mundial el sistema de justicia es bastante aceptable, existen países que tienen una administración de justicia muy buena, según el Rule of Law Index, (ranking que evalúa a los distintos países del mundo dependiendo de la calidad de su sistema judicial y sus instituciones) se tiene a Dinamarca, Noruega, Finlandia, Suecia, Holanda, entre los cinco primeros puestos, que dan respuesta a un poder judicial eficiente y bien constituido. Sin embargo, en América Latina, sucede todo lo contrario, la administración de justicia no llega a ser el ideal de una justicia rápida y eficaz, y no existe confianza por parte de los ciudadanos. De allí, la imperiosa necesidad de incorporar a nivel constitucional los instrumentos internacionales, especialmente aquellos que protegen los derechos humanos, puesto que cada vez es mayor el número de países que se amparan en estos acuerdos para velar por la aplicación de los lineamientos jurídicos reconocidos en los tratados internacionales de derechos humanos en materia de garantías judiciales, por lo que toda institución debe de realizar su gestión administrativa de acuerdo a la normativa internacional en materia de derechos humanos (Cardoza, 2014).

El Sistema Judicial Peruano ha incluido en Plan de Desarrollo Institucional, 2009-2018 la reforma de su estructura organizativa y la optimización de sus procedimientos administrativos de sus órganos de apoyo. La Gerencia de Personal, como integrante del Sistema de Gestión de Recursos Humanos, requiere mejorar sus procesos de personal integrándolos a fin de evitar la duplicidad de funciones o superposición de competencias entre las Subgerencias que lo conforman y a nivel nacional con las Oficinas de Administración y Unidades Ejecutoras.

Las normas que regulan el sistema de justicia son la carta magna o constitución política del Perú y los códigos civiles, procesales penales, procesales civiles, de los niños y adolescentes, y otras normas creadas por el congreso que concentra el poder legislativo que trabaja de la mano con el poder judicial, administrando justicia a través de sus órganos jerárquicos que son los juzgados de paz no letrados, letrados, las cortes: superiores y la suprema. Y su funcionamiento se rige por su ley orgánica.

Actualmente los organismos de justicia en el Perú figuran como una de las instituciones más corruptas, según una encuesta de IPSOS en el año 2017. Las principales quejas de la población son el deficiente servicio y la calidad de las resoluciones de los jueces, de los cuales hoy en día se sabe que algunos eran sobornados e incluso pertenecían a bandas criminales; razones por las cuales, así como por los audios que se presentaron a la prensa, se declaró al Sistema Judicial en emergencia. Los organismos de justicia de Lima no son ajenos a esta realidad, estos organismos tienen muchos trabajadores entre administrativos y jurisdiccionales, y reciben todo tipo de quejas en materia jurisdiccional, aunándose a ello que el servicio brindado por los trabajadores, en algunos casos es deficiente y poco amable. Las situaciones antes indicadas, afectan significativamente a la imagen institucional, y de poca aceptación entre los ciudadanos, ello acentuado por las huelgas y demoras en los procesos judiciales, lo cual afecta directamente a los usuarios y perjudica la visión de un Estado de Derecho que otorgue calidad de servicio en sus instituciones. A nivel interno, se percibe demasiada inseguridad laboral, ya que hay trabajadores que no están nombrados, por ende, desconocen si al término de su contrato seguirán laborando. Los sistemas de información de recursos humanos son poco efectivos y no se encuentran integrados, generando lentitud a los procesos de recursos humanos y con ello una alta recarga laboral. Situación que conlleva a determinar la gestión de recursos humanos en los organismos de justicia de Lima.

## 1.2. Antecedentes

### 1.3. Antecedentes Internacionales

**Ibarra (2015)** *Propuesta de un modelo de administración de gestión humana para la empresa multialarmas y sonido distribuidores S.A.S.* El presente trabajo tiene como objetivo general diseñar, proponer e implementar el departamento de Gestión Humana en la organización, con base en los lineamientos de la dirección estratégica y objetivos organizacionales de la compañía, para la optimización de la gestión del personal en la empresa Multialarmas & Sonido Distribuidores S.A.S. La metodología se basó en primer lugar en una revisión de literatura realizada sobre el desarrollo y la evolución de las organizaciones, seguido de algunos modelos conceptuales de Dirección Estratégica en Gestión Humana. La investigación presenta el resultado de una investigación académica desde la historia y desarrollo de las organizaciones, seguido posteriormente hacia los lineamientos de la dirección y administración estratégica actual que

conllevaron a prestarle por demás, una mayor importancia al enfoque y desarrollo del capital humano en las mismas, así como de los modelos de administración de gestión humana propuestos por los más importantes autores especializados en el tema.

Este antecedente se relaciona con mi trabajo de investigación debido a que su investigación también es del tipo descriptiva, además de presentar propuestas de implementación para la gestión humana, las mismas que servirán de guía para los interesados en el tema. Por otro lado, esta investigación no presenta ni especifica su población y muestra, lo cual dificultó un poco el análisis del antecedente.

**Hernández & Gómez (2015)** *Proceso de Gestión de Recursos Humanos en un ámbito universitario*. Con la finalidad de lograr una gestión y control eficiente y eficaz del proceso, se trazó como objetivo general de la investigación: “Diseñar el Proceso de Recursos Humanos de la universidad”, basándose en el enfoque por procesos en donde se realizan varias tareas organizadas en un procedimiento general para el rediseño de éste proceso estratégico. Además, se utilizaron herramientas como la lista de Chequeo, el Diagrama Causa-Efecto, la Matriz de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades; técnicas y métodos como la entrevista, análisis y síntesis de la información, recopilación bibliográfica, consulta de las regulaciones que rigen los procedimientos del proceso en cuestión y la observación directa. Al finalizar el estudio se obtuvo la descripción del proceso y de los 12 subprocesos que contiene. La comunicación es transversal a todos los procesos de la organización (claves, estratégicos y de apoyo) y debe incorporarse los elementos que se requieran para que sea efectiva. Se identificó como subprocesos el adiestramiento laboral por la importancia que brinda el país a los recién graduados. En las regulaciones vigentes hay aspectos específicos sobre la selección de la fuerza de trabajo calificada, la capacitación y el tratamiento cuando termina el período de adiestramiento (5, 7). Estas razones aconsejan la necesidad de que exista un subproceso para atender a estos trabajadores.

El antecedente presentado se escogió debido a su importancia en cuanto a la variable de gestión de recursos humanos en la cual se expone basándose en enfoques por procesos, mismo que permite a la gerencia medir la gestión de sus propios recursos humanos y saber en que beneficiará a la organización.

**Ghiglione (2015)** *Gestión de RR. HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño*. La temática fue elegida con el propósito abordar los principales procesos vinculados a la gestión de los Recursos Humanos en la Administración Pública de la Provincia de la Pampa, en particular en la Honorable Cámara de Diputados y haciendo foco en su personal de planta permanente. La investigación se enfoca en el diseño de una propuesta de gestión de recursos humanos que contribuya a transformar efectivamente los sistemas de gestión en las

administraciones públicas. En este antecedente se implementó una entrevista con preguntas abiertas y semiestructuradas. Asimismo, los resultados mostraron la importancia del soporte para la propiciación y sistematización en la gestión de los recursos humanos; que favorecen la consistencia entre la planificación, la evaluación para el mejoramiento continuo de sus procesos en función de los fines y objetivos organizacionales, del efectivo cumplimiento de las funciones vinculadas a la atención de las demandas del entorno social de incumbencia.

El antecedente es de tipo descriptivo, además trabaja la variable gestión de recursos humanos buscando evaluar el desempeño del personal, por lo cual se escogió como sustento de la presente investigación. Esta investigación no sustenta la población ni muestra con la que trabajó.

**Juárez (2014)** *Gestión de recursos humanos en las empresas productoras de Banano de aldea Los Encuentros, Coatepeque, Quetzaltenango*. La presente tesis tuvo como objetivo determinar cómo se aplica el proceso de gestión de recursos humanos en las empresas productoras de banano de aldea los Encuentros Coatepeque. La población que se usó en esta tesis fue de un universo total de 1950 colaboradores y se extrajo una muestra de 98 colaboradores. De los principales resultados de acuerdo con la investigación realizada las empresas carecen de la planificación estratégica de recursos humanos, el primer elemento del proceso de gestión, lo que puede impedir el desarrollo de las actividades de un buen funcionamiento de personal dentro de las organizaciones. Finalmente, la autora concluye, con referencia al objetivo general de que las empresas productoras de banano de la aldea los Encuentros Coatepeque, Quetzaltenango no aplican la gestión de recursos humanos en sus actividades, solamente se han implementado algunos elementos aisladamente.

Este antecedente demuestra ser importante debido a que la investigadora se enfoca en determinar cómo aplican las empresas investigadas la gestión de recursos humanos. Se encontraron las dificultades que presentan las empresas investigadas, pero no se indica una propuesta de mejora, que hubiera sido lo ideal puesto que así estaría brindando una posible solución.

**Rodríguez (2016)** *Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional*. Tuvo como objetivo general emplear un modelo de gestión estratégica del talento humano que permita incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional en el jardín infantil Alcalá Muzú. La presente tesis se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo. En cuanto a la población de estudio estuvo integrada por los empleados del jardín infantil Alcalá Muzú, y como muestra se utilizó el 100% de la población. De los resultados se obtiene que, con base en los análisis adelantados se sugirieron algunas estrategias de intervención para que el jardín infantil Alcalá Muzú implementará las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento a que haya lugar, con el fin de avanzar en el mejoramiento de un clima organizacional que favorezca el desempeño individual y colectivo y,

como consecuencia, la calidad de vida de sus funcionarios. Finalmente se concluye que, el modelo de gestión estratégica del talento humano se implementó con éxito dentro de la comunidad administrativa y docente, ya que los mismos dieron cuenta del hecho de la formalidad del estudio y de la proyección de aplicabilidad de los talleres, pues se observaron los beneficios con los cuales el gestor ético interactuó dentro de las dinámicas establecidas y de los momentos agradables que beneficiaron a los diversos grupos con los cuales se trabajó.

Este antecedente es importante para nuestra investigación, porque se centró en emplear el modelo de gestión estratégica del talento humano que le permite a los interesados tomar en cuenta este estudio como base de sustento, puesto que la implementación se realizó con éxito, cumpliendo con las expectativas y dando respuesta a los objetivos planteado por la investigadora.

### **Antecedentes Nacionales**

**Orozco (2018)** *Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018*. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018; esta investigación es descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo. La población en esta investigación estuvo conformada por 2000 trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, la muestra fue probabilística considero a 322 trabajadores. De los principales resultados se tiene que, las variables gestión del talento humano y desempeño laboral tienen fiabilidad muy alta de acuerdo con la tabla de coeficiente de confiabilidad. Por lo tanto, podemos afirmar que los instrumentos que miden dichas variables son confiables. Finalmente, la autora concluye que existe entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018; con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,550.

Este antecedente se relaciona con mi trabajo de investigación debido a que con la metodología propuesta logra demostrar que existe relación entre sus variables, lo que hace que este trabajo sea considerado viable siendo útil para los interesados en la materia, de la cual se desprende que la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño laboral.

**Arbulú (2016)**. *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016*”. Este antecedente tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016. Cuya población estuvo conformada por 1602 usuarios que asisten al mes al juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo. En cuanto a la muestra se usó una probabilística de 1000 usuarios en los juzgados de paz letrado de La Banda de Shilcayo. De los principales resultados se tiene que la correlación entre la variable gestión de recursos humanos corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de atención al usuario corresponde a una correlación positiva

moderada de 0,610. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación.

Finalmente, la autora concluye que sí existe una relación entre ambas variables y es cuadrática. Debido a que la nube de datos se ajusta razonablemente a una recta con pendiente positiva. Siendo el coeficiente de determinación lineal 0,372.

Este antecedente guarda relación con mi trabajo de investigación debido a que el estudio se da en un organismo de justicia donde nos permite conocer la relación de recursos humanos y la calidad de servicio, en el cual la investigadora lograr demostrar el nivel de relación entre la gestión de recursos humanos, y la calidad del servicio en el contexto del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo. los resultados del estudio correlacional sirven para brindar una adecuada y óptima calidad de servicio a los ciudadanos. Además, se utilizó los instrumentos ideales para el desarrollo de la investigación.

**Castro (2014)** *Gestión del talento humano y su influencia en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores del consorcio Prodes la Libertad, 2014.* Esta tesis tuvo como objetivo general, proponer un plan de capacitación para el personal como parte de la gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los colaboradores. La investigación fue descriptiva. En cuanto a la población para esta tesis estuvo conformada por los gerentes y los jefes del consorcio PRODES. Respecto a la muestra fue el 100% de la población (N=n) 10 colaboradores. Dentro de los principales resultados de la presente tesis se tuvo que, el 60% de los encuestados opinan que los resultados del trabajo son los parámetros con los cuales se evalúa el desempeño laboral, el 30% manifiestan que el conocimiento del puesto permitirá evaluar los resultados del desempeño laboral y el 10% restante considera que las cualidades del personal, logrará una mejor evaluación del desempeño. Finalmente, se concluye que el Consorcio PRODES La Libertad debería preocuparse más, por brindar capacitación a sus colaboradores para mejorar el grado de compromiso con la institución. Es muy importante darle siempre motivos al personal para que se comprometa con la institución y de esta manera aumentar el nivel de desempeño laboral.

Esta tesis, sirve como antecedente del presente trabajo de investigación porque analiza cuán importante es que las empresas se preocupen en desarrollar una buena gestión de recursos humanos, puesta que esta influye en el desempeño laboral de los colaboradores, misma que se ven reflejados en la empresa.

**Ramos, (2018).** *Relación existe entre la identificación y selección con el desempeño laboral entre la pastelería Miraflores S.A.C* Tuvo como objetivo, determinar qué relación existe entre la identificación y selección con el desempeño laboral entre la pastelería Miraflores S.A.C. La población usada en esta tesis estuvo compuesta por un total de 150 servidores de la Pastelería Miraflores S.A.C. Y en cuanto a la muestra se utilizó a 60 trabajadores del local de Miraflores de la Pastelería Miraflores S.A.C. Se observa entre los principales resultados que los niveles de la

variable gestión del talento humano y desempeño laboral, que 11 (18.33 %) de los servidores consideran que la Pastelería Miraflores 58 S.A.C. tiene un nivel medio de gestión del talento humano y, 49 (81.67 %) de los servidores consideran que tienen un nivel alto de gestión del talento humano, con referencia al desempeño laboral. Finalmente, se concluye que la variable gestión del talento humano tiene una relación directa con el desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C.; de manera positiva baja ( $Rho = ,338$ ) y significativa ( $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ ) con el desempeño laboral. Eso quiere decir que, en la empresa es importante manejar correctamente la gestión del talento humano para llegar a obtener un buen desempeño laboral.

De esta tesis se desprende que la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño laboral, cumpliendo de esta manera el objetivo propuesto, por este motivo se considera importante este antecedente para el desarrollo de la presente investigación.

**Osorio Torres & Zaravia Solano (2016).** *Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016.* La cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el personal, para ello fue necesario describir la situacional actual de la gerencia de planeamiento y presupuesto y acondicionamiento territorial – Huancavelica. Para el estudio de la presente investigación, de acuerdo al documento fuente conseguida de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, se consideró a los 50 trabajadores nombrados y contratados. Para la muestra en esta investigación se consideró trabajar con el 100% de la población. De los principales resultados se tiene que, el 58% de los encuestados considera casi siempre que su desempeño laboral es productivo, el 24% opina siempre que su desempeño laboral es productivo, el 14% considera a veces casi siempre que su desempeño laboral es productivo, y con un porcentaje de 14% determinan que nunca su desempeño laboral es productivo; de acuerdo a la investigación que se realizó de la hipótesis general, nos lleva a concluir que el tema de gestión de talento humano y la calidad de servicio tiene un nivel de significancia del 0,05 de relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio del personal en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, periodo 2016.

Partiendo de este estudio se tiene que este antecedente es importante porque los investigadores consideran la variable Gestión del Talento Humano y permite tener en cuenta este estudio como base de sustento. Por lo tanto, se destaca su importancia para valorar la gestión de talento y la calidad de servicio ya que es un tema de vanguardia en la actualidad.

## 1.4. Bases Teóricas

### Gestión de Recursos Humanos

La Gestión de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general. De igual manera, podemos decir que realizar el proceso de auxiliar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y expectativas personales. La Gestión de Recursos Humanos consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura. La Gestión de Recursos Humanos en una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. (Rodríguez Y. , 2013).

Para Rodríguez (2011), la gestión de recursos humanos es el conjunto de actividades, técnicas e instrumentos que se desarrollan y aplican en una empresa, cuyo objetivo consiste en situar a la persona idónea en el puesto adecuado en el momento oportuno, formada y motivada para contribuir eficazmente a la consecución de los objetivos de la organización. También, cualquier sistema de gestión de recursos humanos debe vincularse sobre tres conceptos claves: 1) el entorno organizativo, 2) el puesto de trabajo y 3) la persona ocupante del puesto de trabajo.

Según Consulting Deloitte (2018) refiere que:

Una gestión estratégica de los RRHH reconoce que el capital más valioso que tiene una empresa son sus empleados, a través de sus conocimientos, habilidades y creatividad constituyen el fundamento de los buenos o malos resultados que la organización pueda obtener. (p.3).

De acuerdo con lo antes expuesto, el activo más importante de las empresas deberían ser sus trabajadores. Sin embargo, no todas las empresas hacen que esto sea una realidad, en donde el trabajador se sienta comprometido e ilusionado con la estrategia de la empresa. En muchas empresas el departamento de recursos humanos se centra en la gestión de nóminas, algo de formación, y algún otro trabajo administrativo, es decir se lleva una administración tradicional.

### Gestión del Talento Humano

Las transformaciones de la administración de recursos humanas a través de profundos cambios hacia las nuevas funciones de la gestión del talento humano, donde los profesionales deben asumir múltiples funciones desempeñando roles operativos y estratégicos cuyas funciones son cada día más versátiles y complejas, se está en una completa reorientación del área de recursos

humanos en los aspectos organizacionales y culturales, donde un gerente tiene que apropiarse de nuevos conocimientos aprender nuevas habilidades para gestionar las actividades a desarrollarse con su equipo de trabajo. Al respecto Chiavenato (2009) refiere que:

Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Tener personas no significa necesariamente tener talentos. Un talento es siempre un tipo especial de persona. Y no siempre toda persona es un talento. Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore. (p.49).

Según lo antes mencionado, se considera que las empresas de hoy deben cambiar su manera de administrar, enfocar su gestión hacia los talentos de sus colaboradores. De allí, que los gerentes asuman compromisos para alcanzar el éxito en las organizaciones. Por tanto, es un desafío para todas las áreas de la organización.

## **Dimensiones de la gestión del Talento Humano**

La gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo “es obtener la máxima creación de valor para la organización”, a través de una conjugación de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro. Para comprender el enfoque de la gestión del talento humano, hay que analizar éste tipo de gestión desde la óptica de dos (2) dimensiones fundamentales: Interna y Externa (Rodríguez, citado por Matheus, 2015).

*Dimensión interna:* en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización.

*Dimensión externa:* en la dimensión externa de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a los elementos o factores del entorno que inciden en la selección, desarrollo y permanencia del personal en las organizaciones, incluye el estudio del clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo, reconocimiento y estimulación, indicadores descritos a continuación.

## **Dimensiones Externas de la Gestión del Talento Humano**

Según, Tello (2017) la dimensión externa es todo aquello que rodea el entorno, los cuales inciden en la selección, desarrollo y permanencia de las personas en una organización. Entre estas dimensiones se mencionan: condiciones de trabajo, clima laboral, perspectiva del desarrollo profesional y reconocimiento.

Así mismo Cuesta (2015), refiere que el futuro del desempeño exitoso de los recursos humanos tendrá que ver no solo conocimientos y habilidades para hacer el trabajo (saber hacer), sino también actitudes, motivaciones, valores, y rasgos personales vinculados al buen desempeño (querer hacer). Entre las dimensiones consideradas por éste autor coherente con las políticas de gestión de recursos humanos referentes al sistema de trabajo se tiene la responsabilidad, las condiciones de trabajo y la cultura organizacional, las cuales se especifican en los apartados siguientes para una mejor comprensión de las dimensiones propuestas por éste autor.

Estos autores centran la atención en aquellas dimensiones que se relacionan con el tipo de gestión organizacional de recursos humanos incluyendo el sistema de gestión que asegure que los esfuerzos que se realizan los trabajadores generen los resultados esperados y la organización se oriente de una manera real hacia una gestión eficiente.

### *Responsabilidades*

Según Cuesta (2015), al diseñar el instrumento de análisis funcional de perfil de cargos por competencia, considera entre las dimensiones la responsabilidad, puesto que es un compromiso que se tienen sobre el trabajo de otras personas, se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo dentro de la oficina como: computadoras, fax, impresoras, mobiliario en general. Tiene que chequear el estado de estos equipos cada cierto periodo de tiempo. También, hay que velar porque los clientes tanto internos como externos queden satisfechos con sus servicios, pidiendo sus impresiones al respecto. Mantener una relación cordial con los clientes basada en el respeto y comprensión e inculcar estos a los subordinados. Atendiendo a estas consideraciones, existen indicadores concretos en las organizaciones que definen las funciones que asumen los trabajadores para cumplir con sus obligaciones.

Asumir las responsabilidades dentro de un entorno laboral cualquiera, no solo implica cumplir a cabalidad las funciones que le son asignadas al trabajador, sino apropiarse de los valores implícitos que tiene consigo el cargo y ponerlos en práctica para el beneficio de la empresa. De acuerdo con Durango (2015), Directora de recursos Humanos de Adecco Colombia, señala: "Las responsabilidades de los trabajadores son parcialmente determinadas por las empresas mediante acuerdos laborales, compromiso del trabajador y su capacidad de ser autodidacta y propositivo, posibilita su desarrollo profesional gracias a que estas iniciativas aumenta la autoestima y creatividad". (p.1). Sobre las bases de las ideas expuestas, es responsabilidad de los líderes de la empresa la de crear y ofrecer un entorno favorable para el desarrollo de un buen clima laboral, en el que existan las mismas condiciones y oportunidades para todos los empleados.

Según Lois (2015), señala que la responsabilidad recae sin duda en la dirección de las empresas, de allí que se requiera de un gerencia flexible que permita el reconocimiento del trabajo bien hecho y de las habilidades y competencias de los trabajadores por parte de la dirección, estructuras bien definidas, donde cada uno conozca su rol y el de los demás. Es decir, se trata de organizaciones abiertas y participativas, donde se promueva el compromiso de los empleados a partir de su visión de compromiso de la empresa con ellos mismos, favorecer las relaciones multifuncionales, entre otras, son algunos de los principales factores que han de generar ese entorno favorable.

Según lo antes mencionado por el autor, refiere que es responsabilidad de quienes lideran la empresa ofrecer un entorno favorable para sus colaboradores, brindarles las posibilidades para que puedan desempeñarse bien en sus labores diarias, haciendo que estos aporten lo mejor de sí en el desarrollo de su trabajo. Para estos las empresas de hoy tienen que tener buenos líderes, porque estos serán los responsables de que exista un buen clima laboral y un ambiente de armonía para todos los colaboradores, es de vital importancia que quien dirija una empresa sea un

líder visionario que comparta las metas junto con sus colaboradores, esto hará que en la empresa todos se sientan comprometidos con el desarrollo y el progreso de la misma.

### **Condiciones de trabajo**

Según Cuesta (2015), las condiciones de trabajo están relacionadas con el esfuerzo físico y mental presentes cuando se tiene la necesidad de tomar algunas decisiones, proyectar ideas, estrategias, contactar clientes entre otras actividades, y considera que el esfuerzo físico es mínimo con respecto al esfuerzo mental. También, el ambiente debe reunir los requisitos a cumplir en el puesto de trabajo, sin factores de riesgos y las condiciones de trabajo deben ajustarse al horario establecido. En función a lo señalado por el autor, las condiciones de trabajo, están vinculadas al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador

Según Infantes (2009) señala que en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios (2009), definen condiciones de trabajo como:

Todos aquellos montos que se otorgan al trabajador para el cabal desempeño de su labor o con ocasión de sus funciones, tales como movilidad, viáticos, gastos de representación, vestuario y en general todo lo que razonablemente cumpla tal objeto y no constituya beneficio o ventaja patrimonial para el trabajador (p.2).

De esta definición, se señala que será condición de trabajo lo que se entregue al personal para que pueda prestar sus servicios a cabalidad. Al contrario, si el trabajador no cuenta con estos elementos difícilmente podría cumplir con sus obligaciones en la forma y calidad esperada por el empleador. Ello es importante, porque si el trabajador no labora en la forma esperada, por no contar con los medios que razonablemente puedan ser considerados como necesarios, no sería responsable del incumplimiento parcial por la prestación de sus servicios. Las condiciones de trabajo son las indispensables para que el trabajador pueda cumplir con sus obligaciones laborales o por lo menos, las necesarias para prestar sus servicios en forma adecuada. Sin embargo, generalmente se suele aludir a las condiciones de trabajo como aquellas que “facilitan la labor del trabajador” lo cual implicaría adicionarle una característica que no está contenida en la definición legal. En todo caso, importará que lo entregado al trabajador para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones no le genere una ventaja patrimonial.

Las condiciones de trabajo están vinculadas con el estado del entorno laboral. Los daños a la salud ocasionada por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores y de una deficiente o inadecuada organización del trabajo. Decimos que, como el medio ambiente de trabajo es una parte indivisible del medio-espacio total

en que vive la persona, la salud se ve influenciada por las condiciones de trabajo. Puede decirse que las condiciones de trabajo de un puesto laboral están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo, las condiciones medioambientales y las condiciones organizativas.

### **Clima laboral**

Según Cuesta (2015), el clima laboral o clima organizacional tiene en cuenta los siguientes valores:

- Lograr un colectivo donde se respire un ambiente de unidad
- Crear un elevado sentimiento de pertenencia
- Incentivar la creatividad de sus subordinados
- Receptivo a todas las ideas
- Crear un ambiente de comunicación abierta

En este sentido, el clima laboral es el medio ambiente donde actúan un contexto humano y otro físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad. El Clima Laboral es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización o grupo de trabajo y que influyen directamente sobre su conducta.

Según Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa , 2009), refiere que:

Clima Laboral permitirá medir el nivel de satisfacción del personal en general, y en el caso de la motivación se requiere de un trabajo de profundización con cada uno de los colaboradores y desde el inicio de sus labores en la organización, conociendo que aspectos son los que lo motivan. Para una evaluación integral de la satisfacción laboral es vital no quedarse con los resultados de la encuesta de clima laboral sino encontrar aquellos aspectos que realmente valoran los colaboradores ya que puede darse el caso que exista aspectos en los que no estén satisfechos pero que no son relevantes para ellos, por lo que será necesario profundizar dichos aspectos con entrevistas al personal o de grupos focales. Sobre los aspectos priorizados se tendrá que realizar los planes de acción. (p. 2)

En función a lo expuesto por éste autor, un tema importante en la medición del clima laboral es saber diferenciar la satisfacción y la motivación, que son dos conceptos frecuentemente utilizados como sinónimos, pero que implican temáticas distintas y estrategias de gestión diferenciadas. El

hecho de estar satisfecho no asegura que la persona se encuentre motivada, pero ciertamente si te encuentras motivado es un signo de que estás satisfecho. La satisfacción puede disminuir el ausentismo en el trabajo, debido a que los colaboradores se sienten satisfechos con la labor que desempeñan, en el caso de la motivación hace que los colaboradores lleguen más allá de solo disminuir el ausentismo, sino que le ponen empeño a las labores que realizan, pudiendo dar más de lo solicitado.

Según Bonilla & Bonilla (2016) reseña que:

La satisfacción de un trabajador está dada por factores intrínsecos propios al sujeto, e individualizado, proceso intrapsicológico por medio del cual la persona tiende a percibir el mundo de una manera única e integral, o fraccionada, de acuerdo a sus intereses. Por lo tanto, todo lo que se relacione con el mundo exterior será asimilado o rechazado de acuerdo a su conveniencia y necesidades, por otro lado, está la institución que cuenta con una cultura misma que se antepondrá siempre a los del trabajador. Es necesario que la empresa seleccione muy bien a sus nuevos colaboradores para precautelar la existencia y armonía de su planta laboral, a los empleados que ya están laborando se deberá alinearlos a la consecución de logros, metas y objetivos. (p. 30).

El autor refiere que, la satisfacción plena del trabajador se verá reflejada en cómo se desenvuelva en su centro de trabajo, y que esto dependerá de factores propios innatos del colaborador, asimismo afirma que las empresas de hoy buscan que en sus colaboradores se sientan cómodos y sobretodo tengan un buen clima laboral, por lo que uno de sus principales retos para una empresa es asegurarse de que los nuevos colaboradores que ingresen a la empresa tengan la misma armonía con los demás, para que así prevalezca un buen clima laboral.

## **1.5. Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cómo se presenta la gestión de recursos humanos del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Cuáles son las condiciones de trabajo del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018?

¿Cómo es el clima laboral del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018?

¿Cómo se demuestra la responsabilidad del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018?

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la gestión de recursos humanos del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018

### **1.6.2. Objetivos específicos**

Identificar las condiciones de trabajo del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018.

Determinar el clima laboral del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018.

Determinar el grado de responsabilidad del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018.

**Tabla 1.**

*Operacionalización de variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Gestión de Recursos Humanos	La gestión de recursos humanos debe entenderse como el conjunto de actividades, técnicas e instrumentos que se desarrollan y aplican en una empresa, el cual debe articularse con el entorno organizativo valorando las condiciones de trabajo, el clima laboral y la responsabilidad de los trabajadores.	Condiciones de trabajo	Esfuerzo físico y mental	1
			Ambiente físico	2
			Horario de trabajo	3
			Riesgo laboral	4
			Herramientas de trabajo	5
		Clima laboral	Trabajo en equipo	6
			Sentimiento de pertenencia	7
			Receptividad	8
			Ambiente de comunicación abierta	9
			Motivación	10
		Responsabilidad	Sobre el trabajo de otras personas	11
			Sobre equipos y medios de trabajo	12
			Sobre la calidad de servicio	13
			Sobre la relación con los usuarios	14
			Cumplir normas de disciplina	15

**Fuente.** Elaboración propia, 2018.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de investigación

La investigación propuesta se sitúa en el tipo de investigación descriptiva, según Hernandez, et.al (2014) señalan que: “Estudios descriptivos busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.92).

También, este trabajo se enmarca en el diseño no experimental, el cual refiere el autor antes mencionado que: “Investigación no experimental: Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, et.al, 2014, p.152). Es decir, en esta investigación no hay realidades que modificar el objeto de estudio, puesto que solo se va a observar al personal en su contexto natural en que se centrará la investigación.

Por último, es conveniente señalar que este trabajo se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo porque: “Los datos son representados en forma de números que son analizados estadísticamente.” (Hernández, et.al, 2014, p.12). De ahí, en éste trabajo se realizó el análisis de la información con técnicas estadísticas basada en la relación porcentual para dar respuestas a las preguntas planteadas.

### 2.2 Población y muestra

El presente trabajo de investigación tiene como universo o población al personal administrativo de los organismos de justicia de Lima, el cual está constituido por todos los trabajadores administrativos entre contratados y nombrados, que laboran en los organismos de justicia de Lima; dando un total de 2000 trabajadores administrativos.

Según Arias (2012) define población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81).

De la población de estudio se seleccionará una muestra cuyo tamaño es estimado de acuerdo a la fórmula para poblaciones finitas (Stephens, 2009). El cálculo del tamaño de la muestra de una población de 2000 elementos con un nivel de confianza del 95%, se tiene:

MARGEN DE ERROR 5.0%  
TAMAÑO POBLACIÓN 2,000 \*  
NIVEL DE CONFIANZA 95% \*\*

Valores Z (valor del nivel de confianza)	90%	95%	97%	98%	99%
Varianza (valor para reemplazar en la fórmula)	1.645	1.960	#####	#####	2.576

$$\text{TAMAÑO DE LA MUESTRA} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} = 322$$

Donde:

$\alpha_c$   
= Valor del nivel de confianza (varianza)

· **Nivel de confianza**, es el riesgo que aceptamos de equivocarnos al presentar nuestros resultados (también se puede denominar grado o nivel de seguridad), el nivel habitual de confianza es del 95%.

$e$  = Margen de error

· **Margen de error**, es el error que estamos dispuestos a aceptar de equivocarnos al seleccionar nuestra muestra; este margen de error suele ponerse en torno a un 5%.

$N$  = Tamaño Población (universo)

Reemplazando valores en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{2000 * (1.96 * 0.5)^2}{1 + (0.05^2 * (2000 - 1))} = 322$$

### **2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

En lo que respecta, a la técnica empleada en la recolección de datos para obtener la información se utilizó la encuesta. Según Arias (2012) refiere que “se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.” (p.72). El instrumento utilizado para recabar la información fue un cuestionario conformado por 15 ítems de preguntas cerradas, de selección simple, el cual será elaborado con la escala de Likert con cinco alternativas de respuestas: 1- Nunca, 2-Casi Nunca, 3- A veces, 4-Casi siempre y 5-Siempre.

Según el autor referido anteriormente, indica que “Cuestionario de preguntas cerradas: son aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado. Éstas se clasifican en: dicotómicas: cuando se ofrecen sólo dos opciones de respuesta; y de selección simple, cuando se ofrecen varias opciones, pero se escoge sólo una.” (Arias, 2012, p.74).

Para desarrollar este proyecto de investigación se siguieron los lineamientos y protocolos que exigió la Universidad Privada del Norte, tanto el contenido como la redacción se ajustaron a las Normas APA, garantizando la protección a los derechos de autor de los diferentes trabajos de investigación que fueron utilizados para la elaboración de la variable. Según Hernández, et.al (2014) señalan que:

La validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar las variables que pretende medir. (p. 204).

Respecto a la confiabilidad del instrumento éste mismo autor señala que debe existir un mínimo de margen de error, por lo cual se recomienda aplicar una prueba piloto a una muestra reducida, con características similares a la de la muestra definitiva. Manifiesta que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación, repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

El análisis e interpretación de los resultados se presentará de acuerdo a la técnica de análisis cuantitativo. Lo que quiere decir, que los datos e información recolectada se deben representar siguiendo una secuencia lógica empleando la estadística y sustentado con teoría los resultados. Por tanto, el análisis se realizará tomando en cuenta el programa Microsoft Excel. Los resultados se presentarán en relación porcentual y en forma de tabla y figuras, de igual manera, se realizará un análisis descriptivo, con la finalidad de desarrollar los objetivos planteados. Los resultados se presentarán en cuadros de frecuencia y en porcentajes.

## 2.4 Procedimiento

La presente investigación se realizó aplicando el siguiente procedimiento:

*Primero:* se tomó en cuenta el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) de la página web del Poder Judicial. Seguidamente se seleccionó a los organismos de justicia de Lima que cuentan con trabajadores jurisdiccionales y administrativos, entre nombrados y contratados, luego se excluyeron a los trabajadores jurisdiccionales ya que sólo se consideró para esta investigación al personal administrativo.

*Segundo:* de la población de los organismos de justicia de Lima se seleccionó una muestra cuyo tamaño fue estimado de acuerdo con la fórmula para poblaciones finitas, dando un total de 322 unidades muestrales. Seguidamente se elaboró el instrumento de medición, seleccionándose los ítems más representativos de la definición de cada dimensión (condiciones de trabajo, clima laboral, responsabilidad)

*Tercero:* la recolección de datos la realizó la propia autora, por contar con buenas relaciones con los organismos en mención, el cuestionario de preguntas se aplicó los días 05 y 06 de noviembre del 2018. La aplicación de la encuesta se realizó individualmente, y tuvo una demora aproximada de 8 minutos por cada una. Se revisó la calidad de cada encuesta realizada donde se depuraron y eliminaron algunos errores de información.

*Cuarto:* finalmente, se elaboró una matriz de tabulación donde se organizó la información, la agrupación de los datos se realizó en el software ofimático Microsoft Excel 2007 en función a lo analizado. En cuanto al análisis de los datos, se utilizó un tipo de análisis cuantitativo.

## CAPITULO III: RESULTADOS

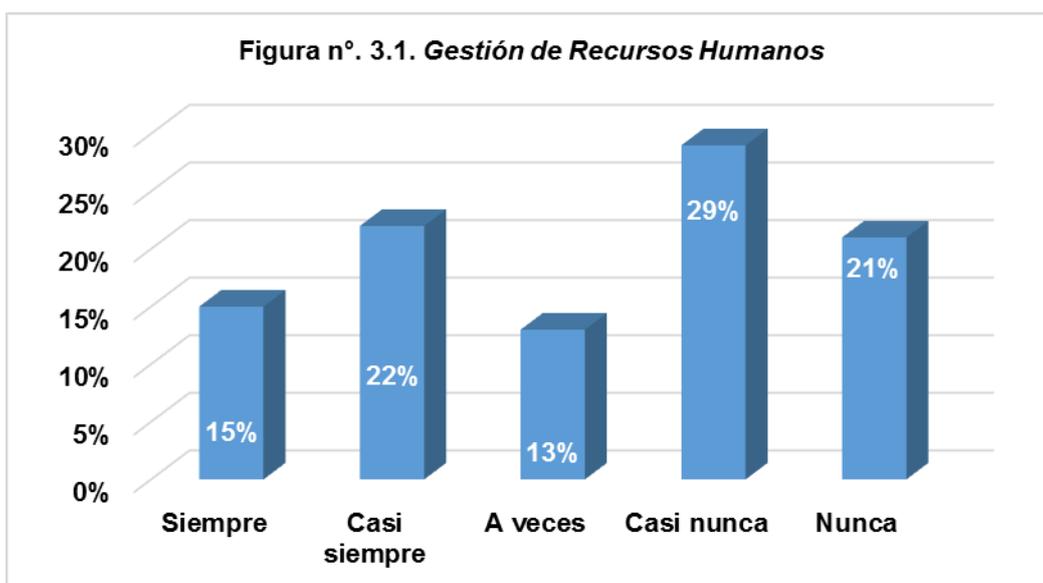
### 3.1 Resultado 1

Determinar la gestión de recursos humanos del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018.

**Tabla N° 3.1. Gestión de Recursos Humanos (Condiciones de trabajo, clima laboral, responsabilidad)**

	Absoluta	Porcentual
Siempre	48	15%
Casi siempre	71	22%
A veces	42	13%
Casi nunca	93	29%
Nunca	68	21%
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

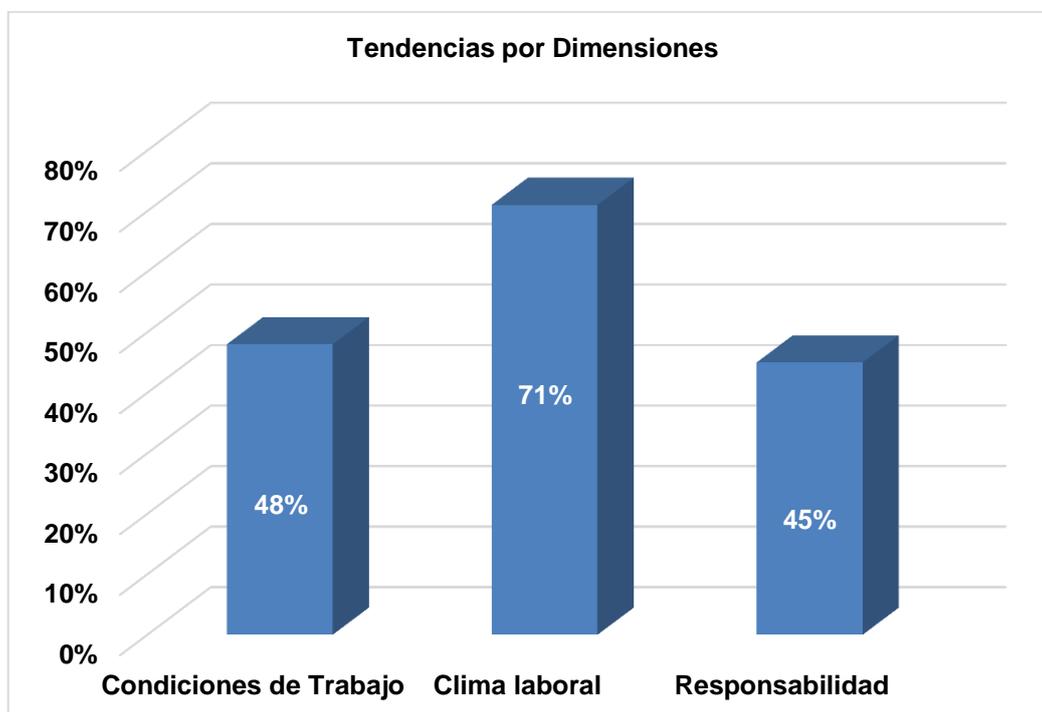
Fuente. Elaboración propia



**Figura N° 3.1.** Gestión de Recursos Humanos  
(Condiciones de trabajo, clima laboral, responsabilidad)

En la **Tabla y Figura N° 3.1.** Se observa que el 15% de los trabajadores administrativos en los organismos de justicia de Lima, señalaron que siempre las condiciones de trabajo, el clima laboral y la responsabilidad están presentes en éste organismo, mientras que el 22% de los trabajadores indicaron que casi siempre, el 13% de los trabajadores coincidieron que a veces, el 29% casi nunca y el 21% manifestaron que nunca en los organismos de justicia de Lima están presentes estas dimensiones. Se determinó que no se está llevando una adecuada Gestión de Recursos Humanos, eficiente, porque más de la mitad de los trabajadores lo reflejaron en sus encuestas.

En resumen:



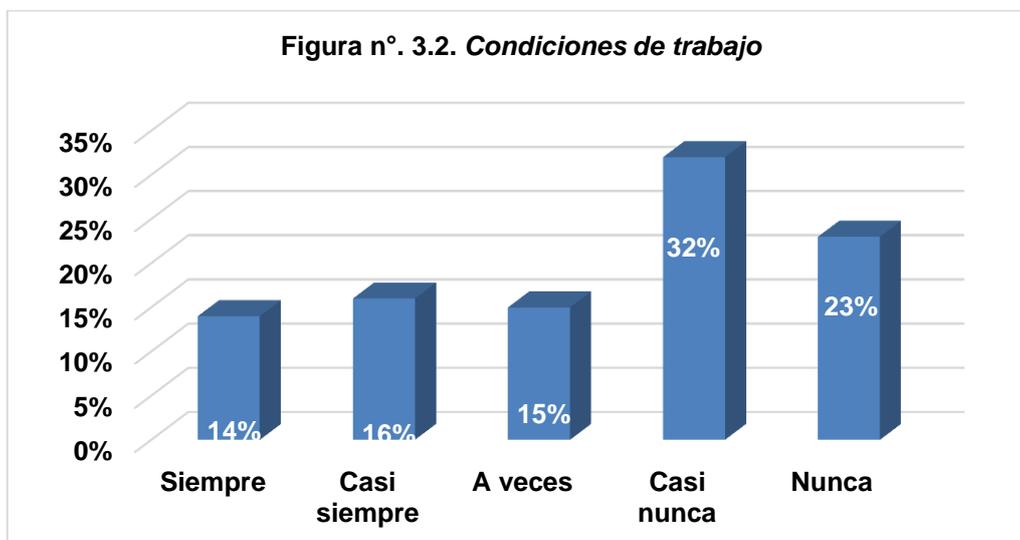
### 3.2 Resultado 2

Identificar las condiciones de trabajo del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018.

**Tabla N° 3.2. Condiciones de trabajo (Esfuerzo físico, ambiente físico, horario de trabajo, riesgo laboral, herramienta de trabajo)**

	Absoluta	Porcentual
Siempre	45	14%
Casi siempre	52	16%
A veces	48	15%
Casi nunca	103	32%
Nunca	74	23%
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Elaboración propia



**Figura N° 3.2.** Condiciones de trabajo (Esfuerzo físico, ambiente físico, horario de trabajo, riesgo laboral, herramienta de trabajo)

En la **Tabla 3.2.** y **Figura N° 3.2.** Se observó que el 14% de los trabajadores administrativos en los organismos de Justicia Lima señalan que siempre se dan las condiciones de trabajo para realizar esfuerzo físico y mental, ambiente físico, horario de trabajo, riesgo laboral y herramienta de trabajo, el 16% consideraron que casi siempre, 15% manifestaron que a veces, el 32% indicaron que casi nunca y el 23% señalaron que nunca están dadas las condiciones de trabajas en los organismo de justicias. Se identificó que la las condiciones de trabajo según los indicadores propuestos no están presentes en los organismos de justicia de Lima, debido a que muchas veces se labora en un ambiente físico poco seguro y no siempre se respeta su horario de trabajo debido a la alta recarga de expedientes, además de no contar con herramientas de trabajo adecuadas para unas óptimas condiciones de trabajo.

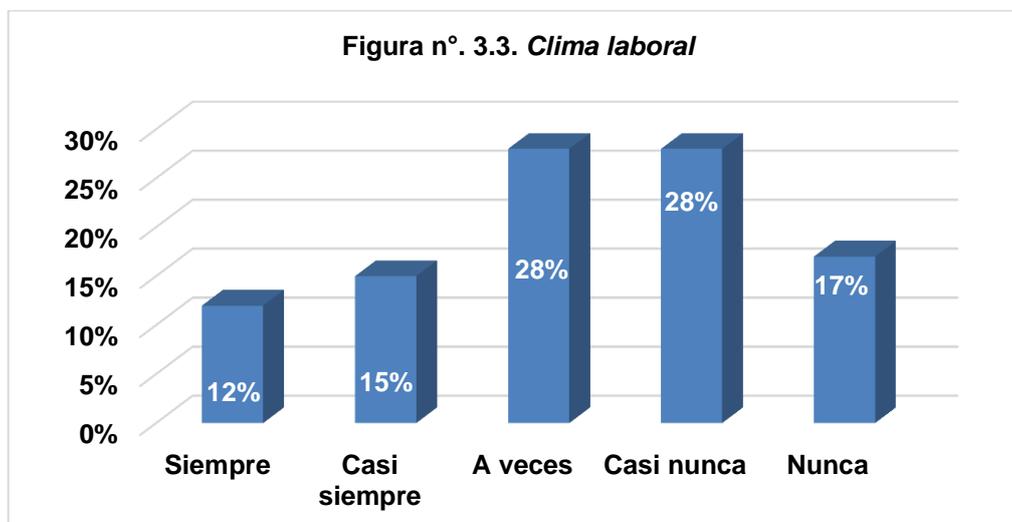
### 3.3 Resultado 3

Determinar el clima laboral del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018.

**Tabla N° 3.3. Clima laboral**

	Absoluta	Porcentual
Siempre	39	12%
Casi siempre	48	15%
A veces	90	28%
Casi nunca	90	28%
Nunca	55	17%
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia



**Figura N° 3.3** Clima laboral (Trabajo en equipo, sentido de pertenencia, receptividad, comunicación abierta, motivación)

De la **tabla N° 3.3 y figura N° 3.3**. Se demostró que el 12% de los trabajadores administrativos en los organismos de Justicia Lima, señalan que siempre prevalece un buen clima laboral, el 15% señalaron que casi siempre, mientras que el 28% coincidieron en que a veces se da un buen clima laboral, el 28% manifestó que casi nunca y un 17% señala que nunca se da un buen clima laboral entre los trabajadores. Se pudo determinar que no hay un buen clima laboral en los organismos de justicia de Lima, respecto a los indicadores: trabajo en equipo, sentido de pertenencia, reciprocidad, comunicación abierta y motivación.

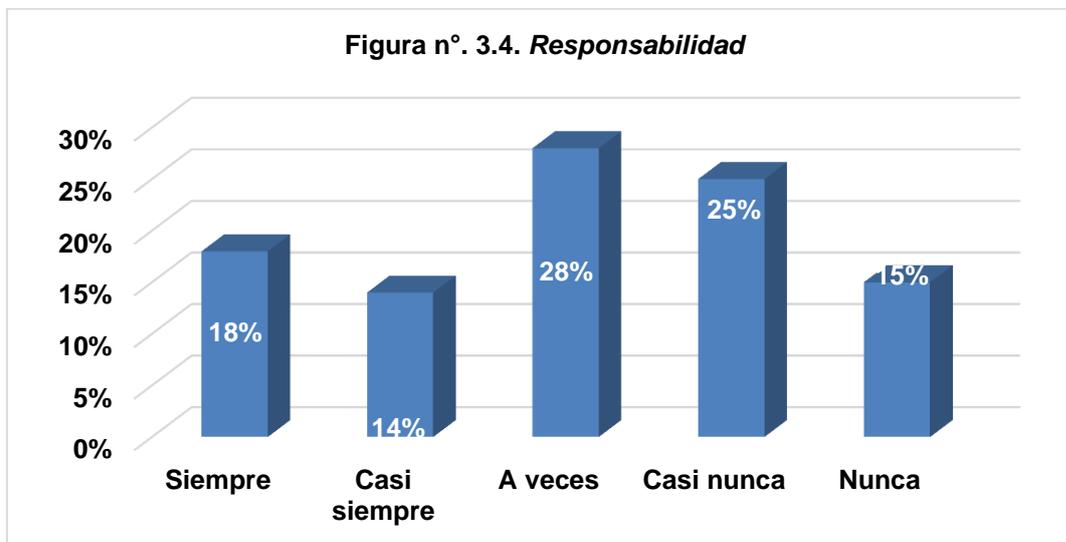
### 3.4 Resultado 4

Determinar el grado de responsabilidad del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018.

**Tabla N° 3.4. Responsabiidad**

	Absoluta	Porcentual
Siempre	58	18%
Casi siempre	45	14%
A veces	90	28%
Casi nunca	81	25%
Nunca	48	15%
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Elaboración propia



**Figura N° 3.4** Grado de responsabilidad (sobre el trabajo de otras personas, equipos y medios de trabajos, calidad de servicio, relación con los usuarios, cumplimiento de normas)

De la **tabla N° 3.4** y **figura N° 3.4**. Se demostró que el 18% de los trabajadores administrativos en los organismos de justicia de Lima señalaron que siempre hay un alto grado de responsabilidad, el 14% señalaron que casi siempre, mientras que el 28% coincidieron en que a veces se demuestra responsabilidad en los trabajadores, el 25% manifestó que casi nunca y un 15% señaló que nunca hay responsabilidad entre los trabajadores. Se pudo determinar que prevalecen comportamientos de irresponsabilidad en la mayoría de los trabajadores administrativos de estos organismos, en cuanto a dejar sus tareas a otras personas, velar algunos por la seguridad de equipos y medios de trabajos, mala calidad de servicio y, relación con los usuarios, no se cumplir normas.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Con respecto a la gestión de recursos humanos de los trabajadores administrativos en los organismos de Justicia de Lima durante el año 2018, se pudo evidenciar que el 35% de los trabajadores coincidieron que a veces se da una buena gestión, así como un 50% consideran que no hay un eficiente gestión de recursos humanos. Al contrastar estos hallazgos con el trabajo de Ramos, R. (2018) el cual refiere que los niveles de la variable gestión del talento humano se aprecia que, 49 (81.67 %) de los servidores de la Pastelería Miraflores 58 S.A.C. consideran que tienen un nivel alto de Gestión de Talento Humano con referencia al desempeño laboral. A partir de los resultados encontrados, se puede sintetizar la gran importancia que tiene una eficiente gestión en los organismos donde prevalece una administración de recursos humanos en que sus trabajadores deben cumplir funciones con altos estándares de calidad y servicio a los usuarios por tratarse de organismos con atribuciones de responsabilidad y compromiso, de allí que su gestión debe hacerse de la manera más eficiente para minimizar los conflictos laborales.

En cuanto a las condiciones de trabajo, los trabajadores coinciden en un 32% en que casi nunca realizan esfuerzo físico y mental en el cumplimiento de sus funciones, no cuentan con un buen ambiente físico, y no cumplen con sus horarios de trabajo, además que poseen pocas herramientas de trabajo, así como un 23% consideran que la condiciones de trabajo en la gestión de recursos humanos es ineficiente en éstos organismos, debido a no contar con las herramientas de trabajo adecuadas, y prevalecer el agotamiento laboral. Según Infantes (2009), en la Ley Compensación por Tiempo de Servicios fueron considerados en las condiciones de trabajo todos lo que se le otorgan al trabajador para el cabal desempeño de su labor o con ocasión de sus funciones, tales como movilidad, viáticos, gastos de representación, vestuario y en general todo lo que razonablemente cumpla tal objeto y no constituya beneficio o ventaja patrimonial para el trabajador. En función a lo señalado, las condiciones de trabajo son las indispensables para que el trabajador pueda cumplir con sus obligaciones laborales o por lo menos, las necesarias para prestar sus servicios en forma adecuada.

En cuanto al clima laboral se tiene que un 28% de los trabajadores administrativos en los organismos de justicia de Lima consideran que casi nunca hay un buen ambiente laboral y un 17% señala que nunca cuentan con buen clima laboral, que se base en el trabajo en equipo, sentido de pertenencia, receptividad, comunicación abierta y motivación; debido a estos indicadores considero que deban implementarse medidas para lograr un buen clima laboral. En consideraciones a este resultado, Rodríguez (2016) señala que se debe implementar acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento a que haya lugar, con el fin de avanzar en el mejoramiento de un clima organizacional que favorezca el desempeño individual y colectivo y,

como consecuencia, la calidad de vida de los trabajadores, puesto que un ambiente laboral pésimo y mal clima laboral y no corregirlos traerá pérdidas en la productividad.

Con respecto a la dimensión responsabilidad, también, se develó que un 28% del personal a veces tienen que asumir el trabajo de otras personas que irresponsablemente no cumplen con sus funciones, además consideran que esto es debido a que no cuentan con los equipos y medios de trabajo necesarios para responder con rapidez y eficiencia, desmejorándose la calidad de servicio al ciudadano. En función a los hallazgos encontrados en esta investigación en contrastación con el resultado del trabajo de Castro (2014), el cual refiere que las empresas han de preocuparse más por brindar capacitación a sus colaboradores para mejorar el grado de compromiso de los colaboradores con la institución. Es muy importante darle siempre motivos al personal para que se comprometa con la institución y de esta manera aumentar el nivel de desempeño laboral y cumplir con responsabilidad sus funciones.

## 4.2 Conclusiones

Se concluye que la gestión de recursos humanos de los trabajadores administrativos en los organismos de justicia de Lima durante el año 2018, no se desarrolla eficientemente puesto que las condiciones de trabajo, el clima laboral y la responsabilidad de los trabajadores muchas veces no son gestionadas para no incurrir en acciones que solo puede generar más conflictos laborales, repercutiendo en el servicio prestado.

En cuanto a las condiciones de trabajo en los trabajadores administrativos de los organismos de justicia de Lima, en el año 2018, se identificó que existen opiniones negativas con respecto al ambiente físico, y que prevalece un contexto de mucho desgaste físico y mental, más aún cuando este personal no cuenta con las herramientas de trabajo pertinentes, además, se pudo evidenciar que el personal no cumple con el horario de trabajo debido a la alta recarga de expedientes y las fallas en los sistemas informáticos. Se encontró que muchos trabajadores no se sienten seguros en sus centros de trabajo debido al mal ambiente físico donde las instalaciones no son buenas y son bastante antiguas.

En relación al clima laboral de los trabajadores administrativo en los organismos de Justicia Lima, en el año 2018, se concluye que hay que mejorarlo ya que prevalece a menudo una comunicación cerrada, con trabajadores desmotivados a las funciones que realiza, en esta misma medida se muestra la poca receptividad a las propuestas realizadas en el equipo de trabajo, y se sienten desintegrados del grupo, por tanto hay que aplicar medidas correctivas.

Finalmente, se concluye que existe un bajo grado de responsabilidad de los trabajadores administrativos en los organismos de justicia de Lima, en el año 2018, ya que prevalece una elevada recarga de trabajo, por el incumplimiento de las funciones de algunos trabajadores irresponsables, sin embargo, hay una minoría comprometido con su trabajo y por ende con la

organización que si asume responsabilidades en adición a sus funciones. Este grado de responsabilidad afecta considerablemente la calidad de servicio, por ende, hay desmejora en la comunicación con los usuarios de los organismos de justicia de Lima.

## Referencias

- Arbulú, M. (2016). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la Banda*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1567/arbulo\\_mm.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1567/arbulo_mm.pdf?sequence=1)
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación*. Caracas- Venezuela: Episteme.
- Bonilla, D., & Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34. Obtenido de <file:///C:/Users/OLIVER/Downloads/Dialnet-ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750.pdf>
- Cardoza, R. (2014). La Administración de Justicia conforme. *Meritum – Belo Horizonte*, 9(2), 279-318. Recuperado el 13 de 10 de 2018, de <http://www.fumec.br/revistas/meritum/article/viewFile/3064/1669>
- Castro, R. (2014). *Gestión del talento humano y su influencia en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores del Consorcio PRODES La Libertad, 2014*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2794>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3era ed.). D.F, México: McGRAW-HILL.
- Consulting, D. (2018). *Gestión de RRHH en América Latina*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Lima, Perú: Macro. Recuperado el 19 de 10 de 2018
- Deloitte, C. (Abril de 2018). *Gestión de RRHH en América Latina*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>
- Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano*. México: Prentice Hall.
- Durango, M. (2015). *Cómo asumir las responsabilidades y errores en el trabajo*. Obtenido de <http://adeccocolombia.blogspot.com/2015/03/como-asumir-las-responsabilidades-y.html>
- Empresa, C. d. (2009). *Medición de clima laboral*. Obtenido de [https://sptf.info/images/medicion\\_del\\_clima\\_laboral.pdf](https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf)
- Ghiglione, F. (2015). *Gestión de RR.HH del personal de planta*. Obtenido de [http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e\\_ghiges075.pdf](http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf)

- Hernández, A. &. (2015). *Proceso de Gestión de Recursos Humanos en un ámbito universitario*. Recuperado el 18 de 10 de 2018, de [https://www.researchgate.net/publication/313559063\\_Proceso\\_de\\_Gestion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_en\\_un\\_ambito\\_universitario](https://www.researchgate.net/publication/313559063_Proceso_de_Gestion_de_Recursos_Humanos_en_un_ambito_universitario)
- Hernandez, et.al (2014). *Metodología de la investigación* . México: McGraw Hill.
- Ibarra, L. (2015). *Propuesta de un modelo de administración de gestión humana*. Recuperado el 18 de 10 de 2018, de [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/79393/1/TG01245.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/79393/1/TG01245.pdf)
- Infantes, G. (2009). *Ley de Compensación por Tiempo de Servicios*. Obtenido de [http://aempresarial.com/web/revitem/4\\_9482\\_94347.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/4_9482_94347.pdf)
- Juárez, D. (2014). *Gestión de Recursos humanos en las empresas productoras de Banano de aldea Los Encuentros, Coatepeque, Quetzalnango*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Juarez-Deysi.pdf>
- Lois, J. (2015). Obtenido de *La responsabilidad del clima laboral Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa* . (2009). *Medición del clima laboral*. Obtenido de [https://spdf.info/images/medicion\\_del\\_clima\\_laboral.pdf](https://spdf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf)
- Orozco, E. (2018). *Orozco (2018) Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20083/OROZCO\\_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20083/OROZCO_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Osorio Torres, Y., & Zaravia Solano, F. Y. (s.f.). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Gobierno Regional de Huancavelica - 2016*. Obtenido de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/216>
- Plan de Desarrollo Institucional*. (2009-2018). Obtenido de [http://historico.pj.gob.pe/transparencia/documentos/PLAN\\_DESARROLLO\\_INSTITUCION\\_AL\\_2009-2018\\_110811.pdf](http://historico.pj.gob.pe/transparencia/documentos/PLAN_DESARROLLO_INSTITUCION_AL_2009-2018_110811.pdf)
- Quiroga, A. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN EL PERÚ: LA RELACIÓN DEL SISTEMA INTERNO CON EL SISTEMA INTERAMERICANO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS*. Recuperado el 13 de 10 de 2018, de <https://es.scribd.com/document/348064335/administracion-de-justicia-peru-pdf>
- Ramos, R. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13847/Ramos\\_TRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13847/Ramos_TRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez, J. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos* (1era ed.). Barcelona: UOC.

Rodríguez, L. (2016). *Modelo de Gestión Estratégica del Talento Humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9846/tesis%20definitiva11%2009%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, Y. (2013). *Gestión de recursos humanos*. Recuperado el 17 de 10 de 2018, de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>

Stephens, M. R. (2009). *Estadística*. (4ta ed.). D.F: Mc Graw-Hill.

## ANEXO I. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL			
¿Cómo se presenta la gestión de recursos humanos del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018?	Determinar la gestión de recursos humanos del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018	Gestión de Recursos Humanos (RR.HH)	Condiciones de trabajo	- Esfuerzo físico y mental - Ambiente físico - Horario de trabajo - Riesgo laboral - Herramientas de trabajo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
¿Cuáles son las condiciones de trabajo del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018?	Identificar las condiciones de trabajo del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018.			
¿Cómo es el clima laboral del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018?	Determinar el clima laboral del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018.		Clima laboral	- Trabajo en equipo - Sentimiento de pertenencia - Receptividad - Ambiente de comunicación abierta - Motivación
¿Cómo se demuestra la responsabilidad del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018?	Determinar el grado de responsabilidad del personal administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018.		Responsabilidad	- Sobre el trabajo de otras personas - Sobre equipos y medios de trabajo - Sobre la calidad de servicio - Sobre la relación con los usuarios - Cumplir normas de disciplina

Fuente. Elaboración propia

## ANEXO II. Cuestionario

### INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE RR. HH

Marque con una "X" aquel casillero que responda a su parecer, sobre las alternativas de su trabajo, atendiendo al conocimiento que usted tiene respecto a cada uno de las siguientes escalas:

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

VARIABLE: Gestión de RR.HH						
ITEMS	Dimensión: condiciones de trabajo	1	2	3	4	5
1	Es un trabajo dinámico durante toda la jornada (Esfuerzo físico)					
2	El ambiente físico es agradable y productivo para un desempeño laboral eficiente (Ambiente físico)					
3	Se cumple el horario de trabajo (Horario de trabajo)					
4	Sometimiento a intentos de soborno, amenazas y chantajes (Actitud intransigente)					
5	Se cuenta con medios apropiados para laboral (Herramientas de trabajo)					
Dimensión: clima laboral						
6	Prevalece un trabajo en equipo					
7	Se evidencia sentimiento de pertenencia institucional					
8	El personal está atento a las sugerencias y propuestas de sus compañeros. (Receptividad)					
9	Existe un ambiente de comunicación abierta entre compañeros de trabajo					
10	El personal esta motivación a cumplir con sus funciones					
Dimensión: responsabilidad						
11	Se asume responsabilidad por el trabajo de otras personas					
12	Recae responsabilidad en el personal sobre equipos y medios de trabajo					
13	Se responde con rapidez y eficacia a las solicitudes (calidad de servicio)					
14	Se brinda un servicio eficaz a los usuarios					
15	Se cumple normas de disciplina establecidas					