

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO EN MODALIDAD INTERNACIONAL

RELACIÓN ENTRE SELECCIÓN DE PERSONAL Y EL
DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
UNA ENTIDAD DEL ESTADO DE LIMA, 2023

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autor

Bachiller Joseph Rogger Trejo Falcon

Asesor

Doctor. Arthur Giuseppe Serrato Cherres

<https://orcid.org/0000-0003-3525-6607>

Perú

2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible y Gestión empresarial

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Comunicación en la empresa. Audiencia y opinión pública.

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MG. CESAR AUGUSTO MONTOYA RODRIGUEZ	09534411
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. PATRICIA NELLY KAMISATO GUSH	08214386
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. JOSE LUIS GARCIA SAAVEDRA	10805767
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

RELACIÓN ENTRE SELECCIÓN DE PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA ENTIDAD DEL ESTADO DE LIMA, 2023

INFÓRME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	2%
5	Submitted to Universidad Autónoma de Aguascalientes Trabajo del estudiante	1%
6	www.clubensayos.com Fuente de Internet	1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	1%

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación de la selección de personal y el desempeño laboral en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023. Para ello se usó una metodología de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental y correlacional. Además, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de selección de personal y el cuestionario de desempeño laboral. La muestra estuvo conformada por el personal administrativo de una entidad del estado ($n = 200$). Los resultados evidenciaron una relación significativa y alta entre las variables ($\rho = .814$), además, entre la selección de personal y la dimensión capacitación del trabajador, satisfacción a los usuarios y productividad fueron relaciones significativas ($\text{Sig.} < .05$). Asimismo, para las relaciones entre el desempeño laboral y la dimensión selección inicial, sustantiva y contingencia ($\text{Sig.} < .05$). Añadido a ello, se halló la predominancia del nivel alto para la selección de personal (86.0%) y para desempeño laboral (79.0%). En conclusión, el incremento en la selección de personal, proporcionó un incremento en el desempeño laboral en el personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.

Palabras clave: selección, desempeño, administrativo, entidad.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between personnel selection and job performance in administrative personnel of an entity in the state of Lima, 2023. For this, a quantitative approach methodology and non-experimental and correlational design were used. In addition, the instruments used were the personnel selection questionnaire and the job performance questionnaire. The sample was made up of the administrative staff of a state entity (n = 200). The results showed a significant and high relationship between the variables ($\rho = .814$), in addition, between personnel selection and the dimension of worker training, user satisfaction and productivity were significant relationships (Sig. < .05). Likewise, for the relationships between job performance and the initial, substantive and contingency selection dimension (Sig. < .05). Added to this, the predominance of the high level was found for personnel selection (86.0%) and for job performance (79.0%). In conclusion, the increase in personnel selection provided an increase in job performance in the administrative staff of an entity in the state of Lima, 2023.

Keywords: selection, performance, administrative, entity.

Dedicatoria y Agradecimiento

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres Rogger Trejo y Nora Falcon, por ayudarme a crecer personal y profesionalmente.

Agradezco a todos los profesionales que ayudaron en la construcción de esta investigación, y un agradecimiento especial al Dr. Arthur Giuseppe Serrato Cherres.

Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de Investigación.....	ii
Jurado Evaluador	iii
Informe Similitud	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Dedicatoria y agradecimiento	vii
Tabla de contenidos	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Pregunta de investigación	3
I.2.1. Pregunta general	3
I.2.2. Preguntas específicas.....	3
I.3. Objetivos de la investigación.....	4
I.3.1. Objetivo general.....	4
I.3.2. Objetivos específicos.....	4
I.4. Justificación de la investigación	4
I.5. Alcance de la investigación	6
II. MARCO TEÓRICO	7
II.1. Antecedentes	7
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	7
II.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
II.2. Bases teóricas.....	11
II.3. Marco conceptual (terminología).....	18
III. HIPÓTESIS	20

III.1. Declaración de hipótesis	20
III.1.1. Hipótesis general	20
III.1.2. Hipótesis específicas	20
III.2. Operacionalización de variables	21
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	23
IV.1. Tipo de investigación.....	23
IV.2. Nivel de investigación.....	23
IV.3. Diseño de investigación	24
IV.4. Método de investigación.....	24
IV.5. Población	24
IV.6. Muestra	25
IV.7. Técnicas de recolección de datos	26
IV.7.1. Técnica	26
IV.7.2. Instrumento.....	26
IV.8. Presentación de resultados.....	28
V. RESULTADOS	29
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	35
VI.1. Discusión.....	35
VI.2. Conclusiones.....	39
VI.3. Recomendaciones.....	41
Lista de referencias	43
Apéndice	51

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable selección de personal	21
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral	22
Tabla 3. Criterios para la obtención de muestra.....	26
Tabla 4. Variables sociodemográficas (n = 200)	29
Tabla 5. Nivel de la variable selección de personal (n = 200)	30
Tabla 6. Nivel de la variable desempeño laboral (n = 200)	31
Tabla 7. Prueba de normalidad (n = 200).....	32
Tabla 8. Correlación general entre la selección de personal y el desempeño laboral	33
Tabla 9. Correlación entre la selección de personal y las dimensiones de desempeño laboral.....	33
Tabla 10. Correlación entre el desempeño laboral y las dimensiones de la selección de personal.....	34

Índice de figuras

Figura 1. Niveles porcentuales de la variable selección de personal 30

Figura 2. Niveles porcentuales de la variable desempeño laboral 31

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

La selección de personal es un factor importante en toda institución; ya que, desde un inicio tratará de plasmar la visión y misión en los empleados, en ese sentido, las consecuencias de una inadecuada selección podrían generar problemas en cualquier empresa o institución, por lo tanto, es de suma importancia la selección de personal, porque ello conlleva a un óptimo desempeño laboral en los trabajadores (Nikolaou, 2021).

Hoy en día todas las empresas o entidades enfatizan que tener un adecuado proceso de selección brinda mayores beneficios a la persona contratada, a la empresa y a los demás miembros de la empresa (Arrington, 2021). Debido a que, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) refieren que existen diferentes modos al momento de seleccionar a un empleado, con el fin de seleccionar al trabajador más idóneo para el puesto, ya que, ello podría generar efectos en la calidad laboral de todo el grupo (Arrington, 2021).

Es por ello que cada entidad del Estado invierte en procesos masivos o individuales de acuerdo a su inversión. Un desajuste entre el requisito del trabajo y el candidato contratado cuesta mucho dinero, esfuerzo y tiempo; generando mayores costos al estado (Akram et al., 2019). Por lo tanto, ninguna empresa o entidad del estado permite procesos equivocados al momento de seleccionar trabajadores (Wolgast et al., 2017). Sobre todo, porque ello afecta significativamente el desempeño laboral del resto del personal (Nikolaou, 2021).

En ese sentido, el desempeño laboral también puede entenderse como un comportamiento relacionado con el logro con algún componente evaluativo; es decir, la medida en que un empleado cumple con las expectativas generales de desempeño (Pereira et al., 2022).

En China las instituciones poseen como objetivo generar mayor talento humano, de ese modo el personal se sienta involucrada, por ende, su desempeño sea según requerimientos de las entidades, no obstante, en primer lugar, los asiáticos mejoran continuamente sus procesos de selección y a ello le añaden la tecnología de avanzada como la inteligencia artificial (Liu, 2022).

En Europa exactamente en Inglaterra, en base a un estudio argumentaron que la misión y visión empresarial es analizada a través de los contratos que se realizan por un tiempo moderado entre 1 a 3 años, ya que de esa forma se garantiza la continuidad del trabajo, pero siempre con cautela en el sentido de que se tiene que vigilar exhaustivamente los roles que cada trabajador cumple en su área laboral (Konateh et al., 2023).

En Sudamérica, precisamente en la capital peruana, es la tercera que mayor sistema de rotación de trabajadores presenta, eso es debido a que no se cumplen con adecuados procesos de selección que permitan filtrar con calidad a cada colaborador, asimismo, es la realidad laboral en el Perú debido al sistema que presenta hoy en día, el cual facilita la informalidad no solo en rubros particulares, sino también estatales (Rivera-García, 2019). Según Lara et al. (2019) argumentan que, sería importante imitar el modelo asiático que utiliza tecnología de punta para poder precisar en la selección de candidatos (Spain et al., 2021).

Es por ello que, la variable desempeño laboral ha cobrado una gran relevancia en el medio de investigación, ya que, es probablemente la variable más importante y estudiada dentro de la gestión judicial, debido a que el comportamiento organizacional es vinculante con el comportamiento individual que las personas hacen, observan y que generan valor para la organización y contribuye a los objetivos de la entidad judicial (Casaleiro, 2021).

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿Existe influencia de la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023?

I.2.2. Preguntas específicas

- ¿Existe influencia de la relación entre la selección de personal y la capacitación del trabajador en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023?
- ¿Existe influencia de la relación entre la selección de personal y la satisfacción a los usuarios en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023?
- ¿Existe influencia de la relación entre la selección de personal y la productividad en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.

I.3.2. Objetivos específicos

- Establecer si existe la influencia de la relación entre la selección de personal y la capacitación del trabajador en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.
- Establecer si existe la influencia de la relación entre la selección de personal y la satisfacción a los usuarios en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.
- Establecer si existe la influencia de la relación entre la selección de personal y la productividad en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.
- Conocer el nivel de selección de personal en el personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.
- Conocer el nivel de desempeño laboral en el personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.

I.4. Justificación de la investigación

I.4.1. Justificación Teórica

El desarrollo del estudio expande el conocimiento sobre la selección de personal y el cómo ello se relaciona con el desempeño de los trabajadores. De esa manera se

abordó sus causas y efectos, ya que es un tema importante en la contratación del personal y cómo ellos se desempeñan dentro de su área laboral. Destacando que el estudio posee como factor principal el promover las buenas prácticas de selección, asimismo, fomentar la necesidad de que los trabajadores presenten un adecuado desempeño laboral, debido a que es el reflejo de una adecuada salud mental y física (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

I.4.2. Justificación Práctica

El estudio en base a la realización de los objetivos propuestos halló inferencias el cual sirvieron como propuestas para problemáticas en el área de recursos humanos. De esa forma proponiendo talleres para la mejora continua de la selección de personal, además, programas para conocer e incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de la entidad judicial (León y Montero, 2020).

I.4.3. Justificación Metodológica

El estudio recurrió a novedosas metodologías de investigación que permitieron recapturar la información con mayor fidelidad y rapidez, ya que se elaboró un cuestionario virtual con el fin de poder llegar a más participantes y de esa manera todos tengan la opción de poder participar (León y Montero, 2020).

I.4.4. Justificación Ética

La investigación, se ciñó a los estándares propuestos por las adecuadas prácticas al momento de citar y referenciar los argumentos de otros autores, asimismo a los estándares de calidad contra la no explotación y respeto continuo hacia los

participantes que formaron parte del estudio; es decir, se trabajó mediante los principios éticos como la confidencialidad, el respeto a la libertad del participante (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

I.5. Alcance de la investigación

Teniendo población a personal administrativo de una entidad judicial de Lima Metropolitana en el año 2023. Según las bases de datos administrativa de la entidad del estado, actualmente se cuenta con 200 trabajadores de ambos sexos, entre un rango de edad de 25 a 46 años de edad y más. Por otro lado, los participantes residen en Lima metropolitana en diferentes distritos de la capital. Por ello, el estudio realizó un análisis de forma transversal donde se aplicaron instrumentos en un momento determinado, a partir de los valores correlacionales, de esa forma estableciendo una relación causal de los constructos de la investigación. Por lo tanto, se argumenta que su alcance fue de forma local.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

En España, López-Cabarcos et al. (2022) desarrollaron una investigación donde el propósito principal fue el identificar la relación entre la selección de personal y desempeño laboral en trabajadores. El enfoque fue de tipo cuantitativo y de nivel correlacional. Los participantes fueron 87 trabajadores de una entidad particular, teniendo como media 31.4 años y como desviación estándar 3.8. Los valores correlacionales demostraron una asociación entre los constructos ($r = .80$). En conclusión, se infiere que el incremento en los procesos de selección como la adecuada elección del participante, representa un aumento en el desempeño de los colaboradores.

En China, Chong (2022) realizó un estudio donde el propósito principal fue el identificar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa. El enfoque fue de tipo cuantitativo y de nivel correlacional. Los participantes fueron 500 trabajadores de transporte, teniendo como media 25.5 años y como desviación estándar 3.1. Los valores correlacionales demostraron una asociación entre los constructos ($r = .56$). En conclusión, se infiere que el incremento en los procesos de selección, enfatizaron aún más el desempeño en los colaboradores.

En Arabia Saudi, Bakhashwain y Javed (2021) efectuaron un estudio que tuvo como objetivo el poder determinar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en trabajadores de dos instituciones del estado. El

enfoque fue de tipo cuantitativo y de nivel correlacional. Los participantes fueron 500 colaboradores de la entidad del estado, teniendo como media 30.1 años y como desviación estándar 4.2. Los valores correlacionales demostraron que existe una relación significativa entre la selección de personal y desempeño laboral ($r = .61$). Además, hay relaciones significativas entre la selección inicial ($r = .75$), sustantiva ($r = .69$) y contingencia ($r = .75$). En conclusión, se infiere que el incremento en los procesos de selección en base a las adecuadas ejecuciones de parte del personal administrativo, todo ello repercute aún más el desempeño en los colaboradores.

En Indonesia, Fitri et al. (2021) hizo un estudio donde el propósito principal fue el identificar asociación entre constructos en trabajadores de una entidad del estado. El enfoque fue de tipo cuantitativo y de nivel correlacional. Los participantes fueron 340 trabajadores del área de recursos humanos, teniendo como media 30.1 años y como desviación estándar 4.2. Los valores correlacionales demostraron una asociación entre los constructos ($r = .71$). En conclusión, se infiere que el incremento en la capacitación para los adecuados procesos de selección hizo que el desempeño en los colaboradores crezca aún más.

En Kenya, Kidagisa y Mukanzi (2021) realizaron un estudio donde el propósito principal fue conocer la relación entre los constructos en trabajadores de una empresa alimentaria. El enfoque fue de tipo cuantitativo y de nivel correlacional. Los participantes fueron 520 trabajadores del área de alimentación, teniendo como media 28.3 años y como desviación estándar 2.5. Los valores correlacionales demostraron que existe una relación

significativa entre la selección del personal y desempeño laboral ($r = .61$) y relación con capacitación del trabajador ($r = .70$), satisfacción a los usuarios ($r = .79$) y productividad ($r = .78$). En conclusión, se infiere que el incremento en los procesos de selección, enfatizaron aún más el desempeño en los colaboradores.

II.1.2. Antecedentes nacionales

En Lima Metropolitana, Cienfuegos (2020) desarrolló una investigación donde el propósito principal fue el identificar la asociación entre ambos constructos en trabajadores de una entidad estatal. El enfoque fue de tipo cuantitativo y de nivel correlacional. Los participantes fueron 50 trabajadores del área de fiscalización del área de producción, teniendo como media 23.7 años y como desviación estándar 4.6. Los valores correlacionales demostraron que existe una relación significativa entre la selección de personal y desempeño laboral ($r = .61$), asimismo, los valores descriptivos fueron para selección un nivel alto al 80%. En conclusión, se infiere que el incremento en los procesos de selección, enfatizaron aún más el desempeño en los colaboradores.

En Trujillo, Cueva (2018) realizó un estudio que tuvo como objetivo el poder determinar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución privada. El enfoque fue de tipo cuantitativo y de nivel correlacional. Los participantes fueron 40 trabajadores del área de transporte, teniendo como media 31.4 años y como desviación estándar 3.2. Los valores correlacionales demostraron una asociación entre los constructos ($r = .42$). En conclusión, se infiere que, el incremento en los

procesos de selección, enfatizaron aún más el desempeño en los colaboradores.

En Lima Metropolitana, Chávez (2018) realizó un estudio donde el propósito principal fue el identificar la relación entre la selección de personal y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de transporte. El enfoque fue de tipo cuantitativo y de nivel correlacional. Los participantes fueron 100 trabajadores de transporte, teniendo como media 30.1 años y como desviación estándar 2.8. Además, el nivel predominante en el desempeño laboral fue alto con un 75%. Los valores correlacionales demostraron una asociación entre los constructos ($r = .86$). En conclusión, se infiere que, el incremento en los procesos de selección, enfatizaron aún más el desempeño en los colaboradores.

En Piura, Portuondo (2018) efectuó un estudio que tuvo como objetivo el poder determinar la relación entre los constructos en trabajadores de una institución del estado. El enfoque fue de tipo cuantitativo y de nivel correlacional. Los participantes fueron 150 colaboradores de la entidad del estado, teniendo como media 28.5 años y como desviación estándar 1.7. Los valores correlacionales demostraron una asociación entre los constructos que existe una relación significativa entre la selección de personal y desempeño laboral ($r = .61$). En conclusión, se infiere que, el incremento en los procesos de selección, enfatizaron aún más el desempeño en los colaboradores.

En Piura, Gonzales (2018) hizo un estudio donde el propósito principal fue el identificar la relación entre la selección de personal y desempeño laboral en

trabajadores de una empresa privada. El enfoque fue de tipo cuantitativo y de nivel correlacional. Los participantes fueron 60 trabajadores del área de producción, teniendo como media 25.2 años y como desviación estándar 2.1. Los valores correlacionales demostraron que existe una relación significativa entre la selección de personal y desempeño laboral ($r = .39$). En conclusión, se infiere que, a mayor selección de personal, mayor desempeño habrá en la empresa del área de producción.

II.2. Bases teóricas

II.2.1. Definición de bases teóricas

Modelo teórico de la selección por competencias del reclutamiento y selección de personal

Según Alles (2019) refiere que es importante enfatizar dos procesos importantes en la contratación de un personal, ello radica en el reclutamiento y selección de personal, sin embargo, existen similitudes y diferencias entre ellas. Por un lado, el reclutamiento se refiere al proceso en el que se buscan candidatos potenciales para una mejor visión y misión de la empresa o institución laboral (Alles, 2019).

En ese sentido, el reclutamiento es el proceso en el que se ofrece selección a las personas en una organización. Es cuando se buscan posibles empleados y luego se les anima a solicitar puestos de trabajo dentro de la organización (Alles, 2019).

II.2.1.1 Selección de Personal

Las actividades de contratación suelen ser realizadas por profesionales de recursos humanos, ya sea interna o externamente. Las fuentes internas de contratación son la promoción, los traslados, los empleados despedidos, el contacto o las referencias, los ex colaboradores, los empleados jubilados, etc. Las fuentes externas de contratación son la contratación a través de anuncios, la contratación mediante intercambios de empleados, la contratación por terceros, la contratación por Internet, los solicitantes no solicitados, etc. (Alles, 2019).

Por otro lado, la selección es el proceso de identificar a un individuo de un grupo de solicitantes de empleo con las calificaciones y competencias necesarias para ocupar puestos en la organización. Este es un proceso de recursos humanos y del jefe inmediato, el cual ayudan a diferenciar entre candidatos calificados y no calificados mediante la aplicación de diversas técnicas (Ramos-Villagrasa et al., 2022).

El término selección tiene la connotación de colocar a la persona adecuada en el puesto adecuado. La selección es el proceso en el que se emplean varias estrategias para ayudar a los reclutadores a decidir qué candidato es el más adecuado para el trabajo (Alles, 2019). Algunas actividades incluyen:

- Publicar en internet
- Filtrar/Descalificar a los candidatos inadecuados
- Realización de un examen (prueba de aptitud, prueba de inteligencia, prueba de desempeño, prueba de personalidad, etc.)

- Entrevistas
- Comprobación de referencias
- Pruebas medicas

El proceso de selección es un paso que requiere un tiempo promedio entre 2 a 3 meses (dependiendo del puesto) en la experiencia de contratación de un empleado. Los gerentes de recursos humanos deben identificar cuidadosamente la elegibilidad de cada candidato para el puesto, teniendo cuidado de no ignorar factores importantes como la calificación educativa, los antecedentes, la edad, etc. (Ramos-Villagrasa et al., 2022).

Por otro lado, los tipos de reclutamiento pueden ser realizados internamente por el área Recursos humanos (RR. HH.), o puede delegarse en otras empresas de contratación con la experiencia necesaria para completar de forma eficaz el proceso de contratación (Prochazka et al., 2022). Hay dos tipos principales de reclutamiento:

- **Reclutamiento interno:** En este tipo de reclutamiento, una empresa recluta empleados de los empleados existentes. Por lo general, se realiza promoviendo a los empleados existentes a puestos de mayor jerarquía o transfiriendo a diferentes departamentos. Se publica un aviso de vacante en las plataformas de comunicación interna de la empresa y, en algunos casos, los gerentes recomiendan a un empleado para un nuevo puesto de trabajo. Hay muchos beneficios para el reclutamiento interno. Por ejemplo, la empresa no tiene que hacer publicidad externa, lo que

reduce los costos. Los empleados existentes ya están familiarizados con la empresa y su entorno de trabajo; por lo tanto, no tardarían mucho en adaptarse a los nuevos roles (Ramos-Villagrasa et al., 2022).

- **Reclutamiento externo:** Es necesario cuando una empresa es nueva o quiere expandir sus operaciones produciendo nuevos productos para nuevos mercados. El trabajo generalmente se anuncia en Internet, en periódicos, revistas, etc. Este reclutamiento puede ser realizado por el departamento de recursos humanos de la empresa o por reclutadores externos. Es un buen método para agregar nuevos talentos al grupo existente de empleados, pero es más costoso que el reclutamiento interno (Alles, 2019).

Los métodos de contratación son los procesos de contratación son los siguientes: En primer lugar, la identificación de las necesidades de contratación: el proceso comienza con la identificación de la necesidad de contratación. La apertura de un nuevo negocio, la expansión o el puesto de trabajo en la empresa son ejemplos de necesidades de contratación (Ramos-Villagrasa et al., 2022).

En segundo lugar, se encuentra el análisis de puestos: el análisis de puestos debe realizarse en el siguiente paso. Este análisis ayuda a interpretar el rol del trabajo. Los detalles importantes, como la descripción del trabajo y las especificaciones del solicitante, se identifican a través del análisis del trabajo. Estos análisis ayudan a determinar los deberes asociados con el

trabajo y los atributos clave que debe tener un candidato potencial para ser considerado para el trabajo (Alles, 2019).

En tercer lugar, el anuncio de trabajo: en este paso, se anuncian los trabajos. Se utilizan canales de publicidad apropiados para contrataciones específicas. Se emplean anuncios internos y externos según el tipo de contratación que busca una empresa (Gil, 2016).

Por último, la creación de un grupo de solicitantes: las personas solicitan los trabajos después de leer sobre ellos a través de un anuncio. Este proceso continúa hasta la fecha límite de solicitud. Finalmente, se crea un grupo de todos los solicitantes (Gil, 2016).

Los procesos de reclutamiento son según Prochazka et al. (2022) los siguientes:

- **Planificación:** Implica reducir las ofertas de trabajo y recopilar información sobre la naturaleza de estos puestos, delineando dos objetivos específicos: el número y el tipo de candidato a contactar.
- **Desarrollo de estrategias:** La programación del tiempo total que se llevará a cabo el proceso de selección dicta el número necesario de candidatos a ser llamados para que todas las vacantes puedan ser cubiertas con profesionales calificados.
- **Demanda:** es importante evaluar qué personas quieren estar informadas sobre la disponibilidad laboral. El tipo de profesional depende de las tareas y responsabilidades involucradas y de las

calificaciones y experiencia esperadas. Estos detalles deben estar disponibles en la descripción del trabajo y la especificación del trabajo.

- Selección: El proceso de selección tiene como objetivo realizar entrevistas y evaluar candidatos para un puesto específico, definido en el reclutamiento.
- Evaluación y control: La evaluación y el control son los gastos incurridos necesarios en el proceso de contratación. Los gastos generalmente incurridos son salarios para reclutadores, administrativos, y tiempo que el profesional dedica a preparar a los candidatos.

II.2.1.2 Desempeño laboral

Teoría bifactorial del desempeño laboral

La mayoría de las teorías analizan la satisfacción laboral en el contexto de la motivación, la teoría de Herzberg ha sido utilizada como método para explorar el desempeño laboral entre los empleados (Herzberg et al., 1968).

Según la teoría de la motivación de Herzberg aplicada al lugar de trabajo, existen dos tipos de factores motivadores: 1) satisfactores (motivadores), que son los principales impulsores del desempeño laboral e incluyen logros, reconocimiento, responsabilidad y avance laboral, y 2) insatisfactorios (factores de higiene), que son las principales causas de la insatisfacción laboral e incluyen factores como condiciones laborales, salarios, relaciones con colegas, políticas administrativas y supervisión (Kundi et al., 2020).

Herzberg utilizó este modelo para explicar que un individuo en el trabajo puede estar satisfecho e insatisfecho al mismo tiempo, ya que estos dos conjuntos de factores actúan en secuencias separadas (Xuan et al., 2022).

En ese sentido, los factores de higiene (insatisfactorios) no pueden aumentar ni disminuir el desempeño; sólo pueden afectar el grado de insatisfacción. Los satisfactores (elementos motivacionales) deben armonizarse con los factores de higiene para lograr la satisfacción laboral en el trabajo (Kundi et al., 2020). Los directivos de las organizaciones sanitarias deben comprender esta relación (Bohn, 2008).

Por lo tanto, las necesidades inferiores proponen que deben satisfacerse antes que las necesidades superiores (Kundi et al., 2020), esta idea puede considerarse paralela a la de los factores motivacionales y de higiene porque los factores de higiene deben estar presentes para permitir que surjan los factores motivacionales y así prevenir la insatisfacción laboral (Bashir et al., 2020).

Por tanto, los motivadores de la teoría de Herzberg son similares a los factores intrínsecos (necesidades superiores) de la teoría de Maslow (Kundi et al., 2020). Los factores extrínsecos de la teoría de Maslow se parecen a los factores de higiene (insatisfactorios) de la teoría de los dos factores de Herzberg (Jex, 2002).

Complementario a ello, en 1975, Rogers resumió la teoría de los dos factores de Herzberg de la siguiente manera: En otras palabras, un salario adecuado, buenas condiciones de trabajo, supervisores respetados y compañeros de

trabajo agradables no producirán un trabajador satisfecho; sólo producirán un trabajador que no esté insatisfecho. Sin embargo, sus niveles deben ser aceptables para que los factores de motivación lleguen a ser operativos. En otras palabras, al igual que las prácticas de higiene médica, no pueden curar una enfermedad, pero pueden ayudar a prevenirla (Roos et al., 2022).

II.3. Marco conceptual (terminología)

- La selección de personal. – Es un proceso metódico utilizado para contratar personas. Aunque el término puede aplicarse a todos los aspectos del proceso, el significado más común se centra en la selección de trabajadores (Alles, 2019).
- Selección inicial. - Proceso inicial con el cual se da apertura a la selección de participantes (Alles, 2019).
- Selección sustantiva. - Proceso que sirve para consolidar si los procesos de selección son adecuados o no para el perfil de los participantes (Alles, 2019).
- Selección contingente. - Procesos paralelos para fundamentar que el participante cumpla con el rol requerido (Alles, 2019).
- Desempeño laboral. - El desempeño laboral se relaciona con cómo los individuos se desempeñan en sus deberes laborales. Además de la formación y la capacidad natural (como la destreza o una habilidad inherente con los números), el rendimiento laboral se ve afectado por factores del entorno laboral, incluidas las tareas

físicamente exigentes, la moral de los empleados, los niveles de estrés y el horario de trabajo prolongado (Xuan et al., 2022).

- Capacitación del trabajador. - Preparación que se imparte al trabajador para que pueda desempeñar adecuadamente su labor (Xuan et al., 2022).
- Satisfacción a los usuarios. - Es el grado de complacencia que siente el usuario hacia el rol que el trabajador cumplió con él o ella (Xuan et al., 2022).
- Productividad. - Está basado en el rendimiento que el trabajador ofrece hacia el rol que cumple dentro de la entidad (Xuan et al., 2022).

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

Existe influencia significativa entre la relación de la selección de personal y el desempeño laboral en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.

III.1.2. Hipótesis específicas

- Existe influencia significativa entre la relación de la selección de personal y la capacitación del trabajador en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.
- Existe influencia significativa entre la relación de la selección de personal y la satisfacción a los usuarios en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.
- Existe influencia significativa entre la relación de la selección de personal y la productividad en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.

III.2. Operacionalización de variables

- ✓ Selección de personal
- ✓ Desempeño laboral

Tabla 1.
 Matriz de operacionalización de la variable selección de personal

Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición conceptual	Indicador	Nivel de medición
Selección de personal	Cualitativa-ordinal	La selección de personal es el proceso metódico utilizado para contratar personas. Aunque el término puede aplicarse a todos los aspectos del proceso, el significado más común se centra en la selección de trabajadores	Es un sistema de medición para evaluar la selección de personal, que guarda el sentido de que, a mayores puntuaciones en el instrumento, mayor será la selección de personal	Selección inicial	Proceso inicial con el cual se da apertura a la selección de participantes.	Dedicación y análisis	Escala Likert ordinal
				Selección sustantiva	Proceso que sirve para consolidar si los procesos de selección son adecuados o no para el perfil de los participantes	Consolidación y criterios	De nivel bajo: 24 a 50.
							De nivel moderado: 51 a 95
				Selección contingente	Procesos paralelos para fundamentar que el participante cumpla con el rol requerido	Documentación y logística	De nivel alto: 96 a 120

Nota. Fuente propia

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición conceptual	Indicador	Nivel de medición
Desempeño laboral	Cualitativa-ordinal	El desempeño laboral se relaciona con cómo los individuos se desempeñan en sus deberes laborales. Además de la formación y la capacidad natural (como la destreza o una habilidad inherente con los números), el rendimiento laboral se ve afectado por factores del entorno laboral, incluidas las tareas físicamente exigentes, la moral de los empleados, los niveles de estrés y el horario de trabajo prolongado.	Es un sistema de medición para evaluar el desempeño laboral, que guarda el objetivo de reclutar información valiosa desempeño laboral	Capacitación del trabajador	Preparación que se imparte al trabajador para que pueda desempeñar adecuadamente su labor	Preparación y entrenamiento	Escala Likert ordinal
				Satisfacción a los usuarios	Es el grado de satisfacción que conlleva el realizar adecuadamente una tarea	Realización y buen trato	De nivel bajo: 23 a 45.
				Productividad	Está basado en el rendimiento que el trabajador ofrece hacia el rol que cumple dentro de la entidad	Rendimiento y capacidad	De nivel moderado: 46 a 95
							De nivel alto: 96 a 115

Nota. Fuente propia

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

El estudio fue de un enfoque cuantitativo, ya que los resultados obtenidos de la correlación de las variables son de forma numérica. Asimismo, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) refiere que la investigación cuantitativa se centra en datos numéricos e invariables y en un razonamiento detallado y convergente en lugar de un razonamiento divergente; es decir, la generación de una variedad de ideas sobre un problema de investigación de manera espontánea y fluida.

IV.2. Nivel de investigación

El estudio fue de nivel correlacional, ya que se buscó conocer la relación lineal entre los constructos. En argumentos de León y Montero (2020) refieren que, un estudio correlacional es un tipo de diseño de investigación que analiza las relaciones entre dos o más variables. Los estudios correlacionales son no experimentales, lo que significa que el experimentador no manipula ni controla ninguna de las variables.

Algoritmo: Investigación Observacional

Donde:

M: muestra

OX: Observación de la variable 1 (Selección de personal)

OY: Observación de la variable 2 (Desempeño laboral)

r: relación entre variables

IV.3. Diseño de investigación

La investigación fue no experimental, debido a que no se manipuló ninguna de las variables, solo se realizó la medición de ellas en su contexto natural. En argumentos de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) refieren que la investigación no experimental, debido a que solo se hizo una medición de la asociación de constructos y no una manipulación, debido a ello, se infiere conclusiones específicas en base a aspectos numéricos, pero sólo abordan la problemática en base a una medición (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

IV.4. Método de investigación

Del mismo modo, para el estudio se utilizó un método hipotético-deductivo, ya que en base al análisis de antecedentes se formularon hipótesis, para que posteriormente puedan ser contrastadas con los resultados hallados. Según los argumentos de León y Montero (2020) refieren que, el método hipotético-deductivo, es debido a que se utilizaron y formularon hipótesis centrales con el fin de contrastarlo posteriormente con los resultados hallados en sintonía de ello se desarrollaron todos los análisis.

IV.5. Población

Para el estudio, la población estuvo configurada por todo el personal administrativo, que fueron un total de 200 participantes que pertenecen a una entidad judicial del estado. La población está definida como el conjunto total de los participantes que comparten características en común y que forman parte de un contexto (León y Montero, 2020). Por otro lado, el muestreo fue probabilístico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) donde se hicieron uso de escalas nominales. Es importante

enfaticar que se recurrió a una población entre los 25 a 46 años de edad y más; ya que, es el rango de edad que presentan los participantes.

IV.6. Muestra

En el estudio para el marco muestral, se hizo uso de un muestreo probabilístico aleatorio simple, porque es la técnica que parte de un subconjunto de una población seleccionado al azar, en este método de muestreo, cada miembro de la población tiene exactamente la misma probabilidad de ser seleccionado (León y Montero, 2020). En ese sentido, para determinar la cantidad de la muestra del estudio, se empleó una fórmula:

Donde:

N: Población

Z: Nivel de confianza (95%: 1.96)

p: Probabilidad de éxito (50%: 0.5)

q: Probabilidad de fracaso (50%: 0.5)

E: Error estándar (5%: 0.05)

Para reemplazar todos los valores con la población total de los administrativos de una entidad del estado en Lima Metropolitana:

Tabla 3.

Criterios para la obtención de muestra

Tamaño de la población	N	200
95% de confianza	Z	1.96
error	E	0.05
Proporción de éxito	P	0.5
Tamaño de la muestra		113

Nota. Elaboración propia.

Criterios de inclusión

- Pertener a la entidad judicial bajo cualquier tipo de contrato.
- Acceder a los requerimientos de parte del estudio.
- Estar activo laborando en el año 2023.

Criterios de exclusión

- Personal administrativo que recién presente 6 meses laborando.

IV.7. Técnicas de recolección de datos

IV.7.1. Técnica

Para el estudio la técnica fue la encuesta, el cual proporcionó diferentes métodos de recolección de información (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

IV.7.2. Instrumento

Fue el cuestionario para los dos constructos. De acuerdo León y Montero (2020) que refieren que es un instrumento de medición para poder hallar los

valores de un constructo no observable como lo son las variables psicológicas.

Las fichas de los instrumentos se encuentran en anexos.

El nombre del instrumento es el cuestionario de selección de personal que posee una estructura multidimensional (Selección inicial, Selección sustantiva, Selección contingente), con 24 ítems que la componen, los estilos de respuesta son Likert de cinco opciones (1 = Muy de acuerdo, 2 = De acuerdo, 3 = Indiferente, 4 = En desacuerdo, 5 = Muy en desacuerdo).

Es importante enfatizar que, el KMO es una medida estadística que permite conocer lo adecuado o no que es un modelo psicométrico en la interpretación y medición de una variable psicológica (Tavakol y Wetzel, 2020). Su propiedad de validez de constructo fue adecuada mediante un análisis factorial exploratorio que fue de un KMO = .80 y una significancia estadística adecuada ($p = .01$). Por otro lado, la confiabilidad del instrumento fue adecuada mediante el coeficiente alfa, donde se obtuvo un resultado general de .82.

Por otro lado, el cuestionario de desempeño laboral posee una estructura multidimensional (Capacitación del trabajador, Satisfacción a los usuarios, Productividad), con 20 ítems que la componen, los estilos de respuesta son Likert de cinco opciones (1 = Muy de acuerdo, 2 = De acuerdo, 3 = Indiferente, 4 = En desacuerdo, 5 = Muy en desacuerdo).

Su propiedad de validez de constructo fue adecuada mediante un análisis factorial exploratorio que fue de un KMO = .91 y una significancia estadística adecuada ($p = .01$). Por otro lado, la confiabilidad del instrumento fue

adecuada mediante el coeficiente alfa, donde se obtuvo un resultado general de .73.

IV.8. Presentación de resultados

El estudio se ciñe a los argumentos planteados por diferentes investigadores que señalan valores al momento de comprobar una hipótesis. Por ello, se utilizó el siguiente análisis cuantitativo: el p valor de significancia estadística, donde la lógica es en base a que todos los aspectos que fueron inferiores al .05, se acepta la hipótesis de investigación del estudio.

V. RESULTADOS

Tabla 4.

Variables sociodemográficas (n = 200)

Variables	f	%
Edad		
25 a 30 años de edad	88	44.0
31 a 45 años de edad	75	37.5
46 a más años de edad	37	18.5
Sexo		
Hombre	96	48.0
Mujer	104	52.0
Residencia		
Lima norte	80	40.0
Lima este	47	23.5
Lima sur	30	15.0
Lima oeste	21	10.5
Lima centro	22	11.0
Estado civil		
Soltero(a)	59	29.5
Casado(a)	69	34.5
Separado(a)	53	26.5
Viudo(a)	19	9.5

Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = muestra.

En la tabla 4, se evidencia los resultados de las características de la población estudiada. En ese sentido, la edad con mayor predominancia fueron los de 25 a 30 años de edad con un 44.0% que equivale a 88 participantes. Por otro lado, el sexo con mayor presencia fueron las mujeres con 52.0% que equivale a 104 participantes. Asimismo, los participantes residieron en mayor medida en Lima norte con un 40.0% que equivale a 80 participantes. Por último, los participantes en gran medida fueron de un estado civil de casados con un 34.5% que equivale a 69 participantes.

V.1. Estadística descriptiva

Tabla 5.

Nivel de la variable selección de personal (n = 200)

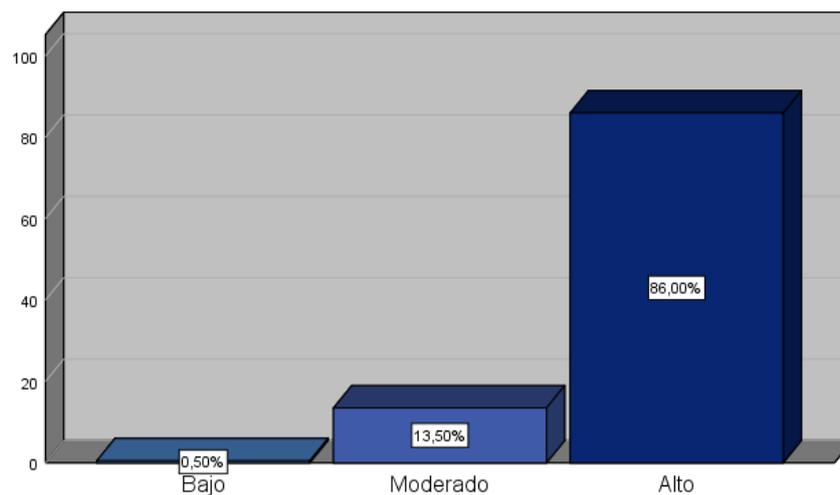
Niveles	f	%
Bajo	1	0.5
Moderado	27	13.5
Alto	172	86.0

Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = muestra.

En la tabla 5, se observa los valores de los niveles de la selección de personal, en ese sentido, la que mayor predominancia tuvo fue el nivel alto con un 86.0% que equivale a 172 participantes, seguido del nivel moderado con un 13.5% que equivale a 27 participantes. Finalmente, al nivel bajo con un 0.5% que equivale a 1 participantes.

Figura 1.

Niveles porcentuales de la variable selección de personal



Nota. Elaboración propia.

Tabla 6.

Nivel de la variable desempeño laboral (n = 200)

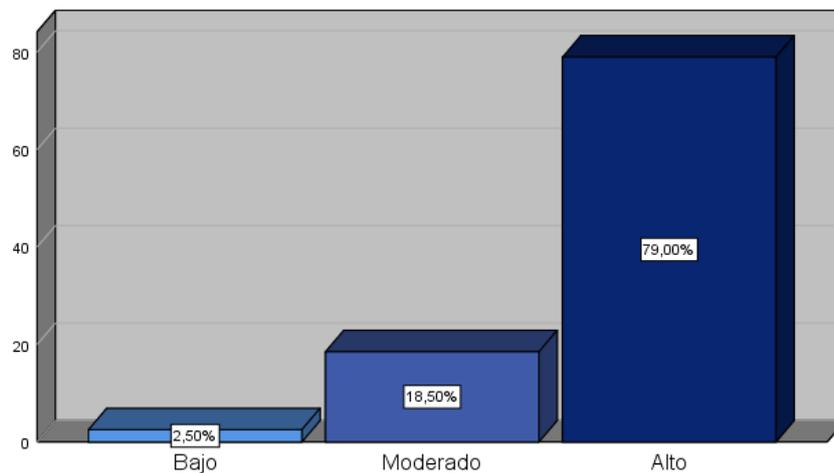
Niveles	f	%
Bajo	5	2.5
Moderado	37	18.5
Alto	158	79.0

Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = muestra.

En la tabla 6, se observa los valores de los niveles del desempeño laboral, en ese sentido, la que mayor predominancia tuvo fue el nivel alto con un 79.0% que equivale a 158 participantes, seguido del nivel moderado con un 18.5% que equivale a 37 participantes. Finalmente, al nivel bajo con un 2.5% que equivale a 5 participantes.

Figura 2.

Niveles porcentuales de la variable desempeño laboral



Nota. Elaboración propia.

V.2. Estadística inferencial

Tabla 7.

Prueba de normalidad (n = 200)

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	df	Sig.
Selección de personal	0.098	200	0.000
Selección inicial	0.089	200	0.001
Selección sustantiva	0.071	200	0.016
Selección contingente	0.095	200	0.000
Desempeño laboral	0.101	200	0.000
Capacitación del trabajador	0.113	200	0.000
Satisfacción a los usuarios	0.109	200	0.000
Productividad	0.124	200	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 7, se observa la evidencia de la prueba de normalidad, ello se desarrolló en base al test de Kolmogórov-Smirnov, ya que, la base de datos fue mayor a los 50 participantes. En ese sentido, según los resultados, estos fueron por debajo del .05 en la significancia estadística. Por lo tanto, no existe normalidad, en base a ello, se hizo uso de las pruebas no paramétricas que conllevaron a que las correlaciones se realicen con el coeficiente Spearman.

Tabla 8.

Correlación general entre la selección de personal y el desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Selección de personal	rho		.814**
	Sig.		0.000
	n		200

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (dos colas).

En la tabla 8, se evidencia la relación del objetivo general. En ese sentido, se obtuvo correlación, ya que la significancia estadística fue menor al .05, lo que indicó una relación estadísticamente significativa entre las variables (Sig. = 0.000), de tipo positiva y de magnitud alta (rho = .814), es decir, el incremento en la selección de personal, proporcionó un incremento en el desempeño laboral. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

Tabla 9.

Correlación entre la selección de personal y las dimensiones de desempeño laboral

		Capacitación del trabajador	Satisfacción a los usuarios	Productividad
Selección de personal	rho	,767**	,818**	,790**
	Sig.	0.000	0.000	0.000
	n		200	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (dos colas).

En la tabla 9, se evidencia las relaciones de los objetivos específicos. En ese sentido, se obtuvo correlación, ya que las significancias estadísticas fueron menores al .05, lo que indicó una relación estadísticamente significativa entre la

variable y las dimensiones (Sig. = 0.000), asimismo, fueron de tipo positiva y de magnitud alta ($\rho = .767; .818; .790$), respectivamente. Es decir, el incremento en la selección de personal, proporcionó un incremento en la capacitación, satisfacción y productividad de los participantes. Por lo tanto, se aceptan las hipótesis de investigación.

Tabla 10.

Correlación entre el desempeño laboral y las dimensiones de la selección de personal

		Selección inicial	Selección sustantiva	Selección contingente
Desempeño laboral	rho	,797**	,681**	,759**
	Sig.	0.000	0.000	0.000
	n	200		

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (dos colas).

En la tabla 10, se evidencia las relaciones de los objetivos específicos. En ese sentido, se obtuvo correlación, ya que las significancias estadísticas fueron menores al .05, lo que indicó una relación estadísticamente significativa entre la variable y las dimensiones (Sig. = 0.000), asimismo, fueron de tipo positiva y de magnitud alta ($\rho = .797; .681; .759$), respectivamente. Es decir, el incremento en el desempeño laboral, proporcionó un incremento en la selección inicial, selección sustantiva y selección contingente de los participantes. Por lo tanto, se aceptan las hipótesis de investigación.

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

El propósito central de la investigación fue determinar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral. Según los resultados hallados se encontró una relación significativa entre las variables (Sig. = < .05), lo que conlleva a la aceptación de la hipótesis de investigación, en ese sentido, a mayores procesos de selección de personal, mayor fue el desempeño laboral en el personal administrativo ($\rho = .814$). Estos resultados se compatibilizan con la investigación de López-Cabarcos et al. (2022) debido a que la relación encontrada fue significativa ($r = .80$)

Teóricamente se infiere que, un sistema de selección que funcione adecuadamente puede filtrar e identificar candidatos con las habilidades, calificaciones y competencia profesional para desempeñar con eficacia tareas públicas (Garrido et al., 2019). Entonces, el estudio ha establecido que la selección es un componente clave de la gestión de recursos humanos, por lo tanto, un componente básico del desarrollo y desempeño laboral podría proporcionar un proceso de contratación creíble y eficiente respaldado por una mejor estrategia de contratación; por lo tanto, es fundamental mejorar la prestación de servicios públicos. Por extensión, los hallazgos mostraron serios desafíos en los recursos humanos del sector público, ya que los procedimientos de selección tienden a entrar en conflicto con el requisito de representatividad ética. En conclusión, el estudio ha establecido que la selección y el desempeño laboral es un componente clave de la gestión de recursos humanos (Hampel y Hajduova, 2023).

Por otro lado, el objetivo de conocer la relación entre la selección y la dimensión de capacitación del trabajador, satisfacción a los usuarios y productividad fue estadísticamente significativa (Sig. = < .05), lo que conlleva a la aceptación de la hipótesis de investigación, en ese sentido, estos resultados compatibilizan con la investigación de Kidagisa y Mukanzi (2021) ya que, el estudio encontró relaciones significativa para la selección inicial ($r = .75$), sustantiva ($r = .69$) y contingencia ($r = .75$).

Lo que conlleva a la inferencia teórica que, según Chiavenato (2020) enfatiza que, la selección adecuada para la contratación es fundamental en la gestión de los recursos humanos, ya que, el éxito o el fracaso de las prácticas de contratación tiene un efecto importante en el crecimiento de cualquier institución y el proceso debe ser coherente con la estrategia, la visión y los valores de ella. Según Woods et al. (2019) enfatizan en que el mercado laboral actual ha hecho que sea un desafío para muchas organizaciones obtener y seleccionar personas talentosas; debido a que, solo unos pocos solicitantes están disponibles, por lo tanto, la competencia por personas tan talentosas es absolutamente alta. El reclutamiento efectivo y los métodos de selección conducen al progreso en términos de los resultados de la organización y existe la posibilidad de que las organizaciones contraten y mantengan más candidatos en el futuro si es que la institución es más efectiva en la selección de empleados (Van Iddekinge et al., 2023).

Después, el objetivo de conocer la relación entre el desempeño laboral y la dimensión selección inicial, sustantiva y contingencia; conlleva afirmar que existe asociación estadísticamente significativa (Sig. = < .05), entonces se

aceptaron las hipótesis de investigación, en ese sentido, estos resultados compatibilizan con la investigación de Bakhshwain y Javed (2021) debido a que el estudio halló relaciones significativas con la capacitación del trabajador ($r = .70$), satisfacción a los usuarios ($r = .79$) y productividad ($r = .78$).

Teóricamente ello significa que, las condiciones de trabajo que enfrenta el personal administrativo tanto en el sector público como en el privado juegan un papel importante en el desarrollo de actitudes hacia el desempeño de la organización (Wen-Xuan et al., 2022). En la obtención de requerimientos de cualquier organización, el personal debe tener un buen nivel de comprensión del alcance del trabajo y una actitud hacia el desempeño efectivo (Kundi et al., 2020). Entonces, el desempeño del personal está influenciado por muchos factores debido al entorno laboral, como la motivación, la promoción, la interacción con los colegas y el liderazgo, pero sobre todo a la adecuada selección que hubo antes de juntar o formar a un equipo de trabajo con fines semejantes (Roos et al., 2022).

En relación al nivel en selección de personal (86.0%), los valores son cercanos al de Cienfuegos (2020) este estudio encontró un resultado del 80% que lo clasifica en el nivel alto. Entonces, según el modelo teórico de Chiavenato sobre la selección personal argumenta que, la selección es el proceso de identificar a un colaborador de un grupo de una terna, bajo el requerimiento que obtenga adecuada calificaciones y competencias necesarias para ser parte de la institución. Este es un proceso de recursos humanos que ayuda a diferenciar entre candidatos calificados y no calificados mediante la aplicación de diversas técnicas (Ramos-Villagrasa et al., 2022).

Por otro lado, el nivel predominante fue el alto en la variable desempeño laboral (79.0%). Estos resultados son cercanos al de Chávez (2018) dado que, el estudio halló un nivel alto (75%) en base al total de la muestra. Teóricamente Herzberg detalla que en el modelo bifactorial el desarrollo del desempeño se basa en gran parte en la motivación del colaborador (Kundi et al., 2020).

VI.2. Conclusiones

Primera. Se determinó la relación significativa entre la selección de personal y el desempeño laboral; del cual se infiere que un correcto proceso de selección de personal, el cual filtre de manera adecuada al ganador o ganadores para el puesto laboral, afectara en el desempeño laboral del personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.

Segunda. Se identificó la relación significativa entre la selección de personal y las dimensiones; capacitación del trabajador, satisfacción a los usuarios y productividad; del cual se infiere que, al reforzar los procesos de selección de personal, generará mayor productividad y mayor satisfacción a los usuarios, con la adecuada capacitación que reciba el personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.

Tercera. Se evidenció la relación significativa de las dimensiones de selección inicial, selección sustantiva, selección contingente y la variable desempeño laboral; mediante el cual se infiere que un adecuado desarrollo en las diferentes etapas de selección, ocasionará un incremento en el desempeño laboral del personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.

Cuarta. Se conoció que el nivel predominante en la variable selección de personal es alto, lo que conlleva inferir, que los procesos de selección de personal, se dan de forma adecuada en el personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.

Quinta. Se conoció que el nivel predominante en la variable desempeño laboral es alto, lo que conlleva inferir, que los participantes cumplen de manera adecuada sus funciones y/o labores en una entidad del estado de Lima, 2023.

VI.3. Recomendaciones

Primera. A los próximos investigadores se sugiere poder replicar el estudio en una muestra con mayor representatividad, de esa forma llegar a conclusiones con mayor impacto, el cual potencie la validez del estudio. De igual manera, desarrollar investigaciones de tipo cualitativas, que permitan conocer con mayor profundidad los aspectos teóricos y conceptuales de las variables desarrolladas.

Segunda. A los servidores y/o funcionarios de la institución estatal, se les recomienda establecer correctos canales de comunicación, para la adecuada distribución de tareas y/o responsabilidades para poder continuar con la mejora continua del desempeño laboral de los empleados. La mala comunicación puede generar retrasos en las actividades, duplicar tareas y afectar de manera negativa a la productividad. Proporcionar a los empleados las herramientas adecuadas (equipos, accesos informáticos; entre otros), que ayude a garantizar que el personal, pueda desempeñar de manera correcta sus funciones para los cuales fueron contratados.

Tercera. Al área de recursos humanos se sugiere que, a pesar de la existencia de adecuados procesos de selección de personal, estos continúen en el tiempo y de ser necesario, proponer en el tiempo mejores filtros en las diferentes etapas de selección, así como también la adecuada difusión a través de los diferentes medios (bolsas de trabajo, colegios profesionales, páginas web institucionales, entre otros) que generará una mayor cantidad de postulantes al momento de la inscripción en las convocatorias; de la misma

manera evaluar a los candidatos de manera íntegra y con ello mejorar la experiencia del candidato durante el proceso de selección. Cada etapa de selección, significará contar con el candidato más idóneo para el perfil de puesto solicitado.

Cuarta. A los jefes inmediatos y/o jefes de área, se recomienda dar prioridad a un correcto ambiente laboral y un mayor compromiso organizacional como institución; ya que esto influye en el compromiso individual de cada trabajador, que generará una menor rotación de personal, mayor identificación con la institución y mejor productividad.

Lista de referencias

- Akram, T., Lei, S., Haider, M. J., & Hussain, S. T. (2019). The impact of organizational justice on employee innovative work behavior: Mediating role of knowledge sharing. *Journal of Innovation & Knowledge*, 2(9), 20-31. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.10.001>
- Alles, M. (2019). *Selección por competencias*. Granica.
- Arrington, N. B. (2021). Judicial merit selection: beliefs about fairness and the undermining of gender diversity on the bench. *Political Research Quarterly*, 74(4), 1152–1167. <https://doi.org/10.1177/1065912920971712>
- Bakhashwain, S., & Javed, U. (2021). The impact of recruitment and selection practices on employee performance. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology*, 18(14), 251-260. <https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/8290>
- Bashir, A., Amir, A., Jawaad, M., & Hasan, T. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1801961. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.180196>
- Bohm J. (2012). Two-factor theory - at the intersection of health care management and patient satisfaction. *ClinicoEconomics and outcomes research: CEOR*, 4(3), 277–285. <https://doi.org/10.2147/CEOR.S29347>
- Chávez, J. (2018). *Selección de personal y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa transportes Zetramsa SAC Santa Anita 2018*

[Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34052/Chavez_CJB-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2021). *Gestión de talento humano*. Mc Graw Hill.

Chong, D. (2022). The effect of employee selection, recruitment and employee skills on employee performance. *International Journal of Advanced Multidisciplinary*, 1(2), 2829-2841. <https://greenpub.org/IJAM/article/download/60/57>

Casaleiro, P. (2021). A critical review of judicial professionals working conditions Studies. *International Journal for Court Administration*, 12(1), 2-18. <https://doi.org/10.36745/ijca.334>

Cienfuegos, D. (2020). *Selección de personal y el desempeño laboral de los fiscalizadores municipales. Surquillo, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48692/Cienfuegos_MDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cueva, E. (2018). *Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes mercedes express, La Esperanza-Trujillo, 2018* [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/

bitstream/handle/20.500.12692/36636/Cueva_GER-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Fitri, R. L., Handaru, A. W., & Yohana, C. (2021). The effect of recruitment, selection, and placement on employee performance. *The International Journal of Social Sciences World (TIJOSSW)*, 3(2), 90–97. <https://www.growingscholar.org/journal/index.php/TIJOSSW/article/view/137>

Garrido, R., Trowbridge, C. A., & Tamura, N. (2019). Ten simple rules for providing optimal administrative support to research teams. *PLoS computational biology*, 15(10), e1007292. <https://doi.org/10.1371/journal.pcbi.1007292>

Gil, L. (2016). *Manual de selección de personal*. Mc Graw Hill.

Gonzales, M. (2018). *La selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CEPIBO Sullana, 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad San Pedro]. Repositorio de la Universidad San Pedro. chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4783/Tesis_56143.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hampel, K., & Hajduova, Z. (2023). Human Resource Management as an Area of Changes in a Healthcare Institution. *Risk management and healthcare policy*, 16, 31–41. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S388185>

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Mc Graw Hill.

- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review*, 46(1), 13-22.
- Kidagisa, F., & Mukanzi, C. (2021). Influence of employee recruitment practices on employee's performance in selected sugar companies in western Kenya. *Journal of Business & Change Management*, 8(3), 118-132. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://strategicjournals.com/index.php/journal/article/viewFile/2032/1941
- Konateh, H., Duramany-Lakkoh, E., & Udeh, E. (2023). Cost and administrative effectiveness of recruitment and selection practices on public service delivery in public sector institutions. *European Journal of Business & Management Research*, 5(2), 30-41. <https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/1814>
- Kundi, Y. M., Aboramadan, M., Elhamalawi, E. M. I., & Shahid, S. (2020). Employee psychological well-being and job performance: exploring mediating and moderating mechanisms. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(3), 736–754. <https://doi.org/10.1108/ijoa-05-2020-2204>
- Lara, P. (2019). Análisis de la rotación de personal en las empresas de Latinoamérica en el periodo 2010 – 2018, una revisión de la literatura científica [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22994/Lara%20Fernandez%20Patricia.pdf?sequence=2

- León, O., y Montero, I. (2020). *Metodología de la investigación para la educación y psicología*. Mc Graw Hill.
- Liu, J. (2022). Selection of China's top leadership cadre: the roles of supreme leaders, factional networks, and candidate attributes. *Journal of Current Chinese Affairs*, 51(2), 219–240. <https://doi.org/10.1177/18681026221100564>
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Rand McNally.
- López-Cabarcos, A., Vasquez, P., & Quiñoa-Piñero, L. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140(3), 2-13. https://www.researchgate.net/publication/356114745_An_approach_to_employees'_job_performance_through_work_environmental_variables_and_leadership_behaviours
- Nikolaou, I. (2021). What is the Role of Technology in Recruitment and Selection? *The Spanish Journal of Psychology*, 24(8), 10-21. <http://dx.doi.org/10.1017/sjp.2021.6>
- Pereira, S. P. M., Correia, P. M. A. R., Da Palma, P. J., Pitacho, L., & Lunardi, F. C. (2022). The conceptual model of role stress and job burnout in judges: the moderating role of career calling. *Laws*, 11(3), 42-50. <http://dx.doi.org/10.3390/laws11030042>
- Portuondo, L. (2018). *Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre –*

2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28589/Portuondo_NLG-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Prochazka, J, Novacek, J., y Vaculik, M. (2022). The evaluation of personnel selection methods by HR practitioners: The effect of reference and its interaction with information about validity. *The International Journal of Human Resource Management*, 1(3), 30-42. <https://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/09585192.2022.2117563?sroll=top&needAccess=true&role=tab>

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Selection Committee*. <https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/108/committees/selection/lang-en/index.htm>

Ramos-Villagrasa, P. J., Fernández-Del-Río, E., & Castro, Á. (2022). Analysis of a brief biodata scale as a predictor of job performance and its incremental validity over the Big Five and Dark Tetrad personality traits. *PloS one*, 17(9), e0274878. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0274878>

Ramos-Villagrasa PJ, Fernández-del-Río E and Castro Á (2022) Game-related assessments for personnel selection: A systematic review. *Front. Psychol.* 13:952002. doi: 10.3389/fpsyg.2022.952002

- Rivera-García, L. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *Revista Científica FIPCAEC*, 4(12), 58-71. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i12.65>
- Roos, M., Reale, J., & Banning, F. (2022) A value-based model of job performance. *PLoS ONE* 17(1), 26-43. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262430>
- Spain, R. D., Hedge, J. W., Ohse, D., & White, A. (2021). The need for research-based tools for personnel selection and assessment in the forensic sciences. *Forensic science international. Synergy*, 4, 100-113. <https://doi.org/10.1016/j.fsisyn.2021.100213>
- Tavakol, M., & Wetzel, A. (2020). Factor Analysis: a means for theory and instrument development in support of construct validity. *International journal of medical education*, 11, 245–247. <https://doi.org/10.5116/ijme.5f96.0f4a>
- Van Iddekinge, C., Lievens, F., & Sackett, P. (2023). Personnel selection: A review of ways to maximize validity, diversity, and the applicant experience. *Personnel Psychology*, 2(8), 20-31. <https://doi.org/10.1111/peps.12578>
- Wang, X., Liao, J., Xia, D., & Chang, T. (2010). *The impact of organizational justice on work performance. International Journal of Manpower*, 31(6), 660–677. <https://doi.org/10.1108/01437721011073364>
- Wolgast, S., Bäckström, M., & Björklund, F. (2017). Tools for fairness: Increased structure in the selection process reduces discrimination. *PloS one*, 12(12), 23-30. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0189512>

Woods, S. A., Ahmed, S., Nikolaou, I., Costa, A. C., & Anderson, N. R. (2019). *Personnel selection in the digital age: a review of validity and applicant reactions, and future research challenges. European Journal of Work and Organizational Psychology, 1–14.* <https://doi.org/10.1080/1359432x.2019.1681401>

Xuan, W., de Souza Braga, A., Korbel, C., & Chagnes, A. (2021). *New insights in the leaching kinetics of cathodic materials in acidic chloride media for lithium-ion battery recycling. Hydrometallurgy, 1(3), 204-219.* <https://doi.org/10.1016/j.hydromet.2021.1057>.

Apéndice

Apéndice 01. Matriz de consistencia

Relación entre la selección de personal y desempeño laboral en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Metodología
¿Existe influencia de la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023?	Determinar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.	Existe influencia significativa entre la relación de la selección de personal y el desempeño laboral en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.	Selección de personal	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2	
¿Existe influencia de la relación entre la selección de personal y la capacitación del trabajador en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023?	Establecer si existe la influencia de la relación entre la selección de personal y la capacitación del trabajador en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.	Existe influencia significativa entre la relación de la selección de personal y la capacitación del trabajador en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.		
¿Existe influencia de la relación entre la selección de personal y la satisfacción a los usuarios en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023?	Establecer si existe la influencia de la relación entre la selección de personal y la satisfacción a los usuarios en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.	Existe influencia significativa entre la relación de la selección de personal y la satisfacción a los usuarios en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.		a
¿Existe influencia de la relación entre la selección de personal y la productividad en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023?	Establecer si existe la influencia de la relación entre la selección de personal y la productividad en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.	Existe influencia significativa entre la relación de la selección de personal y la productividad en personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.	Desempeño o laboral	
	Conocer el nivel de selección de personal en el personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.	No presenta hipótesis		
	Conocer el nivel de desempeño laboral en el personal administrativo de una entidad del estado de Lima, 2023.	No presenta hipótesis		

Apéndice 02. Cuestionario de selección de personal

Cuestionario de selección de personal

Nombre del trabajador:

Edad:

Recomendaciones: Marcar con (X) la respuesta que considere tener más acercamiento a su forma de percibir y experimentar las siguientes premisas:

Muy de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

Dimensión	N.º	Ítems	1	2	3	4	5
Selección inicial	1	La información presentada por los postulantes ganadores en el proceso de selección es validada por el equipo encargado del proceso.					
	2	La solicitud de datos requeridos en la convocatoria a través de la página Web de la entidad es clara y fácil.					
	3	El personal de la oficina de personal encargado verifica la información presentada por los postulantes					
	4	La verificación de la información se realiza en forma rápida y oportuna.					
	5	Las cartas de recomendaciones son verificadas por el funcionario responsable o quien haga sus veces					
	6	Es determinante en el proceso las cartas de recomendación.					
	7	Las referencias personales de los postulantes son consideradas en la selección inicial.					
	8	El funcionario responsable o quien está encargado, se comunica con los referentes para conocer sus antecedentes.					
Selección sustantiva	9	Las pruebas de conocimiento tienen relación con el puesto de trabajo					
	10	Las pruebas de conocimiento son elaboradas por un comité experto lo que garantiza su idoneidad con el puesto al que postula.					
	11	Las pruebas de habilidades generan resultados transparentes, confiables y de publicación en la prudencia de los tiempos.					
	12	Si un postulante desapruueba las pruebas de habilidad es limitado de continuidad de los procedimientos.					
	13	Las pruebas de personalidad son realizadas por profesional calificado.					
	14	Se cuenta con psicólogos expertos que aplican con efectividad prueba de personalidad.					
	15	En la aplicación de las pruebas de desempeño el ambiente seleccionado es ideal para el tipo de evaluación.					
	16	Los postulantes cumplen con presentar los documentos que acreditan su buen desempeño en otras instituciones.					
	17	Las entrevistas son realizadas por personal competente.					
	18	La oficina de recursos humanos establece un cronograma de entrevistas, que permita tener un orden.					
Selección contingente	19	Las pruebas para la detección de algo ilícito en los antecedentes del postulante se realizan antes y durante su desarrollo laboral.					
	20	Las pruebas para la detección de algo ilícito son efectivas y confiables					
	21	Los exámenes médicos son para determinar si el trabajador adolece alguna enfermedad que le impida desempeñarse eficientemente					
	22	Los exámenes médicos son gestionados por un comité de expertos competitivo y ético					
	23	Los postulantes discapacitados tienen que evidenciar sus habilidades múltiples					
	24	Los postulantes que tengan discapacidad son atendidos por la oficina y tienen un contrato especial					

Apéndice 03. Cuestionario de desempeño laboral

Cuestionario de desempeño laboral

Nombre del trabajador:

Edad:

Recomendaciones: Marcar con (X) la respuesta que considere tener más acercamiento a su forma de percibir y experimentar las siguientes premisas:

Muy de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

Dimensión	N.º	Ítems	1	2	3	4	5
Capacitación del trabajador	1	Recibo capacitación relacionada al liderazgo en el ámbito de mi labor.					
	2	Me considero una persona con capacidades para liderar mis propias acciones como trabajador					
	3	En la entidad recibo capacitación para dosificar el tiempo y emplear las actividades encomendadas.					
	4	En esta entidad existen disposiciones claras para utilizar racionalmente en tiempo					
	5	Recibo capacitación sobre estrategias para organizar mi trabajo con efectividad.					
	6	Tengo interés especial por participar en acciones de capacitación.					
	7	Considero que la capacitación mejora mi desempeño laboral.					
Satisfacción a los usuarios	8	Los usuarios se muestran satisfechos con la forma en que trabajo					
	9	Recibo conocimiento sincero por la labor que realizo de parte de los usuarios					
	10	Los usuarios reconocen la calidez de la atención que brindo.					
	11	Los usuarios reconocen el trato humano que les brindo					
	12	Los usuarios valoran la información clara que suelo brindarles en lo que solicitan					
	13	Los usuarios valoran mi actitud de escuchar con interés lo que solicitan.					
	14	Los usuarios muestran su agradecimiento por el apoyo en la gestión que les brindo.					
15	Los usuarios reconocen la rapidez con que resuelvo sus peticiones						
Productividad	16	Mi jefe está satisfecho del trabajo que realizo					
	17	Recibo reconocimiento por el esfuerzo que pongo en la ejecución de mi trabajo.					
	18	En lo que corresponde a mi labor, resuelvo problemas cuando éstos se presentan.					
	19	Las estrategias que empleo en mi labor diaria son efectivas para el cumplimiento de mis funciones.					
	20	Considero que el trabajo que realizo es de buena calidad.					
	21	En todo lo que realizo como parte de mi función, verifico que éstos estén bien hechos.					
	22	Estoy satisfecho con la producción de la labor que realizo					
23	Recibo reconocimiento sincero por la productividad de mi labor de parte de los usuarios.						

Apéndice 04. Fichas de instrumentos

Tabla 5

Ficha técnica de la variable 1

Característica	Descripción
Nombre del instrumento	Cuestionario de Selección de Personal (CSP)
Autor	Muñoz
Adaptada por	Jhosep Trejo
Lugar	Una entidad del estado
Tiempo	15 minutos
N.º de ítems	24
Dimensiones	Selección inicial, sustantiva y contingente
Escala	Likert (5 opciones de respuesta)
Validez y confiabilidad	La validez mediante jueces experto (V-Aiken) superior al .09 en todos los ítems, asimismo, una confiabilidad adecuada mediante el método de consistencia interna de .81.

Nota. Fuente propia.

Tabla 6

Ficha técnica de la variable 2

Característica	Descripción
Nombre del instrumento	Cuestionario de desempeño laboral (CDL)
Autor	Quenaya
Adaptada por	Jhosep Trejo
Lugar	Una entidad del estado
Tiempo	15 minutos
N.º de ítems	23
Dimensiones	Capacitación del trabajador, satisfacción a los usuarios, productividad.
Escala	La validez mediante jueces experto (V-Aiken) superior al .08 en todos los ítems, asimismo, una confiabilidad adecuada mediante el método de consistencia interna de .90.
Validez y confiabilidad	La validez mediante jueces experto (V-Aiken) superior al .08 en todos los ítems, asimismo, una confiabilidad adecuada mediante el método de consistencia interna de .90.

Nota. Fuente propia.