

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

**TESIS**

---

**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL  
DE LAS MICRO REDES DE LA UNIDAD EJECUTORA 405 RED DE  
SALUD HUAMALIES - 2020”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR: Huaman Pari, Jose Luis

ASESORA: Laurencio Leon, Nisset Dayana

HUÁNUCO – PERÚ

2021

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46902119

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 47456290

Grado/Título: Maestro en gerencia pública

Código ORCID: 0000-0002-8796-9927

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Garcia Apac, Julian Spencer	Maestro en medio ambiente y desarrollo sostenible, mención en gestión ambiental	23164566	0000-0002-3321-5820
2	Villena Andrade, Tomas Dali	Magister en gestión y negocios gestión y proyectos	04085862	0000-0002-1290-1434
3	Carbajal Alvarez, Magaly Haydee	Magister en ciencias administrativas gestión publica	09872196	0000-0002-9489-3588

# D

# H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **18:00 horas del día 26 del mes de noviembre del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

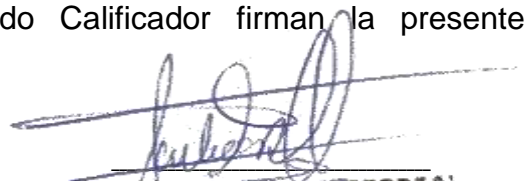
Mtro. Julián Spencer García Apac	<b>(Presidente)</b>
Mtro. Tomas Dali Villena Andrade	<b>(Secretario)</b>
Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la Resolución N° 1492-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MICRO REDES DE LA UNIDAD EJECUTORA 405 RED DE SALUD HUAMALIES-2020**", presentada por el (la) Bachiller, **HUAMAN PARI, José Luis**; para optar el **título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **19:30 horas del día 26 del mes de noviembre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



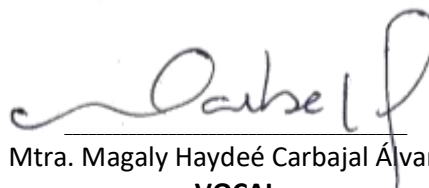
Mtro. Julián Spencer García Apac

**PRESIDENTE**



Mtro. Tomas Dali Villena Andrade

**SECRETARIO**



Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por la vida y la salud, agradecer a mis amados padres, por todo su amor y apoyo incondicional, esta es la gran motivación para que yo llegue hasta el final. Continuar contribuyendo al bienestar social y al desarrollo profesional.

JOSE LUIS

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad de Huánuco; a mi asesora la Mg. Nisset Dayana Laurencio León de una manera muy sincera y especial por todo su tiempo y apoyo por la atención brindada que me ayudo a realizar esta investigación. También agradezco a todos los colaboradores que han aportado su tiempo y contribuciones con mi persona. Me gustaría agradecer a los profesores por todo el conocimiento que absolvieron durante algunas observaciones dentro del período de investigación.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	19
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	19
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	19
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	19
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN. ....	20
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	20
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	20
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	21
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN. ....	21
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEÓRICO .....	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN. ....	22

2.1.1.	INTERNACIONALES .....	22
2.1.2.	NACIONALES .....	24
2.1.3.	LOCALES.....	26
2.2.	2.2. BASES TEÓRICAS.....	30
2.2.1.	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	30
2.2.2.	DESEMPEÑO LABORAL.....	56
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	73
2.4.	HIPÓTESIS.....	74
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	74
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	74
2.5.	VARIABLES.....	74
2.5.1.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	75
2.5.2.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	75
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	75
CAPÍTULO III .....		77
MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		77
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	77
3.1.1.	ENFOQUE .....	77
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL .....	77
3.1.3.	DISEÑO .....	78
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	79
3.2.1.	POBLACIÓN .....	79
3.2.2.	MUESTRA.....	80
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	80
3.3.1.	TÉCNICAS .....	80
3.3.2.	INSTRUMENTOS.....	81

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	81
CAPÍTULO IV.....	82
RESULTADOS.....	82
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	82
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	94
4.2.1. PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL .....	94
4.2.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	95
CAPÍTULO V.....	99
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	99
5.1. PRESENTAR LA CONTRATACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	99
CONCLUSIONES .....	102
RECOMENDACIONES.....	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	105
ANEXOS.....	108



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable de las operacionalizaciones .....	76
Tabla 2 La distribución de dicha población conformada por jefes de las micro redes de la unidad ejecutora 405 red de salud Huamalíes .....	79
Tabla 3 ¿El área de recursos humanos brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley que corresponden al trabajador? .....	82
Tabla 4 ¿El área de recursos humanos brinda al personal de salud las herramientas de seguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades? .....	83
Tabla 5 ¿El personal de salud que labora en el servicio, está interesado en participar activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento?.....	84
Tabla 6 ¿En el servicio se realizan rotaciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral del personal de salud? .....	85
Tabla 7 ¿La micro red cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados? .....	86
Tabla 8 ¿La micro red 405 cuenta con los formularios de evaluación del rendimiento para las diferentes categorías de empleados?.....	87
Tabla 9 ¿El personal de salud tiene conocimiento amplio sobre su puesto de trabajo que está bajo su responsabilidad? .....	88
Tabla 10 ¿El personal de salud tiene habilidades para desempeñar en el puesto de trabajo?.....	89
Tabla 11 ¿El personal asistencial posee actitudes emprendedoras para llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados? .....	90

Tabla 12 ¿El personal de salud cumple de manera oportuna con sus tareas y objetivos fijados en su turno en la micro red? .....	91
Tabla 13 ¿El personal de salud utiliza adecuadamente los recursos materiales en el desarrollo de sus actividades en la micro red? .....	92
Tabla 14 ¿El personal de salud no tiene quejas con respecto a la atención y buen trato con los pacientes? .....	93
Tabla 15 Correlaciones .....	94
Tabla 16 correlación de hipótesis general.....	94
Tabla 17 Correlación hipótesis específica N°01 .....	95
Tabla 18 Correlación hipótesis específica N°02 .....	96
Tabla 19 Correlación hipótesis específica N°03 .....	97

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿El área de recursos humanos brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley que corresponden al trabajador? .....	82
Figura 2 ¿El área de recursos humanos brinda al personal de salud las herramientas de seguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades? .....	83
Figura 3 ¿El personal de salud que labora en el servicio, está interesado en participar activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento? .....	84
Figura 4 ¿En el servicio se realizan rotaciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral del personal de salud? .....	85
Figura 5 ¿La micro red cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados? .....	86
Figura 6 ¿La micro red 405 cuenta con los formularios de evaluación del rendimiento para las diferentes categorías de empleados?.....	87
Figura 7 ¿El personal de salud tiene conocimiento amplio sobre su puesto de trabajo que está bajo su responsabilidad?.....	88
Figura 8 ¿El personal de salud tiene habilidades para desempeñar en el puesto de trabajo? .....	89
Figura 9 ¿El personal asistencial posee actitudes emprendedoras para llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados?.....	90
Figura 10 ¿El personal de salud cumple de manera oportuna con sus tareas y objetivos fijados en su turno en la micro red? .....	91
Figura 11 ¿El personal de salud utiliza adecuadamente los recursos materiales en el desarrollo de sus actividades en la micro red? .....	92

Figura 12 ¿El personal de salud no tiene quejas con respecto a la atención y buen trato con los pacientes? ..... 93

## RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 Red de Salud Huamalíes, 2020; para ello se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020? afirmando nuestra hipótesis general que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, y a su vez se determinó el tamaño de la muestra que se tomó mediante el método no probabilística ya que el tamaño de la población es pequeño y es viable tomarlo como muestra, y el número del personal asistencial se conforman por 14 jefes, después de ello se recolectaron datos utilizando la técnica de encuesta haciendo uso de un cuestionario compuesto por 12 preguntas. Los resultados obtenidos fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa estadístico SPSS VS.24, así mismo para ver la existencia de la relación de las variables se usó la prueba de Rh Spearman obteniendo el coeficiente de correlación con un valor de 0.628 de la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral aceptándose así la hipótesis alterna. Así también tenemos los coeficientes de correlación según hipótesis específicas señalando lo siguiente: retención de talento humano, desarrollo del talento humano y el control de las personas. La relación significativa de retención de talento humano y el desempeño laboral, su coeficiente de correlación tiene un valor de 0.765 siendo aceptada dicha hipótesis. Y el control de las personas tienen el coeficiente de correlación de un valor de 0.194 aceptando dicha hipótesis. Conclusión de acuerdo a la tabla N°16 podemos observar que hay una relación entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes.

**Palabra claves:** Gestión de recursos humanos, desempeño laboral y Compromiso.

## ABSTRACT

The research work aims to determine the human resource management and job performance of the Micro Networks of the Executing Unit 405 Huamalíes Health Network, 2020; For this, the following problem was formulated: What is the relationship that exists between Human Resources Management with the Labor Performance of the Assistance Personnel of the Micro Networks of the Executing Unit 405 of the Huamalíes Health Network, 2020? affirming our general hypothesis that there is a significant relationship between the management of human resources and the work performance of the Assistance Personnel of the Micro Networks of the Executing Unit 405 of the Huamalíes Health Network, and in turn the size of the sample that It was taken through the non-probabilistic method since the size of the population is small and it is feasible to take it as a sample, and the number of health care personnel is made up of 14 heads, after which data were collected using the survey technique using a questionnaire made up of 12 questions. The results obtained were processed, analyzed and studied using the statistical program SPSS VS.24, likewise to see the existence of the relationship of the variables, the Rh Spearman test was used, obtaining the correlation coefficient with a value of 0.628 of the relationship between human resource management and job performance, thus accepting the alternate hypothesis. Thus we also have the correlation coefficients according to specific hypotheses indicating the following: retention of human talent, development of human talent and control of people. The significant relation of retention of human talent and job performance, its correlation coefficient has a value of 0.765, this hypothesis being accepted. And the control people have the correlation coefficient of a value of 0.194 accepting this hypothesis. Conclusion according to table N ° 16 we can see that there is a relationship between human resource management and work performance of the healthcare personnel of the Micro Networks of the Executing Unit 405 of the Huamalíes Health Network.

**Key word:** Human resource management, job performance and Commitment.

## INTRODUCCIÓN

La tesis fue elaborada con la coordinación del área de recursos humanos y el personal asistencial de las micro redes de la unidad ejecutora 405 red de salud Huamalties-2020. El objetivo era analizar la relación que existe entre las variables de gestión de recursos humanos y desempeño laboral. Para ello aplicamos la metodología científica que indica en el reglamento de grados y títulos de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas. La tesis se encuentra compuesta en su capítulo primero por la descripción del problema, formulación del problema, los objetivos, la justificación, limitación, viabilidad e importancia de la misma. En el segundo capítulo encontramos antecedentes de tesis similares como referencia de nuestra investigación, que nos aportan conceptos claros y precisos de lo que estamos investigando, aportes de autores importantes se reproducen también en esta sección, así como términos básicos que son usados en toda la investigación y definiciones conceptuales. En el capítulo tercero y cuarto de la tesis se considera la metodología de la investigación, y los resultados de la encuesta a los trabajadores cuyas respuestas han contribuido en el desarrollo de la última parte.

Presentamos la contrastación de la hipótesis general y las específicas de forma descriptiva en base a la respuesta de los jefes del personal asistencial de las micro redes de la unidad ejecutora 405 Red de Salud Huamalties y su relación con el desempeño laboral. Las conclusiones y las recomendaciones de la tesis nos permitirán para que la institución pueda tomar decisiones futuras respecto a la adecuada atención a los usuarios de los distintos establecimientos de Salud que está a cargo la Red de Salud Huamalties, asimismo mejorar el trabajo en el área de recursos humanos para un mejor desempeño laboral de los colaboradores.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Gestión de Recursos Humanos a nivel internacional es uno de los factores de cambio y desarrollo en las organizaciones; ya que las personas están sujetas en gran medida a realizar un conjunto de actividades dentro de las empresas para la ventaja sobre los competidores en el mercado, la ayuda en el avance hacia el objetivo del éxito de la entidad y el mejoramiento del desempeño de los trabajadores. Por ello Chiavenato (2011) afirma que: Por otro lado, el área de RH no es un fin en sí mismo, sino un medio para alcanzar la eficiencia y eficacia de las organizaciones mediante las personas, lo que permite condiciones favorables para que estas últimas logren sus objetivos individuales (p.99).

Muchas organizaciones están en un entorno dinámico constante y esto impulsa a un gran desafío en el entorno actual y son necesarios para las entidades ya sean públicas o privadas, que se adecuen a dicho desafío rompiendo paradigmas, en caso que se presentan diversos problemas en los recursos humanos y como consecuencia esto influye en el desempeño laboral del trabajador; por ende, resalta en la productividad o decrecimiento de la organización. Gómez, Balkin y Cardy (2008) señala que; “Una táctica de RRHH es una política o un programa concreto que ayuda a avanzar hacia el objetivo estratégico de la empresa” (p.3).

Esto significa que, en toda empresa, ya sea de producción o de servicio; los recursos humanos son muy importantes y necesarios para el logro de metas y objetivos que la empresa se plantea, por eso es necesario tener trabajadores competentes, capacitados y comprometidos con el éxito de dicha organización. Por ello “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” (Escuela de organización industrial, 2013, párr. 2).



Las crisis que las empresas enfrentan a un mercado competitivo son constantes y solo los que saben liderar y sobrellevar sobresalen; en este caso de la pandemia de COVID-19 no es diferente y la gestión de recursos humanos debe enfrentar desde la transparencia, la empatía y la confianza, protegiendo a los empleados en el nuevo contexto. Brian Kropp (como se citó en TECHEDQUE, 2020, párr. 2). "Dado que la crisis de COVID-19 perturba a las organizaciones de todo el mundo, los líderes de RR.HH. deben responder de forma rápida y exhaustiva, teniendo en cuenta las consecuencias inmediatas y a largo plazo para el talento".

En el Perú sin duda se ha producido un gran cambio en las organizaciones nacionales ya que al existir más opciones laborales en el mercado las empresas se ven obligadas a contar con una gestión de recursos humanos más competitiva, para captar y retener talento. Por esta razón, las áreas de Recursos Humanos están asumiendo roles protagónicos en la implementación de las estrategias de los negocios, porque el desarrollo de los trabajadores se ha convertido en el elemento principal en la búsqueda de ventajas competitivas entre las empresas (VISMA, 2018, párr.1).

Por ello cabe destacar que es fundamental la gestión de recursos humanos en una institución del estado, ya que es necesaria para la contribución en el desarrollo de la gestión pública del país, para su eficiencia y calidad al momento de brindar los servicios a los ciudadanos; por otro lado, podemos decir que es de suma importante ya que se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores siendo ellos la pieza fundamental de la entidad del estado. Por ende, en el Perú las instituciones públicas tienen varios reglamentos que regulan las funciones de los trabajadores dentro de una institución pública. En el caso del sistema administrativo de gestión de recursos humanos, encontramos a la Autoridad Nacional del Servicio Civil, que se encarga de ejercer la rectoría del sistema y resuelve las controversias de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 102316. (Guía sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público, 2016, p.16). Por otro lado, podemos identificar algunas

normas de los recursos humanos de las instituciones públicas en específico de los personales asistenciales.

Ministerio de Salud (MINSA, 2013). Artículo 21.- Son obligaciones de los servidores:

a) Cumplir personal y diligentemente los deberes que impone el servicio público; b) Salvaguardar los intereses del Estado y emplear austeramente los recursos públicos; c) Concurrir puntualmente y observar los horarios establecidos; d) Conocer y exhaustivamente las labores del cargo y capacitarse para un mejor desempeño; e) Observar buen trato y lealtad hacia el público en general, hacia los superiores y compañeros de trabajo; f) Guardar absoluta reserva en los asuntos que revistan tal carácter, aún después de haber cesado en el cargo; g) Informar a la superioridad de los actos delictivos o de inmoralidad cometidos en el ejercicio de la función pública; y h) Las demás que le señalen las leyes o el reglamento (p. 6 y 7).

Ministerio de Salud (MINSA, 2017) da a conocer en el CAPITULO III DE LOS DERECHOS, OBLIGACIONES, INCOMPATIBILIDADES Y PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES en el Artículo 16.- Derechos de los servidores. Artículo 17.- Obligaciones de los servidores. Artículo 18.- Prohibiciones del servidor. CAPITULO IV DE LOS ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD en el Artículo 23.- Atribuciones de la entidad. Artículo 24.- Obligaciones de la entidad. CAPITULO V DE LA JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO. Artículo 25.- Jornada y horario de trabajo. Artículo 26.- Modificación del horario de trabajo. Artículo 27.- Compensación

Artículo 28.- Compensación por días no laborables. CAPITULO VI DE LA ASISTENCIA Y LA PUNTUALIDAD. Artículo 29.- Asistencia. Artículo 30.- Inasistencias. Artículo 31.- Tardanzas. Artículo 32.- Registro de Ingreso - salida control de asistencia. Artículo 33.- Descuentos por inasistencias y tardanzas.

CAPITULO VII DE LAS LICENCIAS Y PERMISOS (p.10-14)

El impacto del coronavirus en el Perú se ve directamente afectado a la gestión de los recursos humanos ya que por medio de la cuarentena para evitar más contagios el presidente Martín Vizcarra anunció el estado de emergencia a nivel nacional, incluyendo a todos los trabajadores de los sectores productivos y de servicios excepto los trabajadores de la Policía Nacional del Perú y el sector salud. Del Rio. G. (como se citó en LA LEY, 2020, párr. 1) analiza el impacto en la actividad laboral que ha traído el COVID-19 y las medidas de aislamiento social para prevenir su propagación. En relación a ello, desarrolla entre otros aspectos, las cuestiones sobre el teletrabajo, trabajo remoto, la situación de los practicantes pre y profesionales, pensionistas, compensación por tiempo de servicios, bonificación para el personal de salud y normas laborales humanitarias. Asimismo, exhorta a que los empleadores y funcionarios hagan un manejo adecuado de los recursos confiados por el Estado, sujetándose al control del gasto público.

Si bien todavía no es posible decir con certeza cuándo podrá tenerse bajo control la expansión de esta pandemia en nuestro país, sí se pueden delinear algunos efectos que está empezando a tener, particularmente en materia laboral y de empleo, incluyendo la incertidumbre que sobreviene para los trabajadores, las empresas y el Estado Peruano, que además supone enfrentar los desafíos consecuentes (Actualidad laboral, 2020, párr. 3).

En la oficina de Recursos Humanos de la Micro Red de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud Huamalíes, no se realiza una adecuada gestión de Recursos Humanos ya que se ve la insatisfacción del personal asistencial en su puesto de trabajo, por muchas situaciones los trabajadores se ven desmotivados y la ineficacia en el trabajo, porque no hay prioridad en capacitación del personal para asumir diferentes cargos asignados. La gestión de los recursos humanos no es solamente requerir cumplimiento de compromisos, controlar en forma rigurosa y que siempre se encuentre realizando sus funciones satisfactoriamente, esto trae como consecuencia negativa en su desempeño dentro de la Institución.

Las variables que son concernientes a los recursos humanos y al desempeño laboral, es debido a la incapacidad de los recursos humanos ya que esto trae como consecuencia la insatisfacción de los usuarios, en otras palabras, a la población en general, también de contar con una gestión de recursos humanos tradicional no se logra el desempeño laboral por parte del personal asistencial.

Por último, cabe señalar que existen normas a cumplirse por parte de los trabajadores como una función y como alcanzar objetivos trazadas a cumplirse a tiempo dentro de la entidad. Siendo así, es importante la eficiencia de los recursos humanos en la red de salud de Huamalíes, por lo cual saber si se está manejando en la forma esperada, adecuada y si esta, se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial. Para ello, la institución deberá supervisar y controlar cómo se está llevando a cabo la función del personal en el proceso de atención a los usuarios.

El COVID19 en los recursos humanos del departamento de Huánuco tuvo la misma consecuencia que a nivel nacional a pesar que se priorizan los requerimientos preventivos en el medio laboral, debemos recordar que la pandemia aún sigue y los servicios de salud han colapsado. Con el propósito de mejorar la capacidad de respuesta de los servicios de salud para la atención de pacientes con covid-19 en la región Huánuco, el Ministerio de Salud está próximo a implementar un hospital móvil en el complejo deportivo Paucarbamba de esta localidad (Diario el peruano, 2020; párr.1).

La municipalidad de Huánuco presento un plan para la vigilancia prevención y control de covid19 en el trabajo con ello pretende sensibilizar la prevención del contagio en el centro de trabajo por medio de: Charlas informáticas a los servidores/as civiles que realiza trabajo de manera asistencial; los temas serán según las funciones que realiza cada unidad orgánica para los ciudadanos necesarios y para la correcta prevención de contagio. Todas las charlas informativas se darán de manera virtual (videos informativos, video conferencias, imágenes educativas), dicha gestión estará a cargo del área de Bienestar Social de la Sub Gerencia de Desarrollo de

Recursos Humanos y los videos e imágenes a cargo de la oficina de imagen institucional (Municipalidad de Huánuco, 2020, p.23).

En esta investigación se buscó estudiar la gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral del personal asistencial en el área de recursos humanos de las micro redes de la unidad ejecutora 405 de la red de Salud de Huamalíes, 2020.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

*P<sub>i</sub>* ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

*P<sub>1</sub>* ¿Cómo se relaciona la retención de talento humano con el desempeño laboral del personal asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020?

*P<sub>2</sub>* ¿En qué medida el desarrollo del talento humano se relaciona con el desempeño laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020?

*P<sub>3</sub>* ¿De qué manera se relaciona el control de las personas con el desempeño laboral del personal asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020?

## **1.3. OBJETIVO GENERAL**

*O<sub>i</sub>* Determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y su Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

## **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**O<sub>1</sub>** Identificar de qué manera se relaciona la retención de talento humano con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

**O<sub>2</sub>** Determinar en qué medida se relaciona desarrollo del talento humano y el desempeño laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

**O<sub>3</sub>** Identificar de qué manera se relaciona el control de las personas con el desempeño laboral del personal asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El siguiente proyecto de investigación permitirá tener conocimiento y base teórica sobre la gestión de recursos humanos para un mejor desempeño laboral del personal asistencial y la calidad de servicio brindada a los usuarios en el área de recursos humanos de las micro redes de la unidad ejecutora 405 de la red de salud de Huamalíes. De esa manera, se tiene la finalidad proponer ideas, recomendaciones para posteriores investigaciones. De igual manera, se podrá conocer en mayor medida el procedimiento de las variables en estudio y la relación entre ellas.

### **1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

El proyecto de investigación tratará de mostrar la eficacia de los recursos humanos y el desempeño laboral del personal asistencial, como el grado de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Cabe indicar que el personal asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, tendrá una contribución al tener conocimiento pleno de cómo el área de recursos humanos gestionaría en su desempeño laboral.

A partir de ello; se formularán propuestas de solución para los problemas identificados en el desarrollo de la investigación, que podrán ser evaluados y considerados por la institución para su constante mejoría.

### **1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La presente investigación se justificará metodológicamente, porque en su proceso; se buscará determinar la relación de la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes.

### **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.**

El presente proyecto de investigación se verá limitada por el acceso total de la información disponible.

También se verá limitada por el recorrido y el libre acceso de transporte vehicular por la emergencia sanitaria del COVID- 19, ya que el centro de estudio se encuentra en la provincia de Huamalíes.

### **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.**

El presente proyecto será viable, ya que se contará con los recursos económicos y financieros, de la misma manera se tendrá accesos a varias bibliografías de forma digital y escrita; a la vez los costos que realizara el investigador serán accesibles y se contará con el asesoramiento de un especialista de la Universidad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.**

Se comprobó trabajos de investigación, de los cuales se han consultado libros, tesis y páginas webs especialistas; mencionadas a continuación.

##### **2.1.1. INTERNACIONALES**

Ghiglione, F. (2015), en su tesis titulado “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”, llegó a las siguientes conclusiones:

- En primer lugar, hemos observado que la importancia del rol de los Recursos Humanos dentro de la sociedad en general, y las organizaciones en particular, ha cobrado mayor relevancia con el paso de los años. Esto está sustentado por los recursos, léase tiempo y esfuerzos intelectuales, que las ciencias sociales le han dedicado a la comprensión y desarrollo de teorías que interpretan el comportamiento de los seres humanos, como así también sus necesidades y motivaciones.
- En segundo lugar, podemos afirmar que los Recursos Humanos son el activo más importante dentro de las organizaciones públicas y representan el factor clave de éxito o fracaso. Los responsables de la Dirección de Recursos Humanos de la Honorable Cámara de Diputados de la provincia de La Pampa son conscientes de la necesidad de desarrollar un sistema integral de gestión de Recursos Humanos, que posibilite estimar el aporte real de los trabajadores a la organización, mediante evaluaciones periódicas de desempeño, así como plantear objetivos y acciones de mejora continua. Sin embargo, al día de la fecha no cuentan con las



herramientas necesarias para abordar tal desafío. Los directivos, saben que planificar en forma estratégica e integral, sin dudas, permitirá mejorar los resultados a mediano y largo plazo y cuentan con la intención de empezar a implementar el sistema de gestión de Recursos Humanos.

Flores, N. (2015), en su tesis titulado “Análisis para mejorar la Gestión de Talento Humano en el Desempeño Laboral de la Empresa Sidelcorsa Cía. Ltda. en la ciudad de Guayaquil en el Periodo junio – diciembre 2015”, Tesis para optar el Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría- CPA, llegó a las siguientes conclusiones:

- Con este proyecto se da a conocer a este tipo de empresas del sector de la seguridad, lo importante que es tener en sus organizaciones a la persona adecuada y entendida para que obtenga el mayor esfuerzo del talento humano y que la capacidad de cada uno de ellos no sea subvalorada y se obtenga el máximo provecho tanto para los que adquieren el servicio de la organización como para los que forman parte de las mismas.
- El haber concluido con este proyecto para la seguridad ciudadana no solo trae resultados económicos, sino también resultados sociales muy positivos tanto para la ciudadanía como para la organización y nos hemos dado cuenta que el riesgo de todas las organizaciones se reduce con la capacitación de personal.

Santos C, Jenniffer T. (2017), en su tesis titulado “Gestión de Recursos Humanos y su Incidencia en el Rendimiento de los Empleados en los Almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el Año 2016”, Tesis para optar el Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Mención: Comercio y Administración, llegó a las siguientes conclusiones:

- En esta investigación se pudo demostrar que la gestión de recursos humanos, influye positivamente en el rendimiento laboral

de los empleados de los almacenes “AGUIRRE”, favoreciendo en gran medida la satisfacción de los empleados.

- La adecuada aplicación de los procesos de gestión de recursos humanos favorece el clima laboral de los empleados de la empresa.
- La satisfacción de los empleados de la organización permite una mayor colaboración dentro de la empresa logrando que los empleados se sumen a los objetivos institucionales.
- El buen desempeño de los empleados garantiza la captación de nuevos clientes generando más utilidades a la empresa.
- La capacitación a los empleados utilizando estrategias para mejorar el rendimiento laboral permitirá mejorar las ventas de los almacenes Aguirre.

### **2.1.2. NACIONALES**

De las investigaciones realizadas existe en otros ámbitos de nuestro territorio, similar a una de nuestras variables:

Chávez, L. (2018), en su tesis titulado Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017, llegó a las conclusiones siguientes:

- Se puede concluir que la hipótesis general planteada fue validada y afirmada de tal manera La gestión logística influye en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra, 2016; teniendo en cuenta que las encuestas se dirigió a una persona relacionado a la toma de decisiones de comercio exterior y/o gerente de 15 pymes del sector construcción en el distrito de Puente Piedra, quedando evidenciado el conocimiento

respecto a los temas especializados planteados en relación a la gestión logística.

- Se puede concluir que la primera hipótesis específica, la cual fue validada y afirmada de tal manera que El abastecimiento óptimo influye en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra con una correlación moderada de 0.442 para la dimensión abastecimiento óptimo y la variable competitividad.

Rivera, E. (2018), en su tesis titulado Gestión del talento humano y competencias laborales en el personal de salud de la Micro Red San Mateo, Huarochirí-2018, Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la Salud, llegó a las conclusiones siguientes:

- Con la presente investigación se logró el objetivo general, determinando que sí existe relación positiva entre la gestión del talento humano y las competencias laborales en el personal de Salud de la Micro Red San Mateo. Huarochirí. 2018. Por lo tanto la hipótesis fue válida.
- Con la presente investigación se logró el objetivo específico 1, determinando que sí existe relación positiva entre la gestión del talento humano y la motivación laboral en la Micro Red de Salud San Mateo. Huarochirí. 2018. Por lo tanto la hipótesis fue válida.

Chuquipiondo, S. y Caro, M. (2018), en su trabajo de investigación titulado “Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral de la Microred de Salud Pomacochas, Amazonas 2018” para obtener el Grado de Bachiller en Administración, llegó a las conclusiones siguientes:

- En cuanto al nivel de desempeño laboral nos permitió determinar que los trabajadores perciben una cierta indiferencia para contestar sobre el desarrollo de ciertas competencias generales (intelectuales, interpersonales, de adaptabilidad y de orientación a resultados) que son propias de su desempeño y cabe resaltar que hay un porcentaje especial que está de acuerdo y muy de acuerdo que las poseen y aplican.
- La ejecución del plan de intervención de gestión del talento humano en Microred de Salud Pomacochas, distrito Florida permitió lograr la optimización del desempeño laboral de los trabajadores para convertirla competitiva y productivamente.

### **2.1.3. LOCALES**

Atencio, M. (2017), en su tesis titulado “La gestión de recursos humanos” y el Control de Personal en el Hospital “Román Egoavil Pando” – Villa Rica – Oxapampa - Pasco, 2017, llegó a las conclusiones siguientes:

- El objetivo que persigue la presente tesis ha medido la relación de la Gestión de Recursos Humanos y el control de Personal en el Hospital “Román Egoavil Pando” Villa Rica 2017. Donde se ha demostrado que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.420, por lo que se acepta la hipótesis de investigación moderadamente. Y concluyo que la Gestión de Recursos Humanos se relaciona significativamente en el Control de Personal del Hospital “Román Egoavil Pando” Villa Rica 2017; y existiendo una relación significativa. Lo que nos permite comprobar la hipótesis general de la tesis. Ya que se ha demostrado que la variable Gestión de Recursos Humanos se relaciona positivamente en el control de Personal del Hospital “Román Egoavil Pando” Villa Rica 2017, pero con un nivel moderado de correlación de 0.420.

- Determinar la relación de la Gestión de Recursos Humanos en la Jornada y horario de trabajo en el Hospital “Román Egoavil Pando” Villa Rica, 2017, fue uno de los objetivos específicos de la tesis. Donde la hipótesis específica aclaraba que la Gestión de Recursos Humanos se relaciona moderadamente con la Jornada y horario de trabajo en el Hospital “Román Egoavil Pando” Villa Rica, 2017. Como lo demuestra la contrastación y prueba de hipótesis específica 01; también se puede concluir del gráfico del gráfico 04 que nos muestra que un 61.82% respondieron que raramente han recibido capacitación por parte de la Institución, y solo un 9.091% ocasionalmente son capacitados; La tabla 14 y el gráfico 14 nos indica que el 100% de los trabajadores registra asistencia al ingreso y salida de su centro de trabajo; La tabla 15 y el gráfico 15 nos muestra que el 100% de los trabajadores permanecen en su centro de trabajo o área.
- Determinar la relación de la Gestión de Recursos Humanos en la Asistencia y Puntualidad en el Hospital “Román Egoavil Pando” Villa Rica 2017, fue uno de los objetivos específicos de la tesis. Donde la hipótesis específica aclaraba que la Gestión de Recursos Humanos no se relaciona significativamente en la Asistencia y Puntualidad en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica 2017. Como lo demuestra en los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis con una correlación negativa e inversa de -0.110; también podemos afirmar que el gráfico 07 nos muestra un 73.64 respondieron que raramente la institución realiza actividades recreativas y que solo un 0.909 respondieron que frecuentemente realiza actividades recreativas; la tabla 13 y gráfico 13 nos muestra que un 90% respondieron que frecuentemente están siendo controlados por su jefe inmediato y jefe superior en sus labores diarias, un 10% que ocasionalmente son controlados; La tabla 14 y el gráfico 14 nos indica que el 100% de los trabajadores registra asistencia al ingreso y salida de su centro de trabajo; La tabla 15

y el grafico 15 nos muestra que el 100% de los trabajadores permanecen en su centro de trabajo o área.

Cielo A, Milagros J. (2017), en su tesis titulado “La Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María, 2017”, llegó a las conclusiones siguientes:

- La conclusión general está relacionada al objetivo general formulado en la presente investigación, tal como se describe a continuación. Con la investigación realizada se ha determinado que la gestión del talento humano y sus respectivas dimensiones influyen y se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María. La gestión del talento humano como variable de estudio influye y se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María. Esta relación aparece presente en los ítems interrelacionados entre las dimensiones consideradas, es decir, el desempeño laboral de los trabajadores está presente siempre y cuando la gestión del talento humano sea tomada en cuenta por la institución de manera adecuada, lo cual se logrará en los trabajadores de la institución un óptimo desempeño laboral y por ende se contribuirá a la eficacia organizacional.

Solano M, María A. (2017), en su tesis titulado “Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Empresa Seda Huánuco, Sede Central – Periodo 2017”, Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Administrativas Mención en Gestión Pública, llegó a las siguientes conclusiones:

- En el cuadro N°27 se muestra la relación positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, luego de medir las variables donde a través del coeficiente de correlación de Pearson (0.627), se obtuvo un valor de significancia bilateral de (0.000) que es menor a 0.05; por lo que se puede afirmar que la Gestión del

Talento Humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Empresa Seda Huánuco, sede central – Periodo 2017. Del mismo modo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N° 12 y el gráfico N° 11, muestra que el 98.05% de los 154 encuestados respondieron que siempre consideran que existen buenas relaciones entre los trabajadores. En tal sentido se ha contrastado la hipótesis planteada como se observa en el cuadro N°16 y el gráfico N°15, donde el 99,35% de los 154 encuestados, respondieron que siempre realizan su trabajo a tiempo. Demostrando que la mayoría de talentos está en el puesto que debe de estar. Así mismo, en el Anexo 04 se pudo observar que el clima laboral es aceptable por lo que se concluye que la actual forma de trabajar con el talento humano es positiva y en la medida que está operando lo hace a favor del trabajador.

- En el cuadro N°28 se muestra la relación positiva entre la integración de personas y el desempeño laboral, luego de medir las variables donde a través del coeficiente de correlación de Pearson (0.277), se obtuvo un valor de significancia bilateral de (0.001) que es menor a 0.05; por lo que se puede afirmar que la integración de personas se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Empresa Seda Huánuco, sede central – Periodo 2017. Así mismo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N° 04 y el gráfico N° 03, muestra que el 100% de los encuestados respondieron que siempre perciben los beneficios de un contrato bajo la modalidad D.L. 728. En tal sentido se ha contrastado la hipótesis planteada como se observa en el cuadro N°25 y el gráfico N°24, donde 96,10% de los encuestados, respondieron que siempre fueron informados sobre la filosofía de trabajo. Del mismo modo en el Anexo 04 se pudo observar que todo concurso que se da dentro de la empresa es para un contrato fijo sólo de 6 meses para empezar de ahí pueden ser otros 6 meses más y posteriormente de 12 meses, pero cada vez que hacen un contrato pues proceden a la liquidación de sus

beneficios lo que se busca que no exista el vínculo laboral quizás por el momento y si tienen todo los beneficios, si se da lo que es la ley 728 (solo cuando desean hacer contrato de locación de servicios lo hacen por 3 meses inicialmente lo que sería el periodo de prueba). Lo que comprueba que existe gestión dentro de la parte de la legalidad de los contratos y eso genera bienestar en los trabajadores.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Para fines de la investigación se tomará en cuenta en primer lugar las definiciones y propuestas planteadas por Chiavenato (2000), quien menciona como gestión de recursos humanos lo siguiente.

Para Chiavenato (2000), la gestión de recursos humanos lo define como al manejo de las personas y organizaciones. Estos dos elementos se relacionan entre sí, ya que una depende de la otra, con la finalidad de poder alcanzar las metas a nivel personal y organizacional. La gestión de recursos humanos es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto al manejo de las personas o los recursos humanos. Estos comprenden el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño.

Con los nuevos desafíos de la sociedad, se han cambiado varios contextos en las organizaciones, por lo que, en muchas de ellas, según Chiavenato (2009) han ocurrido variaciones en las denominaciones de administración de recursos humanos por gestión de recurso humano o talento humano, gestión de capital humano, administración del capital intelectual e incluso gestión de personas.

Según Werther y Davis (2008), sostuvieron que la gestión de recursos humanos:



Es el manejo del comportamiento del capital humano para el mejoramiento de las aportaciones productivas del personal a la organización, en forma que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social. Este es el pilar del estudio y la práctica de la gestión de los recursos humanos. (p.9)

Para los autores, el principal pilar de toda organización son los individuos que trabajan en la misma, con el propósito de potencializar el su desarrollo de las personas, para así contribuir con la mejora de la organización. Es así como el autor menciona la importancia de que toda la organización cuente con un departamento de recursos humanos, encargado de administrar o gestionar no a las personas, sino conjuntamente con las personas, para el logro de los objetivos institucionales a través del desarrollo personal y organizacional.

Para el Minsa (1999), sostuvo que la gestión de recursos humanos, es lo siguiente:

La gestión de recursos humanos se define como el manejo de las personas en una organización, y estas a la vez, constituyen el activo más valioso con que cuenta toda empresa. Los materiales, hasta el capital financiero, no son importantes por sí mismos sin la intervención humana. Es el ser humano, quien, con sus conocimientos, experiencia, esfuerzo y trabajo, quien hace posible integrar y potenciar estos recursos a fin de lograr el desarrollo de la organización, y por ende, el de su misión, mejorando la calidad, cantidad y oportunidad de los bienes y servicios que produce. (p.31)

Para el Minsa, en una organización no solo basta la presencia del capital financiero o material, ya que este no puede existir por sí solo; necesita del recurso humano para su manejo, es por eso que los individuos son los componentes más importantes de toda organización, ya que representa el nivel intelectual y competitivo de toda organización. De tal forma, el capital humano es el pilar para el desarrollo de los demás

recursos ya sean financieros o materiales. Sin el recurso humano, la organización no podrá lograr su misión y visión.

Según Mondy y Noe (2005), sostuvieron lo siguiente: “La gestión de recursos humanos es la utilización de las personas como recursos, para lograr los objetivos organizacionales” (p. 4). Es decir, lo fundamental en una organización es el recurso humano, como el eje más importante de toda empresa, empleando las estrategias necesarias para enfrentar los diversos retos organizacionales, para el logro del desarrollo personal y desarrollo organizacional de organización.

Así mismo; según Alles (2008), la gestión de recursos humanos, sostuvo que:

La gestión de recursos humanos, se define como al manejo de las personas. Implica diferentes funciones, desde el inicio hasta el fin de una vinculación laboral: convocar y seleccionar a los trabajadores; capacitar o entrenar y desarrollar competencias o capacidades; desarrollar sus carreras y evaluar su desempeño; vigilar que los beneficios sean correctos; mantener la higiene y seguridad del trabajador. (p.19)

Según el autor la administración de recursos humanos son un conjunto de políticas y medidas que gira al entorno del capital humano y consta de diferentes fases como la convocatoria del personal, selección por competencias, beneficios, mantenimiento, desarrollo, evaluación de los mismos, entre otros; hasta que en algún determinado momento el empleador pierda el vínculo laboral con dicha organización. El autor también hace mención sobre la importancia de no solo mantener al capital humano, sino saber las medidas cómo desarrollarlas, para así alcanzar los objetivos institucionales.

Los autores Dolan, Valle, Jackson, Schuler (2007), definieron que la gestión de recursos humanos es el estudio del conjunto de los procesos administrativos de las personas, las cuales son las siguientes: el estudio y análisis de la planificación de las personas, el análisis de puestos de trabajo, el estudio de las necesidades de las personas, su

incremento del potencial de cada trabajador, la evaluación de sus tareas, las medidas de evaluación, salud e higiene en el trabajo.

La gestión de recursos humanos comprende medidas y políticas que se desarrollan a través de ciertas funciones estructuradas que el departamento de recursos humanos otorga y que van no solo del reclutamiento o contratación de más personal capacitado, sino también ofrecer un adecuado ámbito laboral, brindar recompensación monetaria adecuada según el puesto de trabajo que se desempeña, brindar reconocimiento social, brindar beneficios sociales, brindar un adecuado ambiente laboral fuera de riesgos y peligros laborales , potencializar el desarrollo de competencias y/o habilidades del recurso humano, con el objetivo de obtener un óptimo desempeño laboral , y por lo tanto la organización cumpla con sus expectativas establecidas.

- **Aspectos fundamentales de la gestión de recursos humanos**

La gestión de recursos humanos, según Chiavenato (2000), se encontró relacionada con tres aspectos fundamentales, las cuales son:

Como primer aspecto, la gestión de recursos humanos se define como manejo con las personas, Chiavenato (2000): “Las personas como seres humanos profundamente diferentes entre sí, dotados de personalidad propia, con una historia particular y diferente, poseedores de habilidad y conocimiento, destrezas y capacidades indispensables para gestionar de manera adecuada los recursos organizacionales” (p.3). El pilar a toda organización es el recurso humano, ya que es un ente integral con capacidad y competencia intelectual; y a la vez las personas son seres diferentes ya que están representados por valores y costumbres diferentes donde es desarrollada la personalidad de cada uno de ellos.

Como segundo aspecto, a su vez Chiavenato (2000), sostuvo que la gestión de recursos humanos, estudia a las personas no como

recursos, sino elementos impulsores de una organización, con inteligencia, talento y aprendizaje para adaptarse a los cambios, la renovación y competitividad de la sociedad las cuales son constantes en un mundo lleno de desafíos. Las personas poseen un grandioso don de crecimiento y desarrollo personal, es decir, las personas son fuentes de impulso propio, y no agentes inertes o estáticos.

La gestión de una empresa, se enfoca en el recurso humano, ya que es el elemento no pasivo, sino activo de toda organización. Por esta razón que la gestión toma medidas, no para administrar a las personas, sino para gestionar con las personas, incentivándolas para mejorar su desenvolvimiento laboral y más adelante alcanzar el desarrollo organizacional.

De esta manera para Chiavenato (2000), mencionó lo siguiente: “es mejor hablar de gestión de Personal para resaltar la administración con las personas, como socios, y no sobre las personas, como meros recursos.” (p.3) La gestión de recursos humanos cambia su connotación cuando Chiavenato define que las medidas de gestión a tomar se realizaran con las personas, considerándolas a ellas como entes activos de toda organización.

Más adelante como tercer aspecto, Chiavenato (2000) sostuvo que la gestión de las personas, es el estudio del comportamiento de las personas en una determinada organización, considerando a estas como socias: “Las personas como socios de la organización, capaces de llevar la excelencia y el éxito. Es decir, las personas como socios de la organización y no solo como meros sujetos pasivos que pertenecen a ella “(p.4) Las personas son elementos fundamentales de la organización, por ser unos seres con poder cognoscitivo son capaces de invertir esfuerzos, dedicación, responsabilidad, compromiso en su trabajo, para obtener un óptimo valor agregado en la organización.

- **Objetivo de la Gestión de recursos humanos**

Para Dolan, Valle, Jackson, Schuler (2007) sostuvieron que: “la

productividad, constituye el objetivo más importante de toda gestión”. (p.12). Para cualquier empresa mediante las medidas o políticas de la gestión de las personas, se podrán lograr articular el conjunto de acciones, que permitan a la empresa incrementar la productividad de sus trabajadores.

Para Werther y Davis (2008) sostuvieron lo siguiente: “el principal objetivo de la gestión de recursos humanos es el logro de las metas organizacionales”. (p.7). Según el autor a través del esfuerzo de las personas, se logrará un efecto positivo en la empresa; mediante un trabajo más productivo, se alcanzará las metas organizacionales propuestas por dicha empresa.

Para Chiavenato (2000), la gestión de recursos humanos, tienen la finalidad de estudiar cada paso del manejo de las personas en una organización, lo cual consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar medidas de gestión, con el objetivo de potencializar el desempeño eficaz y eficiente del personal, a mismo, permite a las personas que trabajan en ella, a alcanzar sus objetivos personales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

- **Procesos de la gestión de recursos humanos:**

Para Dolan, Valle, Jackson, Schuler (2007), la gestión de los recursos humanos, trabaja para mantener a las personas, conquistándolas para que trabajen en un ámbito laboral donde puedan desarrollarse a través de un trabajo que incentive sus habilidades, como por ejemplo actitud positiva, trabajo en equipo, entre otros. La gestión de recursos humanos se encarga desde las medidas para buscar a las personas, reclutarlas o convocarlas, capacitarlas, desarrollarlas y por último controlarlas.

Según Chiavenato (2000), sostuvo que los procesos de la gestión de recursos humanos, se basaron en lo siguiente:

En la manera de tratar a las personas, buscarlas en el mercado, integrarlas y orientarlas, hacerlas trabajar, desarrollarlas, recompensarlas, monitorizarlas y controlarlas, en otras palabras,

administrarlas en la organización. La provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y seguimiento (y evaluación) de las personas son cinco procesos interrelacionados estrechamente e interdependientes. Estos cinco subsistemas constituyen un proceso global y dinámico mediante el cual los recursos humanos son captados y atraídos, empleados, mantenidos, desarrollados y controlados por la organización (p.158)

La gestión de recursos humanos cuenta con un proceso continuo y sistemático, ordenado que se basa desde la selección o reclutamiento de las personas, la planificación de los recursos humanos, el mantenimiento de los mismos a través de ciertos beneficios o prestaciones, su desarrollo a través de capacitaciones en búsqueda de la excelencia laboral, y el control de las personas , que se encargarán de medir si las metas fueron alcanzadas o no, y que alcances o soluciones la gerencia propone ; todas ellas con la finalidad de potencializar el desarrollo de las personas y también el desarrollo organizacional.

De esta manera podemos ver que la gestión de recursos humanos, en general ha variado según los cambios sociales en la economía a nivel mundial. En la actualidad las organizaciones se enfocan en buscar gestores con habilidades directivas capaces de administrar no sobre las personas, sino con las personas, considerando al capital humano como ente activo de toda organización, donde las medidas de gestión tienen la finalidad de no solo captar al personal, sino también se preocupa en mantenerlas y desarrollarlas, para así alcanzar los objetivos organizacionales, ya que el recurso humano es el capital más importante de toda organización por su alto grado de competitividad.

### **Dimensiones de la variable Gestión de recursos humanos**

Para fines de la investigación según la gestión de recursos humanos, se tomó en cuenta, en primer lugar, la dimensión del mantenimiento de las personas planteado por Chiavenato (2000).

### **a) Dimensión 1: Retención de Talento Humano**

Para la escuela de negocios suiza International Institute for Management Development (IMD), define que:

En este sentido, el talento se entiende como un conjunto de competencias individuales necesarias para que una empresa alcance valor sostenible a largo plazo, prr. 9.

Según Prieto, P. (2013), sostuvo lo siguiente:

La retención del talento surge de la necesidad de las empresas de mantener sus activos más valiosos, pero esa no es la única motivación; los empleados que se quedan también sufren las consecuencias de la rotación externa: desmotivación del grupo, desestructuración de los planes de trabajo, deficiencias en el producto y los servicios al cliente, entre otras secuelas. Por tanto, la aplicación de medidas de retención resurge como tarea imprescindible dentro de los recursos humanos (p.31).

Toda persona que labora en una empresa percibe este beneficio usualmente de manera indirecta, el mantenimiento de las personas, sirven para cubrir ciertas necesidades de los empleados, que serán percibidas de manera indirecta. Además, ponen en hincapié que toda organización tiene la responsabilidad de brindar estas prestaciones a los empleados, a través de programas como por ejemplo recreación, protección y bienestar general.

De esta manera el mantenimiento de las personas son las medidas de gestión de una organización para el cuidado de su personal y tienen como objetivo cubrir ciertas necesidades de las personas que van desde las básicas, hasta las de seguridad, reconocimiento y autorrealización. Estas medidas se enfocan en las prestaciones económicas y sobre todo sociales que se le brinda al personal, y también las de higiene y seguridad en el ámbito laboral, para que el personal pueda desenvolverse adecuadamente y desarrollar competencias con excelencia.

Los indicadores del mantenimiento de las personas que fueron estudiados en la presente investigación, se basan en las

propuestas según Chiavenato, las cuales son: Prestaciones sociales e higiene y seguridad laboral.

- **Beneficios sociales**

Según Chiavenato (2000), de los beneficios sociales, sostuvo lo siguiente:

Los beneficios sociales son aquellas prestaciones que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlos, parcial o totalmente. Estos beneficios son elementos indispensables para el mantenimiento de la productividad laboral dentro de un nivel satisfactorio. (p.459)

Para Chiavenato dentro de las medidas de gestión de toda organización está el mantenimiento de su personal a través de prestaciones o facilidades que toda organización brinda a sus trabajadores. Estas medidas tienen la finalidad de mantener a su personal y comprenden ciertas comodidades o ámbitos que ofrece la organización a su personal, para que de esta forma el personal trabaje en un adecuado ámbito laboral. Estos beneficios sociales constituyen ciertos costos adicionales que la organización las financia de diferentes maneras con el objetivo de mantener a su personal y así en un futuro lograr el desarrollo personal y organizacional. Esto a la vez, se verá reflejado en un buen desempeño laboral del personal dentro de su organización.

Según Werther y Davis (2008), definieron sobre las prestaciones y servicios de las personas, lo siguiente:

La compensación son beneficios que se le brinda al empleado y comprende más que sueldos, salarios, bonos e incentivos; estas se extienden a áreas no monetarias. Entre las más comunes se cuentan los seguros, actividades recreativas y de deporte, beneficios por nacimiento de un hijo y otros beneficios sociales como servicios de cafetería o comedor, guarderías (p.387)

Según los autores Werther y Davis, las prestaciones son beneficios que también se basan en otorgar al personal áreas no financieras,



como programas asistenciales, programas recreativos y programas supletorios, todos ellos con el objetivo de abastecer las necesidades del personal en forma integral. Toda empresa tiene la responsabilidad de cubrirlas, para que el personal que labore en dicha empresa se sienta atraído e incentivado a seguir laborando en ella, y así fortalezca su desarrollo personal.

Según Werther y Davis (2008), los beneficios o prestaciones, hacen que las organizaciones modernas, a través de sus beneficios que otorga a su personal, no solo se encargara de atraer a los mismos, sino también los beneficios son considerados como medidas de estrategia, para que los trabajadores no renuncien a sus puestos laborales y de esta manera también se logre disminuir la rotación del personal.

Para el Minsa (1999), las prestaciones sociales las definió como: "es el conjunto de beneficios sociales, que tiene la finalidad desarrollar actividades orientadas a reforzar la integración y armonía del personal que labora en dicha organización." (p.44). El bienestar social es uno de los indicadores para el mantenimiento del personal, y sirve para el futuro desarrollo de las mismas. Estas se orientan al crecimiento integral de toda la organización.

Para el Minsa (1999), el bienestar social son el conjunto de beneficios o prestaciones integrales que se le brinda al trabajador, para cubrir sus necesidades, teniendo en cuenta que las personas son seres holísticos e integrales, donde se tiene que abarcar aspectos físicos, psicológicos, sociales y espirituales

Para Dolan, Valle, Jackson, Schuler (2007), las prestaciones sociales se refieren a retribuciones indirectas: "las retribuciones indirectas se definen como las gratificaciones o beneficios que brinda la organización a sus trabajadores por formar parte y participar en ella". (p.311) En las organizaciones modernas se emplean varios sinónimos sobre prestaciones sociales, teniendo como finalidad satisfacer las necesidades de manera indirecta al personal, esta es responsabilidad de toda organización ya que el empleado forma parte activa de la misma.

Toda organización retribuye a su personal mediante prestaciones o beneficios para cubrir las necesidades que favorezcan del desarrollo personal de cada uno de los integrantes de la organización. En la mayoría de casos estos beneficios sociales son percibidos de manera indirecta, ya que no son visibles en dinero, se dice que las personas no se dan cuenta que existen estos beneficios, sino cuando recién las van a utilizar, ya que estos beneficios no son aportados de manera directa al personal como los beneficios monetarios, sino de manera indirecta.

- **Objetivos de los beneficios sociales**

Para Chiavenato (2000), sostuvo que los beneficios sociales tienen como objetivo: “atraer a las personas a la organización y que estas participen activamente en ella, en función del cargo, el salario, las oportunidades, clima organizacional, y también en función de las expectativas de servicios y beneficios sociales que podrían disfrutar”. (p.472). Las prestaciones sociales tienen el objetivo de incentivar a que las personas trabajen en un óptimo clima o ámbito laboral donde puedan planificar estrategias y plantear metas hacia el futuro, con el objetivo de que se desenvuelvan en sus tareas y alcancen su desarrollo personal y organizacional.

Los objetivos de las prestaciones sociales según Werther y Davis (2008), hicieron mención lo siguiente: “los empleados siempre buscan que las organizaciones les den un buen paquete de prestaciones y servicios por varias razones, entre las que se cuentan acceso a servicios médicos y sociales pagados por la empresa (p.389). Cada integrante de la organización tiene la intención de quedarse laborando en la empresa, según el alcance de los beneficios que pretende obtener, con la finalidad que contribuyan a satisfacer sus necesidades y lograr en un futuro su desarrollo personal.

Los beneficios sociales son ciertos beneficios que toda organización debe brindar a su trabajador. Como ente integral, toda persona en su centro de trabajo tiene el derecho a recibir beneficios

sociales como recreativos, asistenciales, entre otros; que satisfagan las necesidades de los mismos. Todos estos el objetivo de mantener al personal y así poderlas desarrollarlas en un futuro.

- **Tipos de Beneficios sociales**

Existen tres tipos de beneficios sociales, según Chiavenato (2000), las cuales son los siguientes:

Las legales (exigidos como vacaciones según ley, salario por maternidad, horas extras de trabajo), asistenciales (servicios que tiene la finalidad de proporcionar al trabajador condiciones de seguridad y en casos de emergencias asistencia médica por enfermedad o accidente laboral). Recreativos (brindan condiciones de descanso, diversión, recreación, higiene mental como centros o asociaciones recreativas, áreas de descanso, paseos, etc.)

Supletorios (brindan ciertas facilidades, comodidades y utilidades para mejorar la calidad de vida del personal, como comedor para los trabajadores, estacionamiento, agencia bancaria, etc.). (p.464)

Los beneficios son de índole legal, recreativa y supletoria. Los beneficios sociales son las prestaciones que la organización brinda a su personal y que son de carácter obligatorio, ya que están estipulados en la ley del trabajador como por ejemplo las vacaciones, honorarios, beneficios por maternidad, entre otros. Los beneficios recreativos son eventualmente otorgados a los trabajadores y tienen la finalidad satisfacer las necesidades recreativas del personal, como por ejemplo brindar centros o lugares de recreación a los trabajadores, donde puedan desenvolverse y así potencializar el desarrollo de ciertas habilidades interpersonales entre los trabajadores. Los supletorios son beneficios que se brindan al personal y se basan en ciertas comodidades, como por ejemplo confort, lugar de descanso, comedor, entre otros.

- **Higiene y seguridad en el trabajo**

Según Chiavenato (2000), sostuvo que la higiene y seguridad: se define como dos actividades estrechamente relacionadas,

orientadas a brindar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados”. (p.478). Para Chiavenato la higiene y seguridad constituyen dos condiciones laborales que son primordiales, orientadas a mantener a las personas, para así desarrollarlas en un futuro, brindándoles un adecuado ambiente laboral fuera de riesgos y peligros que pongan en riesgo la vida de las personas. Estas dos medidas de gestión de higiene y seguridad se encuentran estrechamente relacionadas, ya que tienen la finalidad de obtener una adecuada condición de salud de los trabajadores.

Según Werther y Davis (2008) sostuvieron que la seguridad e higiene: “se define como acciones de gestión que se le brinda al personal para que cuente con ciertas medidas de protección y seguridad, pues es una manera de garantizar la salud de los empleados, para que así se cuente con una fuerza de trabajo estable, bien motivada, y productiva. (p.411). La fuerza laboral es el pilar activo para el desarrollo de la organización, de este modo que toda empresa debe mantener las medidas de gestión que garanticen la seguridad e integridad de cada integrante de la organización, así como tomar medidas para ofrecer un ambiente laboral saludable a sus empleados.

Sobre seguridad física e higiene, Werther y Davis (2008), hacen mención que es de responsabilidad de la gestión de recursos humanos, no solo reclutar al personal sino también mantenerlas a través del ofrecimiento de ámbitos laborales saludables y seguridad de cada uno de los integrantes de la organización, con la finalidad de otorgar bienestar e integridad física y mental de los trabajadores. Es de responsabilidad de la gestión mantener estas medidas de manera activa para su óptimo cumplimiento.

Según el Minsa (1999) sostuvo que la seguridad e higiene laboral son medidas de gestión en cuanto a la prevención y control de

riesgos que puedan afectar la integridad y vida de los trabajadores, con el objetivo de brindarles ambientes de trabajo adecuados fuera de peligros. Los gerentes son los que ejecutan las medidas de gestión de los recursos humanos, puesto que son los únicos responsables en mantener el control registro de los incidentes como accidentes laborales, así como de desarrollar las prácticas que promueven la seguridad y salud en el trabajo, a todos los trabajadores, sin excepción de nadie.

Seguridad y la prevención de riesgos, según los autores Dolan, Valle, Jackson, Schuler (2007), sostuvieron lo siguiente:

Son políticas o medidas de seguridad y prevención de riesgo que ofrece toda empresa y que se encuentran estrechamente relacionadas. Los directivos de los recursos humanos, tienen el deber de desarrollar políticas y prácticas preventivas para el control de riesgos. El establecimiento de estas políticas preventivas incluye varias etapas, entre las cuales se encuentra el análisis de los factores que condicionan los riesgos laborales. (p.333).

Las medidas de gestión se caracterizan por ser preventivas según al análisis e investigaciones de los informes de incidentes que se presentan en la organización. Los gerentes son los responsables de tomar estas medidas como prioridad para asegurar la integridad física y mental de cada uno de los integrantes de la organización a través de no solo medidas o políticas de seguridad frente a un incidente, sino también a posibles riesgos que puedan existir en el ámbito de trabajo donde labora dicho empleado.

Para fines de la investigación según la gestión de recursos humanos, se tomó en cuenta, en segundo lugar, la dimensión del desarrollo de las personas planteado por Chiavenato (2000).

### **b) Dimensión 2: Desarrollo de Talento Humano**

Para Chiavenato (2000), sostuvo que el desarrollo de las personas se define como:

Es el conjunto de actividades de entrenamiento o capacitaciones

para el alcance del desarrollo individual y desarrollo organizacional. En las empresas, las personas son el único componente vivo e inteligente, por su carácter eminentemente dinámico y por su increíble potencial de desarrollo. Las personas tienen un gran coeficiente para aprender habilidades, captar información, adquirir conocimientos, modificar actitudes y conductas, así como desarrollar conceptos y abstracciones. (p. 548)

Dentro del proceso de desarrollo de las personas se destacan ciertas actividades o medidas de gestión para el desarrollo de personal, la cual pretende lograr la potencialización integral de las personas, ya sea a nivel personal y organizacional, puesto que las personas son el ente más importante de toda organización, con la finalidad de que sean más productivos, creativos e innovadores, y que contribuyan a una mejora en la dicha organización

Para Dolan, Valle, Jackson, Schuler (2007), sobre la dimensión desarrollo de las personas, sostuvieron lo siguiente

El desarrollo de las personas se define como ciertas medidas de gestión que toman los gerentes, y que pretenden aumentar la formación y el desarrollo de su personal, para ello se deberán hacer un análisis de las principales necesidades que se busca alcanzar, además de crear políticas o programas y por último evaluar cómo va el proceso de aprendizaje de cada uno de los integrantes de la organización, para su futuro desarrollo. (p.193).

- **Entrenamiento o capacitación**

Según Chiavenato (2000), el entrenamiento, mencionó lo siguiente:

El entrenamiento es un proceso de aprendizaje de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de

informaciones específicas relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo

de habilidades. (p.557).

El entrenamiento es un proceso gradual y continuo que se da a corto plazo a través de transferencia de conocimientos e informaciones específicas en relación a un determinado puesto de trabajo asignado, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades, para así desarrollar las tareas que fueron asignadas y obtener un adecuado desempeño laboral.

Según William B. Werther y Keith Davis (2008), según la capacitación, expresan lo siguiente: “La capacitación es el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas para todos los niveles del personal, auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual”. (p.252). La capacitación, es la adquisición sistemática y estructurada de ciertos conocimientos, competencias, habilidades y actitudes de un puesto determinado de trabajo, en corto plazo, que ayudan a que la persona logre desarrollarse y de esta manera ofrecer un óptimo desenvolviendo y desempeño laboral, todas ellas con el propósito de potencializar el desarrollo personal y también el organizacional en un futuro determinado.

Según los autores Dolan, Valle, Jackson, Schuler (2007), sobre formación o capacitación, define que es un proceso de aprendizaje de corto plazo, que se dirige a que la organización proporcione un cuerpo de conocimientos hacia tareas específicas para mejorar el desempeño laboral del trabajador; en cambio el desarrollo hace referencia al grado de adquisición de habilidades para un crecimiento futuro. Tanto la capacitación o formación y el desarrollo de las personas ayudan al desarrollo organizacional de una determinada institución. Sin la presencia de la formación de cada uno de los integrantes de la organización, no se podrá alcanzar los objetivos organizacionales.

- **Elementos de la capacitación**

Los siguientes elementos para el proceso del entrenamiento o capacitación son: Transmisión de información, desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes, y desarrollo de conceptos, según Chiavenato (2000), mencionó lo siguiente:

Transmisión de información: Distribuir un cuerpo de conocimientos a los trabajadores. A menudo la información es referente al trabajo. Desarrollo de habilidades: Sobre todo aquellas destrezas y conocimientos relacionados con el desempeño del cargo actual o futuro. Desarrollo de actitudes: En general se refiere al cambio de actitudes negativas por actitudes más favorables entre los trabajadores, como, por ejemplo: el aumento de la motivación, desarrollo de la sensibilidad, la empatía, etc. Desarrollo de conceptos: está dirigido a elevar el nivel de abstracción, es decir desarrollar ideas y conceptos para ayudar a las personas a pensar en términos globales y amplios. (p.558)

La transmisión de la información, el desarrollo de habilidades y desarrollo de actitudes, y desarrollo de conceptos, constituyen los indicadores para medir el entrenamiento. La transmisión de la información se relaciona con la distribución de un cuerpo de conocimientos presentes que se adquiere sobre una tarea específica en relación al puesto de trabajo actual. El desarrollo de las habilidades se relaciona con el conjunto de destrezas adquiridas en el cargo actual proyectados hacia el futuro, y el desarrollo de actitudes se relacionan con el cambio de comportamientos proyectadas hacia actitudes positivas. El desarrollo de conceptos se relaciona sobre el grado de compromiso e identificación que el trabajador presenta dentro de la organización. Todos ellos se relacionan entre sí, y cada uno de ellos es considerado para el entrenamiento de las personas y el logro del desarrollo organizacional.

- **Desarrollo de personal**

Según Chiavenato (2009), sobre el desarrollo de personal, sostuvo



lo siguiente:

Un proceso de aprendizaje o educación orientado hacia el futuro. Por educación nos referimos a actividades de desarrollo personal vinculadas con los procesos más profundos de formación de la personalidad y de la mejora de la capacidad para comprender e interpretar el conocimiento, que con la repartición de un conjunto de datos e informaciones sobre las habilidades motoras o ejecutoras. El desarrollo de las personas está más enfocado hacia el crecimiento personal del empleado y se orienta hacia la carrera futura, y no se fija solo en el puesto actual (p.414)

El desarrollo de personal se relaciona con un sistema de aprendizaje continuo dirigido hacia el futuro. El desarrollo de las personas no solo se basa en adquirir un cuerpo de conocimientos de una determinada tarea asignada en un puesto de trabajo, sino también ayuda a la comprensión de procesos más profundos que ayudan al crecimiento personal y laboral del empleado orientados hacia un futuro; es por ello que el desarrollo de las personas se caracteriza por tener una visión hacia el futuro y ayudan a cada integrante de la organización a interiorizarse con los objetivos organizacionales.

Según Chiavenato (2009), desarrollo de carreras, define como un proceso continuo de aprendizaje, que tiene la finalidad de potencializar las competencias a aquellas personas que tienen inclinación o tendencias a ocupar puestos de más alto nivel de responsabilidad de acuerdo a su perfil profesional. Para esto las medidas de gestión encargados por los gerentes de recursos humanos, ponen en hincapié la programación y planificación para la capacitación y desarrollo continuo del personal, así como la evaluación del su desempeño laboral. El desarrollo de carreras está estrechamente vinculado con el crecimiento profesional de los trabajadores. A lo largo de los años, el empleado adquiere un cuerpo de conocimientos, destrezas y habilidades que enriquecen su crecimiento personal y profesional, haciendo de este un personal más competente, y por ende la organización toma las

medidas de gestión de distribuir a su personal en relación a la ocupación de puesto de trabajo que desempeña.

Según Minsa (1999), sobre el desarrollo de personal, mencionó lo siguiente:

El desarrollo de las personas, es un proceso constante, ordenado e integral que incluye el desarrollo de los aspectos profesionales, personales y laborales, de los recursos humanos de una organización, constituyéndose en una de las funciones más importantes que deben responder las unidades responsables de los recursos humanos en el marco de una planificación a largo plazo, la que debe ser una responsabilidad compartida con todos los directivos o jefes de establecimientos de salud. (p.143)

La tarea de recursos humanos es asumir con responsabilidad, la importancia que cuenta el desarrollar al potencial humano, puesto que es el recurso más valioso, activo e intelectual de toda organización. El desarrollo de personal según Minsa, tiene la finalidad de desarrollar continuamente competencias a largo plazo a nivel profesional, personal y laboral, cuyo objetivo se verán plasmados cuando la empresa logre alcanzar sus objetivos organizacionales, ya que se valoró como primera acción el desarrollo de su personal a nivel integral.

Según el Minsa (1999), sobre el desarrollo del aspecto profesional, sostuvo como el desarrollo de habilidades y conocimientos, que se logrará obteniendo ciertas competencias, que ayudaran a desarrollarse a nivel profesional, a cada integrante de la organización antes y durante su desempeño en ella.

Desarrollo profesional, según el Minsa (1999), también mencionó que para el desarrollo profesional toda organización tiene el deber de no solamente reclutar o contratar a más personal, sino también tomar medidas de gestión para mantenerlas y desarrollarlas, mediante su constante entrenamiento y capacitación, según los requerimientos de las organizaciones modernas a través de un constante aprendizaje, ya que el recurso humano es el órgano vital por ser el ente intelectual y competitivo de toda organización.

Para el Minsa (1999), sobre el desarrollo del aspecto personal, sostuvo lo siguiente:

El desarrollo intelectual de competencia técnica a través de programas de capacitación y entrenamiento, el aspecto emocional, desarrollando programas que permitan el equilibrio de las demandas de la organización y de las demandas de su hogar, el desarrollo físico a través de programas de competencia física que permitan reducir las presiones y el estrés propios del trabajo. (p.143).

El desarrollo del aspecto personal, se entiende que no solo se basa en la capacitación o entrenamiento de conocimientos, habilidades y destrezas en una determinada tarea en la organización, sino como la empresa logra planificar ciertos programas de ayuda que permitirán desarrollar competencias laborales, físicas y mentales a su personal que labora en ella, es decir tomar a la persona como un ser holístico para cubrir todas sus necesidades y de esta manera desarrollarlas.

Según Minsa (1999), el desarrollo personal está estrechamente vinculado con la motivación, como medida de gestión para el mantenimiento y desarrollo de las personas. Toda organización debe plantear un programa para que fortalezca el grado de motivación de su personal, ya que de esta dependerá el desarrollo del potencial humano y por consiguiente el desarrollo organizacional. Toda organización pone en hincapié la planificación de ciertos programas de motivación para su personal, con la finalidad de incentivar el desarrollo personal de cada integrante de la organización.

Según Minsa (1999), sobre el desarrollo laboral sostuvo que: “las relaciones de interés que tiene la organización con respecto a las responsabilidades, atribuciones y funciones que debe asumir el personal. También se refiere a la producción y la productividad manifestadas en la cantidad, oportunidad y calidad del servicio” (p.143). Según el autor el desarrollo laboral, se inclina a valorar términos de como el personal a desarrollado competencias para

que logre potencializar su rendimiento laboral, y las relaciones que existen entre ellas.

Sobre el desarrollo laboral, según el Minsa (1999), sostuvo como un proceso de aprendizaje que se logra mediante un programa efectivo para enfrentar adecuadamente, diversos desafíos que ponen a prueba la habilidad de las organizaciones modernas. El desarrollo laboral se considera como una meta que se propone toda organización, ya que no solo tiene la finalidad de desarrollar ciertas competencias en los trabajadores, sino también el desarrollo organizacional de toda la institución, para esto es de importancia crear como medidas de gestión ciertos programas que potencialicen del desarrollo laboral de las personas y de esta manera lograr un desarrollo organizacional.

Según Werther y Davis (2008), sobre el desarrollo de las personas, sostuvo como el proceso de aprendizaje que se da a largo plazo, la capacitación y el desarrollo de las personas son dos términos distintos porque varían en el tiempo, pero se relacionan entre sí, ya que, a través de la capacitación, que es un proceso continuo para la adquisición de conocimientos y habilidades de un puesto de trabajo, se logre potencializar el desarrollo personal. El desarrollo se proyecta a la adquisición de competencias hacia un futuro determinado con la finalidad de lograr el desarrollo organizacional. Para Werther y Davis (2008), sostuvo que: “el desarrollo del capital humano es un método efectivo para enfrentar los desafíos del área, entre los cuales se incluyen la obsolescencia de los conocimientos del personal, los cambios sociales y técnicos, y la tasa de rotación de los empleados (p.271). El desarrollo de personal, es un fruto de la planeación de las capacitaciones continuas, este comprende los aspectos en que cada integrante de la organización enriquezca y mejora sus competencias para lograr objetivos organizacionales.

Sobre el desarrollo de la carrera profesional, según Gómez, Balkin, Cardy (2008), sostuvo como el alcance de los conocimientos a lo largo de la carrera profesional, en un

determinado puesto de trabajo. El objetivo de toda organización es tener personal altamente competente. Mientras que la formación tiene como objetivo desarrollar al personal más competente en una determinada tarea, para mejorar su desempeño personal en el presente, el desarrollo de carreras es conseguir que cada trabajador desempeñe un papel más enriquecedor para su desenvolvimiento laboral con miras hacia el futuro, ya que en toda organización la fuente vital, es el recurso humano.

Para fines de la investigación según la gestión de recursos humanos, se tomó en cuenta, en tercer lugar, la dimensión del control de las personas planteado por Chiavenato (2000).

### **c) Dimensión 3: Control de las personas**

Para Chiavenato (2000), sobre el control de las personas sostuvo lo siguiente: “como el manejo de las personas, para tratar de asegurar que los diversos elementos de la organización marchen de acuerdo con lo planificado. Si los elementos no trabajan bien y al mismo ritmo, la empresa deja de funcionar con eficiencia.” (p.618). Esto quiere decir que el control de las personas se encarga de evaluar todas las tareas que fueron planteadas y verificar cuanto de rendimiento obtuvieron, si las personas presentan un bajo rendimiento, esto significa que la organización también presentará un sistema ineficiente para el alcance de sus objetivos.

Es importante mencionar que el sistema de control forma parte del proceso administrativo, seguido de la planificación, organización y dirección, de las personas. Lo que hace las medidas de control de las personas, es determinar que tanto fue eficiente los procesos administrativos, para potencializar el rendimiento de las personas, con la finalidad de corregir deficiencias que impidan lograr cumplir las metas organizacionales.

Según Werther y Davis (2008), sobre la dimensión del control del capital humano, sostuvo como: un proceso de evaluación de los subsistemas de una empresa, para garantizar que cada uno de

ellos se integren entre sí, y lograr un enfoque equitativo, dedicado al suministro de diversos servicios para la organización”. (p.491). Las medidas de gestión del control de los departamentos de recursos humanos, forman parte del proceso administrativo, pero con la finalidad de no solo evaluar el rendimiento laboral, si se cumplió o no con los estándares establecidos; sino también de evaluar todos los procesos administrativos, para brindar la integración de cada uno de ellos, con el objetivo de que se logren los objetivos organizacionales.

Para Werther y Davis (2008) sostuvo lo siguiente: “en el control de las personas se evalúan todas las actividades que las personas realizan en una organización, con el propósito de enriquecerlas “. (p.492). El control de las personas proporciona a los gestores de una empresa la retroalimentación sobre las funciones de las personas, y pone a disposición información sobre el desempeño de los gerentes, si están verdaderamente cumpliendo con sus tareas y responsabilidades, es por ello que el control de las personas constituye medidas para evaluar si estas actividades contribuyen para el alcance de los objetivos organizacionales.

Para Dolan, Valle, Jackson, Schuler (2007), sobre la dimensión el control de las personas, sostuvieron lo siguiente

Se trata del análisis de las diferentes tareas de los gestores, con la finalidad de determinar si las medidas y políticas se están aplicando y cumpliendo como debe ser. Se ponen énfasis al análisis de los registros existentes, tales como los presupuestos y las asignaciones de las personas, las quejas, cantidad y calidad de programas de formación y entrenamiento y los datos de los resultados de la evaluación del desempeño laboral. (p.468)

Al respecto en el control de las personas, por ser una de las etapas de la gestión de las personas, tienen como objetivo analizar y evaluar si los gestores están cumpliendo con la ejecución de las medidas o políticas, para lograr un equilibrio entre todos los integrantes de la organización, si se están alcanzando las tareas programadas, verificar cuanto fue el desempeño obtenido y qué

medidas se están aplicando para el mejoramiento del mismo.

Según Munch, L. (2006), el control administrativo de las personas implica las siguientes etapas: establecimiento de estándares, medición de resultados, corrección y retroalimentación". (p.172). De esta manera se logra medir si se cumplieron con los objetivos deseados y en casos de que exista alguna deficiencia o desviación que no es deseada, corregirlos a tiempo para optimizar los resultados esperados.

Los indicadores del control de las personas que fueron estudiados en la presente investigación, se basan en las propuestas según Chiavenato, las cuales son: sistema de información y auditoría de personas.

- **Sistema de información**

Según Chiavenato (2000), el sistema de información se define como: "un elemento para el control de las personas y se caracterizan por ser de dos sentidos: ascendente y descendente. La descendente información, lleva órdenes, mandatos y orientaciones para los empleados. La ascendente información, lleva informaciones, noticias de eventos, resultados y retroalimentación". (p.626). Es decir, mediante estas dos maneras de información, no solo se pretende dar conocimientos de órdenes, reglas al personal, sino también otorgar información sobre los avances del rendimiento laboral que los trabajadores presentan en su ámbito laboral, para que sean analizados y resueltos en caso de tener resultados no esperados. En tal sentido el proceso de control sirve para tomar medidas de gestión para la retroalimentación.

El sistema de información es una medida de control de las personas, que no solo se realiza para saber cuáles son los problemas o desviaciones que presenta una organización, sino también sirve para evaluar las necesidades de cada proceso administrativo en sus diferentes etapas, con la finalidad de obtener información de las mismas. Es por ello que se toman decisiones en base a las necesidades de conocer cómo va la ejecución de cada

proceso administrativo, con la finalidad de lograr el desarrollo organizacional de la empresa.

Según Werther y Davis (2008), mencionaron lo siguiente: “el sistema de información, es el principal componente del equipo de control de las personas”. (p.505). Puesto que, sin el conocimiento de las necesidades de la organización, las medidas de gestión no podrán tomar alguna decisión sin saber los resultados, es por ello que el pilar de toda auditoria de las personas, radica en la información encontrada en cada uno de los procesos administrativos.

Según Munch (2006), la recolección y análisis de información, sostuvo como: “una de las etapas más relevantes, ya que de una adecuada información dependerá una propuesta correcta” (p.178). Es por ello que las grandes decisiones organizacionales, dependerá de la recolección y el análisis de dichas informaciones captadas en cada proceso administrativo, con la finalidad de tomar decisiones correctivas que favorezcan la potencialización de las competencias de las personas y de la empresa.

- **Auditoria de personal**

Según Chiavenato (2000), sobre la auditoria de las personas menciona lo siguiente:

La auditoría de personal se define como el análisis de las políticas y prácticas de una empresa, y la evaluación de su funcionamiento actual, acompañados de sugerencias para mejorarlas. El propósito de la auditoria de recursos humanos es mostrar cómo está funcionando el programa, ubicando prácticas y condiciones que son perjudiciales para la empresa o que no están justificando su costo. (p.654).

De esta manera la auditoria en un proceso de control y análisis para informar a la empresa sobre el rendimiento de las personas acerca de un determinado programa, para esto se necesita de estándares o criterios de evaluaciones que se establecerán previamente y que permitirán analizar los resultados alcanzados. Esta comparación se



somete a correcciones si existe la presencia de defectos que impidan el óptimo desarrollo de una determinada tarea programada, con la finalidad que la empresa logre sus objetivos y metas organizacionales.

Según Werther y Davis (2008), sobre el sistema de auditoria sostuvieron como la clave para saber el estado actual y general de una organización, como por ejemplo identificar las causas de sus retrasos, de sus avances y también de sus éxitos. Una auditoria puede realizarse en un servicio determinado o por el contrario en toda una organización, esto dependerá de lo que se busca encontrar en cada uno ellos, para así poder identificar y mejorar las desviaciones o puntos críticos de determinadas áreas de estudio de la organización, en cada uno de los procesos administrativos, con el objetivo de poderlas mejorar y alcanzar el éxito organizacional.

Según Munch (2006), sobre la auditoria de las personas, sostuvo lo siguiente:

La auditoría de las personas es la ejecución correcta de las distintas funciones de la empresa, para comprobar si efectivamente se está cumpliendo con el programa previsto y los principios en que se basa la organización, corregir errores, irregularidades o ineficiencias. A través la auditoria se establecen método de control que permiten evaluar el cumplimiento de las reglamentaciones y normas adoptadas con el fin de alcanzar una mayor eficiencia de las áreas, y por ende la consecución de sus objetivos. (p.178)

Las organizaciones se basan en sistemas de auditoria para estudiar y analizar la efectividad de los programas con la finalidad de aumentar la productividad de las personas y con ello el avance de la organización, de esta manera saber cuáles son los principales defectos y poderlos corregir a tiempo, así como verificar el cumplimiento de las normas adoptadas, para el alcance de los objetivos organizacionales y éxito a nivel empresarial.

## **2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL**

Para fines de la investigación se tomó en cuenta en primer lugar las definiciones y propuestas planteadas por Werther y Davis (2008), quienes definieron como desempeño laboral lo siguiente:

Es el valor agregado que cada trabajador aporta a la organización, es decir es la medición del rendimiento laboral. Por estas razones, es necesario que cada empresa cuente con un sistema formal para medir el desempeño laboral, donde cada supervisor y directivo revise el avance, logros y dificultades que cada colaborador tiene en sus áreas de trabajo. (p.306)

Es importante según los autores que cada organización evalúe el desempeño de su personal, como un valor agregado que cada integrante de la organización brinda a la misma, así como estar al tanto de las responsabilidades, competencias y el alcance de los objetivos o metas que fueron planteados y alcanzados en la organización, con la finalidad de poder identificar el aporte de cada trabajador a la institución.

Según Robbins. S. (2004), sobre desempeño laboral sostuvo lo siguiente:

Una herramienta que estudia los comportamientos y competencias, con los resultados que fueron alcanzados en un determinado puesto, para identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal. Las evaluaciones de desempeño sirven como técnica para validar los programas de selección, capacitación y desarrollo. Del mismo modo, se determina la eficacia de los programas de capacitación y desarrollo evaluando el desempeño de los empleados participantes (499)

Para el autor, no solo se limita a señalar que es necesaria una buena actitud del trabajador, sino que debe haber las condiciones necesarias para que este se pueda desenvolver eficazmente, y así poder perfeccionar el desarrollo de sus actividades. La organización en el

proceso de evaluación del desempeño laboral mide las labores del trabajador con los resultados propuestos. Esta evaluación emite un juicio de valor de cada integrante de la organización, la cual servirá para que toda organización tome en cuenta las medidas de tomar programas de gestión que ayuden al desarrollo personal y laboral de las personas.

Para Dolan, Valle, Jackson, Schuler (2007), sobre el desempeño laboral sostuvieron lo siguiente:

Es un procedimiento ordenado, claro que sirve para medir, evaluar el accionar sobre las actitudes, habilidades, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de determinar en qué medida es productivo el individuo, y si podrá mejorar su desempeño en un futuro determinado (p.229)

Para los autores el rendimiento se encarga de la medición de ciertas características de las personas como labores o responsabilidades que tiene cada integrante de la organización en el puesto actual de trabajo que ocupa, comparándola con los resultados que se obtuvieron de los mismos, con la finalidad de mejorar la producción del empleado y por consiguiente aumentar su rendimiento

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral es definido como: “el nivel del comportamiento del evaluado para ser analizado con los objetivos fijados. El desempeño es una herramienta personal para lograr los objetivos que fueron planteados.” (p.359). Según el autor el desempeño laboral mide la labor,

responsabilidades y resultados de cada integrante de la organización. El desempeño constituye una estrategia para alcanzar los objetivos planteados.

Además, según Chiavenato (2009), sobre desempeño laboral refirió lo siguiente:

El desempeño es una valoración ordenada de los comportamientos de cada individuo en función de las actividades que

desempeña en su puesto, los objetivos y los resultados que se deben alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o analizar el valor, y las competencias de los empleados, pero, sobre todo, la aportación que hacen a dicha organización. (245)

El autor refiere que el desempeño de las personas es toda una combinación de las cualidades y responsabilidades de las personas, que gracias a ella podrán cumplir las tareas encomendadas y así lograr la satisfacción laboral de las mismas, que a la vez dependerán de las medidas de gestión de los recursos humanos. Es importante mencionar que el desempeño tiene la finalidad de conocer la aportación o valor agregado que tienen los trabajadores en cada organización.

Según el Minsa (1999), mencionó sobre el desempeño como: “Es el proceso que consiste en estudiar el desenvolvimiento del personal en el desempeño laboral de su cargo, con el objetivo de aplicar medidas de capacitación, entrenamiento, salarios y otros, que brinden elevar y mantener el nivel de competencia de los trabajadores”. (p.44). Para el Minsa el desempeño laboral tiene como objetivo aplicar medidas de gestión que permitan potencializar el desarrollo de las personas a través de políticas de entrenamiento para potencializar el nivel de competencia laboral de una determinada organización.

- **Evaluación del desempeño laboral**

El sistema de evaluación del desempeño, según Werther y Davis (2008), menciona que además de brindar información si el empleado ha logrado alcanzar sus objetivos institucionales, la evaluación del desempeño nos permite aportar sugerencias sobre como potencializar el rendimiento laboral de cada uno de los integrantes de la institución.

Dentro de los requisitos que se consideran para la evaluación del desempeño, se resalta que deben estar relacionados con las labores o responsabilidades encomendadas a cada integrante de la organización, y de esta manera sean sometidos a medición,

según los parámetros que se quiera alcanzar.

Por directamente relacionados con el puesto, Werther y Davis (2008), menciona que la evaluación del desempeño laboral mide los parámetros de rendimiento laboral según las responsabilidades, labores o competencias que presenta cada integrante de la organización, esto también dependerá del diseño y análisis de puesto a que pertenece dicho trabajador; para así compararlas con los resultados o metas que fueron planteados y luego obtenidos. Esto quiere decir que la evaluación del desempeño esta netamente relacionada con el rol de labores, que realiza cada trabajador.

Según Gomez, Balkin, Cardy (2008), sobre la evaluación del desempeño definieron como la determinación y análisis de los tres factores de trabajo, las cuales son:

Identificación: Significa analizar qué áreas del trabajo debería estudiarse. La medición: punto eje del sistema de evaluación, implica realizar un juicio sobre lo bueno o lo malo del desempeño del empleado. La gestión es el objetivo general de cualquier sistema de evaluación. La evaluación debería ser algo más que el análisis de una

actividad pasada que critica o alaba a los individuos por su desempeño por ejemplo durante el año anterior. En lugar de ello, la evaluación debe tener una visión orientada al futuro con respecto de lo que los individuos pueden hacer, para llegar a alcanzar su potencial en la empresa (p. 259)

Según la teoría propuesta por los autores la evaluación del desempeño implica tres grandes fases las cuales son la identificación, la medida del desempeño y por último la gestión del rendimiento. Con identificación se hace referencia cuando el administrador analiza el área de trabajo sometido a medición. La medición hace referencia al grado de emitir un juicio de valor de ciertas características que presenta el trabajador, así como las labores y los resultados alcanzados y las medidas de gestión se refiere según el autor que deben adoptar una postura hacia el futuro, con el objetivo de incrementar el potencial humano y el

desarrollo organizacional.

Para Chiavenato (2000), la evaluación del desempeño, es un proceso sistemático, que tiene orden y que se basa en emitir un juicio de valor de las competencias, las labores y responsabilidades de cada integrante de la organización en un determinado puesto de trabajo. También se encarga de realizar las diferencias con las metas o resultados que fueron alcanzadas en un determinado momento. Este proceso es cambiante y continuo ya que toda organización es distinta y depende de la cantidad de tareas y las labores que fueron encomendadas a cada trabajador.

- **Métodos de evaluación del desempeño laboral:**

La autoevaluación del desempeño, según Werther y Davis (2008), mencionaron lo siguiente:

Una autoevaluación es una herramienta de evaluación muy usada, en los casos en que el objetivo sea incentivar el desarrollo individual.

Cuando los trabajadores se autoevalúan, es menos probable que se presenten comportamientos defensivos, lo cual es un factor que incentiva el desarrollo personal. En algunos casos las autoevaluaciones se usan para conocer las áreas que necesitan mejorarse, esta herramienta puede ser de gran uso para la determinación de objetivos personales a futuro. (p.323)

Según el autor la autoevaluación constituye una técnica para el compromiso y participación activa de cada integrante de la organización, con la finalidad de que cada integrante de la organización, distinga cuáles son sus fortalezas y debilidades, para así analizarlas y mejorarlas alcanzando en un futuro el perfeccionamiento y desarrollo personal. Pero no solo queda plantearse objetivos individuales, el autor hace hincapié que el objetivo de las autoevaluaciones es que cada empleado sea consciente del valor agregado que aporta a la organización para el mejoramiento de los mismos y de esta manera el alcance del éxito institucional.

Autoevaluaciones según Chiavenato (2000), sostuvo lo siguiente:

Cada una de la persona puede y debe evaluar su desempeño propio como herramienta para alcanzar sus metas y los resultados deseados, y de esta manera sus expectativas superarlas. Determinar cuáles son las necesidades y también las carencias individuales para así mejorar el desempeño laboral, definir cuáles son las fortalezas y las debilidades (p.388)

El método de la autoevaluación es muy usado en empresas modernas, porque no solo se emite un juicio de valor, acerca del rendimiento laboral, sino que también hace saber a cada integrante de la organización, la necesidad y responsabilidad de seguir capacitándose, para potencializar su desempeño laboral y de esta manera lograr el alcance de los objetivos organizacionales.

Sobre evaluación 360, según Werther y Davis (2008), mencionaron lo siguiente:

Este método de evaluación del desempeño, participan las personas que tienen contacto de trabajo directo con el evaluado, incluyendo los compañeros del mismo, además de los jefes inmediatos. Su ventaja es que permite el origen de planes personales de desarrollo, porque determina claramente las áreas en que el individuo o el grupo necesitan crecer y desarrollarse. (p.328)

El método 360° es una manera ordenada de obtener opiniones de diferentes personas respecto al rendimiento de una persona en particular, de un departamento o de toda una empresa. Este método permite que se utilice de muy diferentes maneras para mejorar el desempeño individual o del grupo en su conjunto, con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales.

Sobre evaluación 360, según Werther y Davis (2008), mencionaron lo siguiente:

Este tipo de evaluación del desempeño va al compás de los 360°, que representan todas las vinculaciones que son importantes de una persona con su entorno laboral. Se puede evaluar desde dos modalidades. Como primera modalidad consiste, en evaluar las

competencias que el trabajador posee y que están relacionadas con el trabajo. Una segunda modalidad consiste en evaluar las competencias que serán necesarias para alcanzar un buen desempeño laboral de un determinado puesto de trabajo, y a continuación analizar si el trabajador las tiene o no. (p.328)

La evaluación del desempeño tipo 360°, se caracteriza por emitir un juicio valor sobre el rendimiento que la persona presenta en un determinado puesto laboral. Pero la importancia de esta evaluación radica en que se analiza las cualidades, habilidades y competencias internas que posee cada integrante de la organización, para ser comparadas con las competencias que son necesarias para obtener un óptimo desenvolvimiento y desempeño laboral, en un determinado puesto de trabajo.

Método de evaluación del desempeño según escalas gráficas, para Chiavenato lo define como: “este método de evaluación del desempeño de los individuos, se da a través de factores de evaluación que se encuentran previamente definidos y graduados. Cada uno de los factores de evaluación están definidos con un resumen, sencillo, objetivo y claro. (p.367). El método de evaluación de factores se encarga de evaluar el desempeño laboral mediante factores que se encuentran netamente graduados. Estos factores en la función y características individuales como de cada uno de los trabajadores, como, por ejemplo: La producción, calidad, conocimientos, cooperación, comprensión, creatividad, capacidad de realización, entre otros.

Escalas de graficas o por conceptos, según Werther y Davis (2008), menciona lo siguiente: “este tipo de evaluación del desempeño laboral evalúa mediante factores previamente clasificados y graduados al personal. Estos factores de evaluación son las características valiosas que debe tener cada trabajador y que se desea someter a evaluación”. (p.327). El método de evaluación de factores se encarga de evaluar el desempeño laboral mediante factores que se encuentran netamente definidos y graduados.



Estos factores varían de acuerdo a las cualidades o competencias que presentan cada uno de los trabajadores.

Según Gomez, Balkin, Cardy (2008), mencionaron un ejemplo de las dimensiones del desempeño laboral:

Considere el siguiente ejemplo: un jefe tiene que asignar unas subidas salariales basadas en el rendimiento. En una reunión ella propone

dimensiones del rendimiento. Una de las primeras dimensiones es la calidad del trabajo realizado, en segundo lugar, la cantidad de trabajo realizado. Otro trabajador sugiere la eficacia interpersonal como otra dimensión. Este proceso de identificación de las dimensiones del rendimiento es muy parecido al proceso de análisis de puestos de trabajo. De hecho, el análisis de puestos es el mecanismo que habría que utilizar para identificar las dimensiones de desempeño. (261)

Según los autores hacen referencia mediante un ejemplo, que el desempeño laboral está estrechamente relacionado con el análisis de puestos de trabajo, dentro de ellas se menciona a las competencias que tienen los trabajadores como habilidades, conocimientos y destrezas, así como los resultados obtenidos de sus tareas. Es importante mencionar que existen otras dimensiones que ayudan a medir con éxito el rendimiento de cada integrante de la organización, como la calidad de trabajo, la cantidad de trabajo, interacción con los compañeros, entre otros.

De esta manera se puede mencionar que las ventajas del desempeño laboral, no solo se basa en la medición de la productividad laboral, sino también proporcionar información sobre los niveles del rendimiento, para que se tomen medidas de gestión que proporcionen capacitaciones a cada integrante de la organización, y de esta manera efectivizar su óptimo rendimiento laboral y el alcance de los objetivos organizacionales.

### **Dimensiones de Desempeño laboral**

Para fines de la investigación, sobre el desempeño laboral, se tomó

en cuenta, en primer lugar, la dimensión competencias y en segundo lugar la dimensión resultados planteados por Werther y Davis (2008)

### **a) Dimensión 1: Competencias**

Según Werther y Davis (2008), sobre las competencias, sostuvieron lo siguiente:

Las competencias sirven como parámetro para medir el nivel de desempeño laboral, se menciona con el siguiente ejemplo: un soldador en una compañía de tubos, el elemento básico de la labor del operario es la aplicación de remaches a determinados tubos, al trabajador no se le puede calificar por la habilidad de transportar cajas. Para medir el desempeño del soldador, el evaluador se concentra en la labor que el operario lleva a cabo, para calificar su rapidez, su habilidad, la calidad de su trabajo, etc. Los parámetros del trabajo del soldador son el conjunto de las labores o competencias y resultados que en general se esperan de un operario especializado en el campo. (p.308)

Para el autor la evaluación del desempeño, son ciertas medidas que guardan relación con el conjunto de labores, responsabilidades, competencias, habilidades y conocimientos que tienen los trabajadores en su quehacer laboral, reflejándose en los resultados personales y laborales obtenidos, para una determinada tarea o actividad. Es así como se califica el desempeño y/o rendimiento de cada empleador, midiendo las labores o responsabilidades por competencias de cada trabajador y compararlo con los resultados esperados que se tiene en una determinada tarea.

Otras definiciones que se tomaron en cuenta para definir la dimensión competencias laborales, fueron las investigadas por los siguientes autores:

Para el Minsa (1999), sobre las competencias sostuvo lo siguiente: “es el conjunto de conocimientos, habilidades para realizar una actividad y también buscar desarrollar ciertas actitudes para lograr

resultados que se espera obtener de sus colaboradores.” (p.40). En tal sentido, las características más importantes relacionadas con las competencias que deben desarrollarse en cada integrante de la organización son: el conocimiento, las habilidades y las actitudes. Todas ellas se relacionan entre sí, y cada uno afianzará el desarrollo personal de manera integral, cubriendo todos los aspectos de la persona, para su desarrollo y por consiguiente alcanzar el desarrollo organizacional de la empresa.

Para Chiavenato (2000), las competencias se definieron como un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas con el puesto de trabajo, y estos comprenden tres aspectos: el desarrollo de competencias laborales, competencias tecnológicas, competencias metodológicas, competencias sociales.

Para Chiavenato (2000), sobre el desarrollo de las competencias, sostuvo que comprenden tres aspectos, las cuales son las siguientes:

Competencia laboral: capacidad de aprendizaje de las personas, asimilación de nuevos y diferentes conocimientos y habilidades.

Competencia tecnológica: capacidad para asimilar el conocimiento de diversas técnicas necesarias para cumplir las tareas.

Competencia metodológica: capacidad de emprender actividades e iniciativa para resolver problemas de distinta naturaleza. En otras palabras, espíritu emprendedor. Competencia social: capacidad de relacionarse eficazmente con las personas y grupos, así como de realizar trabajos en equipo. (p.386)

Las competencias pueden desarrollarse en varios ámbitos de la persona. Existe en algunos casos que la persona pueda presentar una adecuada competencia laboral, pero sin embargo no tiene competencia social, que es necesaria para relacionarse con las demás personas. El nivel de competencias se relacionará con el grado de desarrollo de no solo conocimientos, sino también de ciertas habilidades y actitudes, que deberán de potencializar a cada integrante de la organización.

Según algunos estudios la competencia son el conjunto de aquellos

conocimientos, habilidades y actitudes de cada integrante de la organización, relacionadas con el puesto de trabajo actual; pero no solamente el desempeño puede medirse por estándares, sino también es una herramienta para saber el estado actual de la organización y tomar medidas que promuevan el desarrollo de los trabajadores.

Los indicadores de las competencias laborales, que fueron estudiados en la presente investigación, se basan en las propuestas según para Werther y Davis (2008), las cuales son: conocimientos, habilidades y destrezas.

- **Conocimientos, habilidades, y actitudes**

Según Werther y Davis (2008), sobre los conocimientos, habilidades y actitudes, sostuvieron lo siguiente:

Elementos integrales que sirven para medir las competencias. Para analizar las competencias es primordial realizar un proceso de análisis del trabajo, con el objetivo de definir los conocimientos, habilidades y destrezas esenciales para desempeñar con eficiencia y eficacia una determinada función laboral. Las competencias se definen como el saber hacer, el saber ser y el saber estar. (p.104)

El desempeño laboral, es el conjunto de características de las labores que se presenta en un determinado puesto de trabajo, como aquellos conocimientos, habilidades y actitudes que presenta cada integrante de la organización en relación al puesto de trabajo actual; pero no solamente el desempeño puede medirse por estándares, sino también es una herramienta para saber el nivel actual de la organización y tomar medidas correctivas que promuevan el desarrollo de sus trabajadores.

Para Chiavenato (2008), sobre el conocimiento, habilidad y actitud sostuvo lo siguiente:

Conocimiento. Se trata del saber. Constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua. Habilidad. Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para

resolver problemas o situaciones, crear e innovar. Juicio. Se trata de saber analizar la situación y el contexto. Significa saber obtener datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades. Actitud. Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio. (p.50)

Para el autor una persona competente es cuando está dotada de conocimientos, habilidades, juicio y actitud para hacer bien las cosas, con la finalidad de obtener un buen desempeño laboral. Por conocimiento se refiere al saber cómo resultado de un aprendizaje continuo, por habilidad el autor define como saber hacer las cosas, por juicio se trata de obtener un compromiso sobre la situación y el contexto organizacional y por actitud se trata de tener una actitud de compromiso frente a las metas propuestas.

Según Dolan, Valle, Jackson, Schuler (2007), definieron como conocimientos, habilidades y actitudes, parámetros para medir el desempeño o rendimiento, y se explican de la siguiente manera: Rendimiento  $R = f(C, H, A, S)$ , donde el rendimiento (R) está en función (f) de los conocimientos, habilidades, actitudes y la situación.

Habilidades: ¿Es capaz el empleado de hacer el trabajo?

Conocimientos: ¿Sabe el empleado cómo hacer el trabajo?

Actitudes:

¿Quiere el empleado (o está motivado para) hacer el trabajo? (167)

Para el autor el desempeño laboral está relacionado con el rendimiento laboral, y esta va en función de los conocimientos, habilidades, actitudes que todo trabajador debe de presentar frente a cualquier situación, para el buen desenvolvimiento de sus tareas.

## **b) Dimensión 2: Resultados**

Según Werther y Davis (2008), mencionaron resultados, como un parámetro para medir el desempeño laboral. Para realizar una evaluación del desempeño se necesita analizar los parámetros del

desempeño. Con frecuencia, estos parámetros se describen en el lenguaje administrativo en términos de benchmarking, expresión en inglés que significa “establecer medidas” o “establecer comparaciones”. Los parámetros de desempeño están estrechamente relacionados con los resultados que se desean tener en cada puesto, basándose en las responsabilidades y labores, que son esenciales y que deben ser evaluados en todos los casos. (p.307).

Para el autor los parámetros del desempeño, se basan en establecer medidas o comparaciones, que se encargan de analizar el rendimiento laboral y que guardan relación con las labores o responsabilidades por competencias que el trabajador desarrolla en un determinado puesto o cargo de trabajo y con el resultado o metas alcanzadas de las mismas. Estas dos son los parámetros que permiten la medición del desempeño laboral y que ayudan a determinar el nivel del desempeño laboral.

Otras definiciones que se tomaron en cuenta para definir los resultados laborales, fueron las investigadas por los siguientes autores:

Según Chiavenato (2000), “sobre resultados se definen como un parámetro para medir el desempeño y la evaluación del desempeño, es un medio para mejorar y potencializar también estos resultados obtenidos de la organización”. (p.364). La evaluación del desempeño no solo sirve para medir estándares de desempeño como por ejemplo el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que se obtiene de una determinada labor, sino también busca tener información sobre el nivel de los trabajadores en su rendimiento, y proponer de esta manera medidas correctivas para su mejoramiento.

Resultados, según Chiavenato (2000), sostuvo lo siguiente: “en la evaluación del desempeño se hace cada vez más importantes los resultados, las metas y los objetivos alcanzados, que en el propio comportamiento”. (p.387). De esta manera es importante conocer

las medidas o estándares de medición de desempeño, no solo para saber el nivel de la misma, sino también para conocer si los resultados y objetivos alcanzados fueron los esperados.

Para el Minsa (1999), los resultados o metas son parámetros de medición para estimar el desempeño laboral, en ella están compuestas por ciertos elementos como la productividad, la eficiencia, la eficacia. Los factores más comunes para analizar los resultados de la evaluación, son los siguientes: "Calidad de Trabajo. Cantidad de trabajo. Responsabilidad. Confiabilidad. Trabajo en equipo. Identificación con la institución. Comunicación. Iniciativa. Organización del trabajo. Sensibilidad cultural. Estas son cualidades o características que la persona posee para desarrollar una determinada tarea, y está relacionada con el nivel de conocimientos, habilidades y destrezas o actitudes que posee cada integrante de la organización para lograr los resultados esperados. Los indicadores de los resultados, que fueron estudiados en la presente investigación, se basan en las propuestas según para Werther y Davis (2008), las cuales son: Productividad y calidad del trabajo.

- **Productividad**

Según Werther y Davis (2008), sobre productividad sostuvo lo siguiente:

La productividad es la relación que existe entre los productos que genera la organización (bienes y servicios) y los que requiere para su funcionamiento: personal, capital, material. La productividad se incrementa a medida que la organización encuentra nuevas maneras de utilizar menos recursos para alcanzar mayores resultados. Un uso más eficaz de sus recursos significa lograr la producción de bienes y servicios aceptables para la sociedad. Un uso más eficiente implica que la organización debe utilizar solo la cantidad mínima de recursos necesarios para la producción de sus bienes y servicios. La suma de estos dos factores conduce a mejores niveles de productividad. (p.8)

Según los autores el desempeño laboral está estrechamente relacionada con la productividad que se generan en una institución, y la productividad dependerá de las medidas que toma toda organización para ser incrementadas. La eficacia significa que la organización logre los objetivos establecidos. La eficiencia implica que la organización debe utilizar solo recursos necesarios para conseguir los objetivos organizacionales.

Eficiencia y eficacia, según Werther y Davis (2008), refirieron lo siguiente: El principal “desafío de los administradores del capital humano es el logro del mejoramiento de las organizaciones a través de las personas, haciéndolas más eficientes y eficaces, contribuyendo a lograr un efecto positivo en la sociedad”. (p.8). Cada organización a través del uso eficaz y eficiente de sus recursos, ya sean materiales o humanos, podrá lograr la producción que fue establecida.

Eficacia, según Werther y Davis (2008), sostuvieron como: “un uso eficaz de recursos significa lograr la producción de bienes y servicios aceptables para la sociedad, ¿cómo mejorar las organizaciones? Estas lo hacen mediante el uso eficaz y eficiente de todos sus recursos, en especial el humano”. (p.7). La productividad es la suma del uso eficiente y eficaz de sus recursos, con la finalidad de que la organización logre sus objetivos.

Eficiencia, según Werther y Davis (2008), sostuvieron como: “un uso más eficiente implica que la organización debe utilizar solo la cantidad mínima de recursos necesarios para la producción de sus bienes y servicios”. (p.8). La eficiencia implica que la organización debe utilizar solo los recursos necesarios para conseguir los objetivos organizacionales.

Para Chiavenato, la productividad se definió como: “relación entre el producto o resultado y los recursos que fueron empleados en una producción. La productividad se relaciona no solo del esfuerzo laboral realizado y sino también del interés y de la motivación de las personas”. (p.405). Para el autor la productividad tiene relación entre los recursos que fueron utilizados en una determinada tarea



y el producto o resultado del mismo. Para una óptima productividad el autor hace referencia que toda organización debe de recibir ciertas medidas de gestión, que motiven a las personas para su buen desenvolvimiento de las tareas.

Producción, según Chiavenato (2000), definió como: “el grado de volumen y cantidad de trabajo o actividades que fueron ejecutados normalmente”. (p.369). Uno de los factores que mide el desempeño laboral es la producción de tareas establecidas en un determinado puesto laboral. La producción está vinculada con el volumen y cantidad de trabajo que fue realizado.

Según Chiavenato (2000), sobre la diferencia entre eficiencia y eficacia, sostuvo lo siguiente:

Cuando un empleado se interesa por hacer las cosas bien, se habla de eficiencia (utilización adecuada de los recursos disponibles), cuando utiliza recursos para evaluar el logro de los resultados, entonces se habla de eficacia (logro de los objetivos mediante los recursos disponibles). Eficiencia y eficacia no siempre se relacionan directamente. Una empresa puede ser eficiente en sus actividades, pero no eficaz, o en casos contrarios en viceversa; puede ser ineficiente en sus actividades y sin embargo es muy eficaz. También puede ocurrir que no sea ni eficiente ni eficaz. (p.35).

La productividad tiene como indicadores de medición la eficiencia y eficacia. Según el autor la eficiencia se determina como el uso adecuado de los recursos disponibles para una determinada tarea y como eficacia al logro de metas propuesta mediante la utilización de los recursos disponibles que cuenta toda organización. No necesariamente la organización cumplirá estas expectativas porque a veces pueden ser eficientes en sus operaciones, pero ineficaces en lo logro de sus objetivos.

Según Munch, L. (2006) la productividad es: “la relación directa que tienen entre la cantidad de recursos invertidos en un producto y su resultado”. (269). Un trabajo productivo se verá reflejado en los objetivos alcanzados y la cantidad de recursos que se utilizó para

su obtención. Esto quiere que la productividad está relacionada con la eficacia y eficiencia.

- **Calidad del trabajo**

Según Werther y Davis (2008), “la calidad del trabajo es definido como un factor del resultado de la evaluación del desempeño laboral que tiene un empleado en un puesto determinado”. (p.330). La calidad de trabajo, mide ciertas características o factores que la persona presenta como resultado, para desarrollar sus labores, como, por ejemplo: el esmero, orden en tiempo, exactitud, frecuencia de errores, entre otros.

Según Chiavenato (2000), sobre calidad de trabajo, sostuvo: “la calidad del trabajo mide la exactitud, el esmero y el orden en el trabajo” (p.369). Estas son cualidades o características que la persona posee para desarrollar una determinada tarea, y está relacionada con el nivel de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que posee cada integrante de la organización.

Para el Minsa (1999), calidad de trabajo, es uno de los factores de evaluación del desempeño laboral, más utilizado. Se evalúa al empleado conforme ciertos parámetros relacionados con la tarea que desempeñan las personas, tales como: cantidad de trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo, conocimiento del cargo, firmeza en las decisiones, identificación con la institución, cooperación, comunicación, confiabilidad e iniciativa, etc. La calidad de trabajo es considerada como un resultado del desempeño

La necesidad de vincular el desempeño laboral con ciertas cualidades y características que presenta el trabajador, permiten evaluar el desempeño laboral de cada uno de los integrantes de la organización. La técnica factorial, es una de más utilizadas para medir el desempeño laboral en los profesionales de la salud en el ámbito asistencial, donde se miden los siguientes factores como: calidad de trabajo, cantidad de trabajo que fue realizado, iniciativa para desarrollar las tareas, entre otros.

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Puesto.** - Es la unidad impersonal de trabajo que identifica las tareas y deberes específicos, por medio del cual se asignan las responsabilidades a un trabajador, cada puesto puede contener una o más plazas e implica el registro de las aptitudes, habilidades, preparación y experiencia de quien lo ocupa.
- **Evaluación de puesto de trabajo.** - Procedimiento que trata de precisar y de comparar el desempeño que exige cada tarea dentro de una empresa, y establecer, en consonancia, el salario justo que corresponde a cada tarea.
- **Oferta de trabajo.** - Es la *cantidad* total de *trabajo* ofrecida por los individuos integrantes de una economía.
- **Convocatoria.** - Anuncio o escrito con el que se convoca algo o a alguien.
- **Proceso.** - Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo.
- **Evaluación.** - Valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio.
- **Desempeño.** - Acción de desempeñar.
- **Rendimiento laboral.** - Es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados, mientras que el concepto del desempeño estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas.
- **Habilidades.** - El concepto de habilidad proviene del término latino *habilitas* y hace referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza.
- **Turnos de Trabajo.** - Se considera turnos de trabajo a toda forma de organización del trabajo en equipo según la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo, según un cierto ritmo, continuo o discontinuo, implicando para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios en horas diferentes en un período dado.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

$H_i$  Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

$H_0$  No existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

$H_1$  Existe una relación significativa de la retención de talento humano con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

$H_2$  Existe una relación significativa en el desarrollo del talento humano con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

$H_3$  Existe una relación significativamente en el control de las personas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

## **2.5. VARIABLES**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La variable independiente es la que se considera como supuesta causa en una relación entre variables, es la condición antecedente, y al efecto provocado por dicha causa se le denomina variable dependiente (consecuente)”. (p.130) Las variables se medirán por medio de los indicadores.

## **2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE**

### **Gestión de recursos humanos**

Para Chiavenato (2000), la gestión de recursos humanos se define como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto al manejo de las personas o los recursos humanos. (p.2)

## **2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE**

### **Desempeño laboral**

Werther y Davis (2008), definieron al desempeño laboral como: “un proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa.” (p.302).

## **2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Conforme a Hernández (2010), la definición operacional “Es el conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable” (p. 111). Las dos variables en estudio serán medidas utilizando como instrumento de medición los cuestionarios en escala de Likert para el recojo de información en la muestra de selección.

La variable Gestión de recursos humanos se medirá a través de los indicadores empleados y que se encuentra en la matriz de operacionalización de las variables, y son mantenimiento de las personas (prestaciones sociales y seguridad e higiene), desarrollo de las personas (entrenamiento, desarrollo del personal), control de las personas (sistema de información y auditoria de las personas).

La variable desempeño laboral se medirá a través de los indicadores empleados y que se encuentra en la matriz de operacionalización de las variables, y son competencias (conocimientos, habilidades, actitudes), resultados (productividad, calidad de trabajo)

**Tabla 1 Variable de las operacionalizaciones**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>V.I. Gestión de recursos humanos</b>	Retención de Talento Humano	- Prestaciones sociales	¿El área de recursos humanos brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley que corresponden al trabajador?
		- Seguridad e higiene	¿El área de recursos humanos brinda al personal asistencial las herramientas de seguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades?
		- Entrenamiento	¿El personal asistencial que labora en el servicio, está interesado en participar activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento?
	Desarrollo del Talento Humano	- Desarrollo del personal	¿En el servicio se realizan rotaciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral del personal asistencial?
		- Sistema de información	¿La micro red cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados?
	Control de las personas	- Auditoria de las personas	¿La unidad ejecutora 405 cuenta con los formularios de evaluación del rendimiento para las diferentes categorías de empleados?
<b>V.D. Desempeño laboral</b>	Competencias	-Habilidades y conocimientos	¿El personal asistencial tiene conocimiento amplio sobre el puesto de trabajo que está bajo su responsabilidad? ¿El personal asistencial tiene habilidades para desempeñar en el puesto de trabajo?
		- Actitudes	¿El personal asistencial posee actitudes emprendedoras para llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados?
	Resultados	-Productividad	¿El personal asistencial cumple de manera oportuna con sus tareas y objetivos fijados en su turno en la micro red? ¿El personal asistencial utiliza adecuadamente los recursos y materiales en el desarrollo de sus actividades en la micro red?
		- Calidad de trabajo	¿El personal asistencial no tiene quejas con respecto a la atención y buen trato con los pacientes?

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODOLÓGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Según Hernández R., Fernández C. y Batista P (2014), la investigación fue del tipo aplicada, caracterizándose por su aplicación o la utilización de los conocimientos adquiridos; a la vez que se adquirieron otros, los cuales; generaron solución, y la sistematización práctica basada en investigación. Esta investigación se realizó en las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 Red de Salud Huamalies.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, porque se recolectó datos; para probar las hipótesis, con base de medición numérica, cantidades, y el análisis; a través de los métodos estadísticos, estableciendo pautas de comportamiento, y se aprobaron teorías según Hernández R, Fernández C. y Batista P, (2014, pág. 105)

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

Hernández R., Fernández C. y Batista P, (2014), La investigación fue descriptiva correlacional, porque describió las características de la población y de las variables de estudio con el fin de tener una visión resumida.

Correlacional, porque se determinó la relación o el grado de asociación entre las variables de estudio, que nos permitió seleccionar una serie de características para luego ser medidas cada una de ellas, para así descubrir los resultados de investigación y se midió el grado de relación que existe entre dos variables de estudio de gestión de recurso humanos y el desempeño laboral.

### 3.1.3. DISEÑO

El diseño del estudio se enmarcó dentro del no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño de investigación no experimental “la define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (p. 152). En dicha investigación, no se realizó experimento alguno, no se aplicó ningún programa, no se modificó ni alteró ninguna de las variables, solo se limitó a observarlas de manera natural.

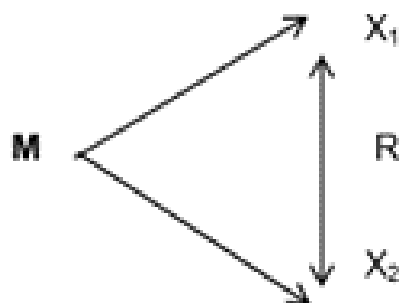
Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño no experimental de corte transversal tiene como propósito “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (p. 154). De esta manera que el presente estudio fue de corte transversal ya que la recolección de datos fue en un solo momento, donde se aplicaron los instrumentos de recolección de datos, con la finalidad de obtener información sobre la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral del personal de salud.

El nivel o alcance de dicha investigación fue correlacional, ya que su propósito fue encontrar la relación de las variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “los diseños correlacionales describen relaciones o el grado de asociación que existe entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado”. (p. 157). Para el estudio el alcance de la investigación fue correlacional, donde se planteó como objetivo principal determinar la relación entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral, así como describir cada una de ellas.

Por lo tanto, para el desarrollo de la investigación se utilizó el diseño no experimental en el que se estudió las variables en su estado natural.



El tipo de diseño es transversal correlacional, porque recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único.



Leyenda:

M = Muestra de los jefes de las micro redes de la unidad ejecutora 405 red de salud Huamalíes

X1 = Gestión de recursos humanos

X2 = Desempeño laboral

R = Relación entre las variables de estudio

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.2.1. POBLACIÓN

Hernández R., Fernández C. y Batista P, (2014), “La población es el conjunto de todos los componentes que forman parte del espacio territorial al que corresponde el problema de investigación y tienen características mucho más precisas que el universo”

Por lo que la población estuvo conformada por 14 jefes de las micro redes de la unidad ejecutora 405 red de salud Huamalíes, tal como se muestra a continuación.

**Tabla 2 La distribución de dicha población conformada por jefes de las micro redes de la unidad ejecutora 405 red de salud Huamalíes**

JEFES DE LAS MICRORED	CANTIDAD
CHAVIN DE PARIANCA	1
MIRAFLORES	1
JIRCAN	1
ARANCAY	1
PUNCHAO	1
PUÑOS	1
JACAS GRANDES	1

SINGA	1
PINRRA	1
CQANCHABAMBA	1
COCHABANBA	1
HUACAYBANBA	1
TANTAMAYO	1
LLATA	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

**Fuente:** Unidad de Recursos Humanos de la Red de Salud Huamalíes

**Elaboración:** Tesista

### 3.2.2. MUESTRA

La muestra de la presente investigación fue una muestra poblacional a interés del investigador, ya que el tamaño de la población es pequeño y es viable tomarlo como muestra, y el número de personas que conforman la población o universo de la presente investigación no requiere calcular o definir una muestra por la magnitud del mismo, por lo cual el tipo de muestreo es no probabilístico.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández, Carlos, Baptista, Lucio; Pilar; Collado. (2014), en su obra Metodología de la Investigación, las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico e generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas. (p.189).

N=n

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1. TÉCNICAS

**Encuesta:** Con esta técnica se realizó la encuesta a los jefes de las micro redes a través de preguntas por escrito a la muestra de estudio sobre la gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral del personal asistencial de las micro redes de la

unidad ejecutora 405 red de salud Huamalíes, 2020.

### **3.3.2. INSTRUMENTOS**

**El Cuestionario:** según Hernández R., Fernández C. y Batista P, (2014). “El cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en varias preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados”.

Se realizo con preguntas claras, concisas, y concretas, considerando los indicadores de las variables; que nos permitió obtener información relevante de la gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral del personal asistencial de las micro redes de la unidad ejecutora 405 red de salud Huamalíes, 2020.

Es por ello que se elaboró un cuestionario con 12 preguntas para los jefes de las micro redes de dicha institución.

### **3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.**

Según Hernández R., Fernández C. y Batista P, (2014) “El análisis cuantitativo de la información se desarrolla en una computadora”.

La técnica para el procesamiento y análisis de la información a aplicarse es en forma cuantitativa porque se utilizó el soporte informativo del SPSS VS.24, para la elaboración de tablas, figuras y análisis de las encuestas al personal asistencial de las micro redes de la unidad ejecutora 405 red de salud Huamalies-2020, concluido la tabulación de datos, se planteó primeramente a evaluar los datos convirtiéndolos en información resumida mediante la estadística descriptiva (frecuencias absolutas y relativas). Posteriormente se procedió a realizar el contraste de hipótesis mediante la estadística paramétricas del índice de correlación por Rh Spearman.

## CAPÍTULO IV

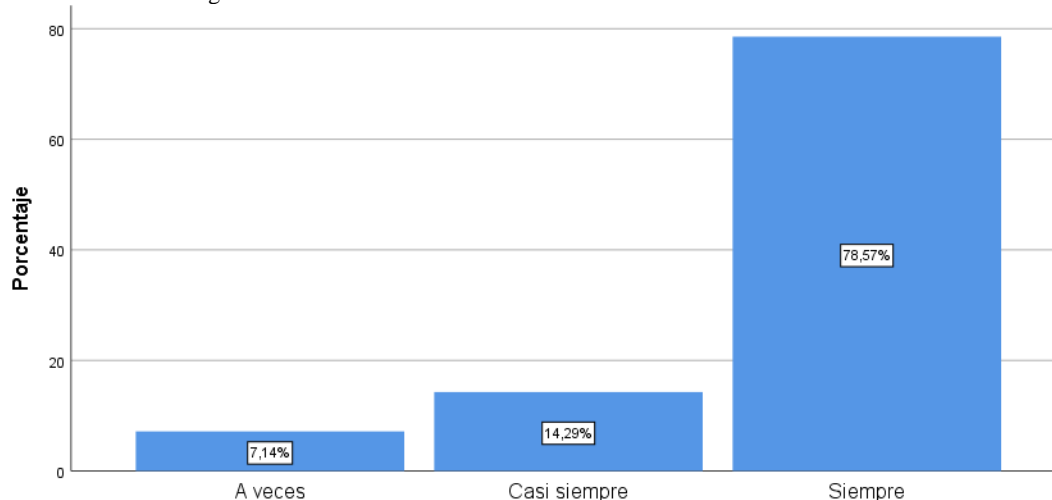
### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla 3 ¿El área de recursos humanos brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley que corresponden al trabajador?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	7,1	7,1	7,1
	Casi siempre	2	14,3	14,3	21,4
	Siempre	11	78,6	78,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: El investigador



Elaboración: El investigador

**Figura 1 ¿El área de recursos humanos brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley que corresponden al trabajador?**

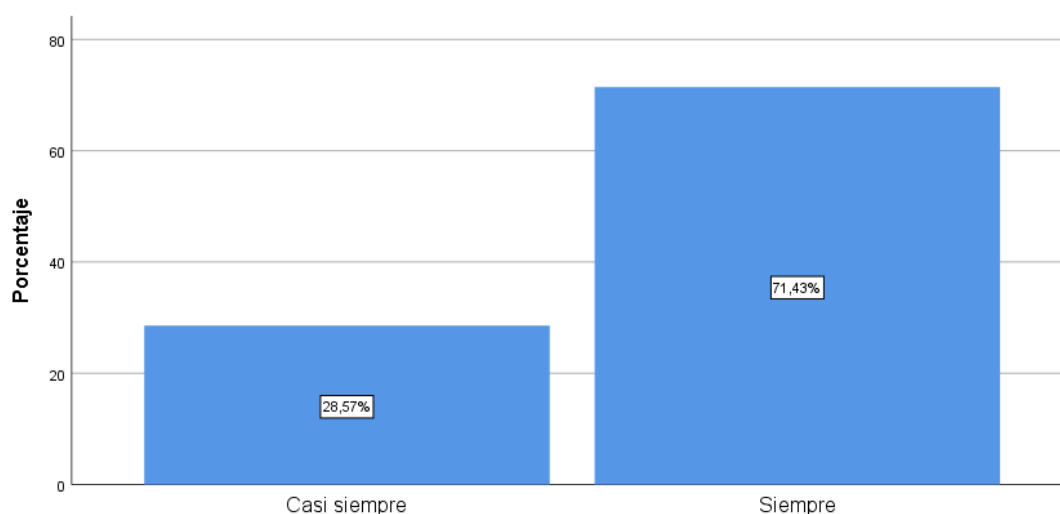
#### Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 3 y la figura 1, los jefes del personal asistencial de las micro redes de la unidad ejecutora 405 Red de Salud Huamalíes, califican el 7,14% que el área de recursos humanos a veces brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley le corresponde al trabajador, el 14,29% califica que casi siempre y el 78,57% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 78,57% indica que el área de recursos humanos siempre brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley le corresponde al trabajador.

**Tabla 4 ¿El área de recursos humanos brinda al personal de salud las herramientas de seguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	4	28,6	28,6	28,6
	Siempre	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: El investigador



Elaboración: El investigador

**Figura 2 ¿El área de recursos humanos brinda al personal de salud las herramientas de seguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades?**

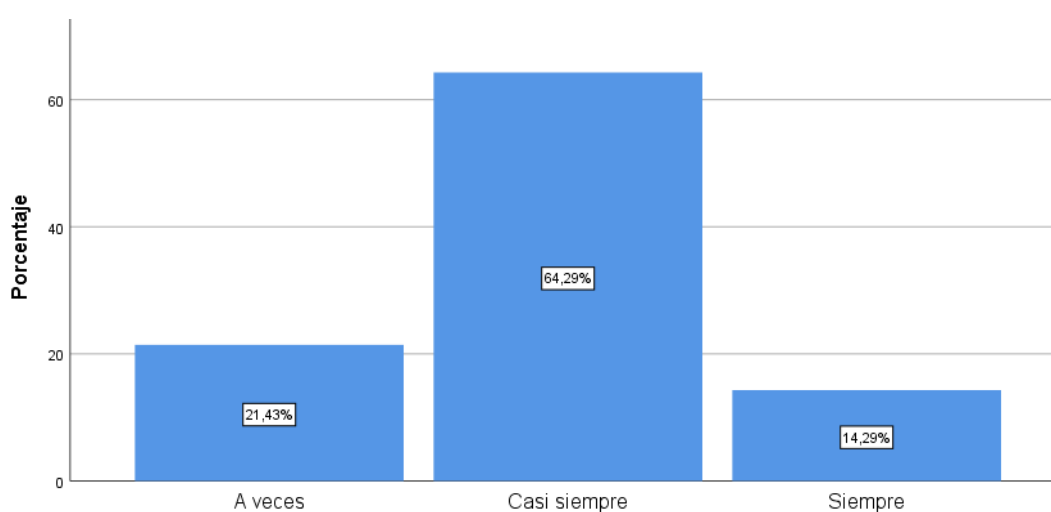
#### Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 4 y la figura 1, los jefes del personal asistencial califican el 28,57% que el área de recursos humanos casi siempre brinda al personal de salud las herramientas de seguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades, el 71,43% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 71,43% del área de recursos humanos siempre brinda al personal de salud las herramientas de seguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades.

**Tabla 5 ¿El personal de salud que labora en el servicio, está interesado en participar activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	21,4	21,4	21,4
	Casi siempre	9	64,3	64,3	85,7
	Siempre	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: El investigador



Elaboración: El investigador

**Figura 3 ¿El personal de salud que labora en el servicio, está interesado en participar activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento?**

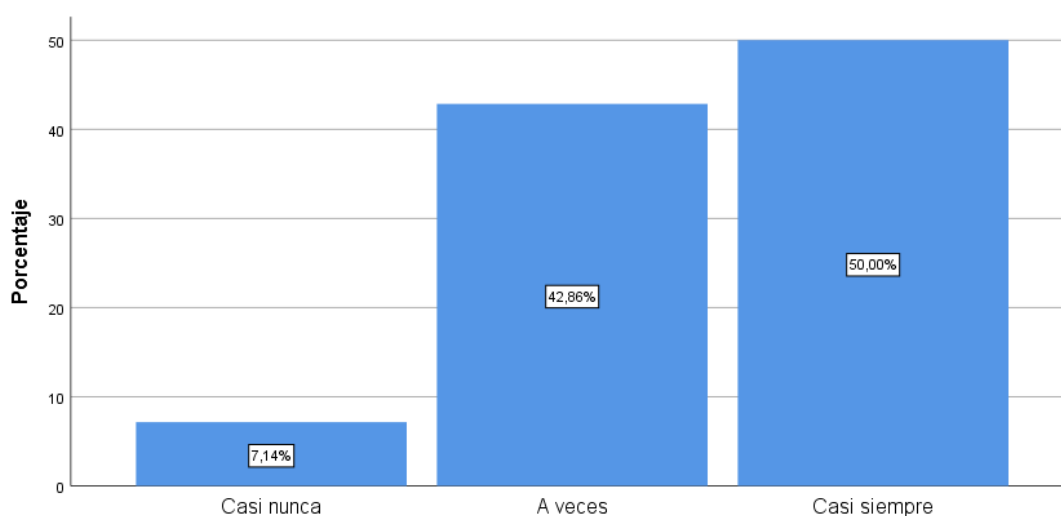
#### Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 5 y la figura 3, los jefes del personal de salud de las micro redes de la unidad ejecutora 405 Red de Salud Huamalíes, representados por el 21,43% mencionan que a veces el personal de salud que labora en el servicio está interesado en participar activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento, el 64,29% califica casi siempre y el 14,29% siempre; por lo tanto, podemos decir que el 64,29% del área de recursos humanos considera que casi siempre el personal de salud que labora en el servicio está interesado en participar activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento.

**Tabla 6 ¿En el servicio se realizan rotaciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral del personal de salud?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	7,1	7,1	7,1
	A veces	6	42,9	42,9	50,0
	Casi siempre	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: El investigador



Elaboración: El investigador

**Figura 4 ¿En el servicio se realizan rotaciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral del personal de salud?**

#### Análisis e interpretación

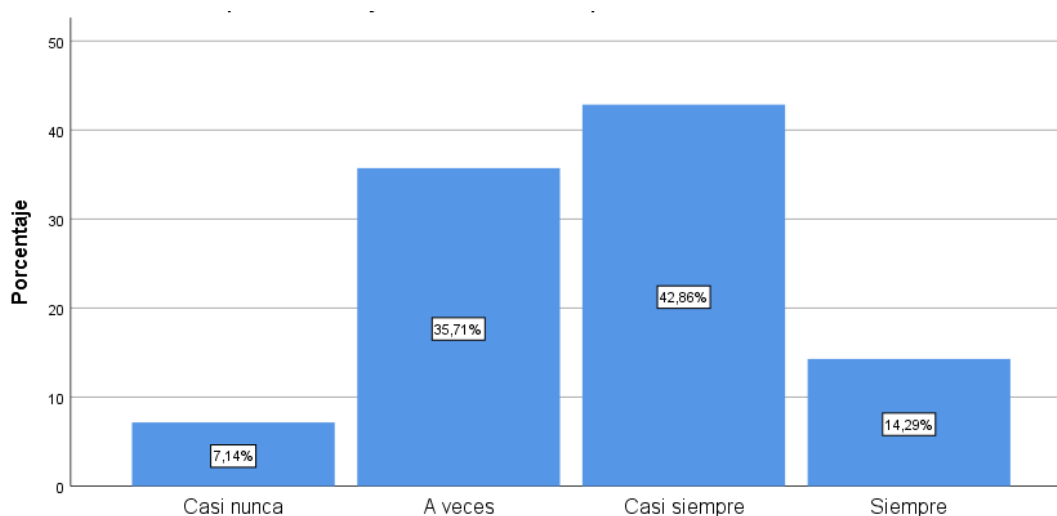
Según los resultados obtenidos en la tabla 6 y la figura 4, los jefes del personal asistencial califica que el 7,14% en el servicio casi nunca realiza rotaciones

de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral del personal de salud, el 42,86% califica a veces y el 50,00% califica casi siempre; por lo tanto, podemos decir que el 50,00% rotaciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral del personal de salud.

**Tabla 7 ¿La micro red cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	7,1	7,1	7,1
	A veces	5	35,7	35,7	42,9
	Casi siempre	6	42,9	42,9	85,7
	Siempre	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: El investigador



Elaboración: El investigador

**Figura 5 ¿La micro red cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados?**

#### Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 7 y la figura 5, los jefes del personal a asistencial califica que el 7,14% de la micro red casi nunca cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros

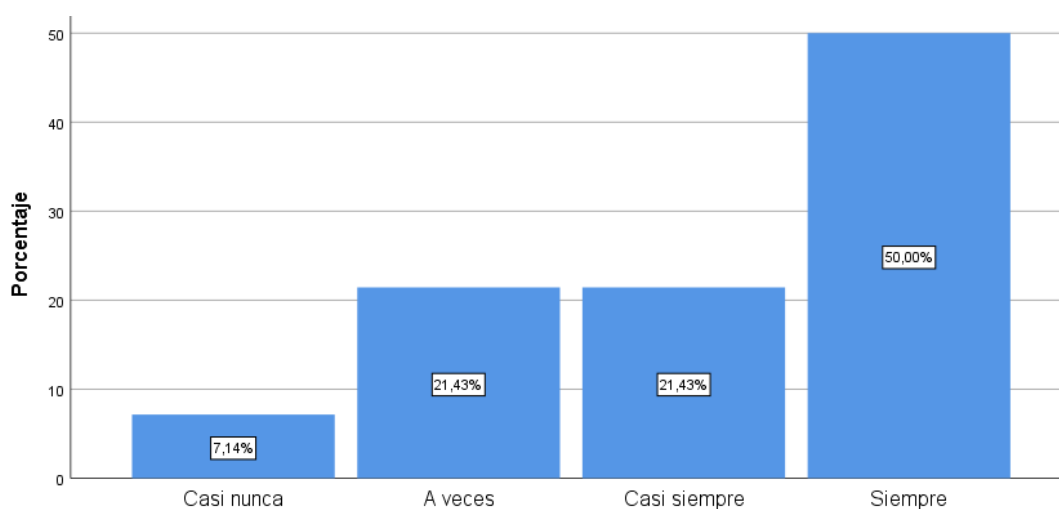


de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados, el 35,71% califica a veces, el 42,86% califica que sí y el 14,29 califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 42,86% de la micro red casi siempre cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados.

**Tabla 8 ¿La micro red 405 cuenta con los formularios de evaluación del rendimiento para las diferentes categorías de empleados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	7,1	7,1	7,1
	A veces	3	21,4	21,4	28,6
	Casi siempre	3	21,4	21,4	50,0
	Siempre	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: El investigador



Elaboración: El investigador

**Figura 6 ¿La micro red 405 cuenta con los formularios de evaluación del rendimiento para las diferentes categorías de empleados?**

#### Análisis e interpretación

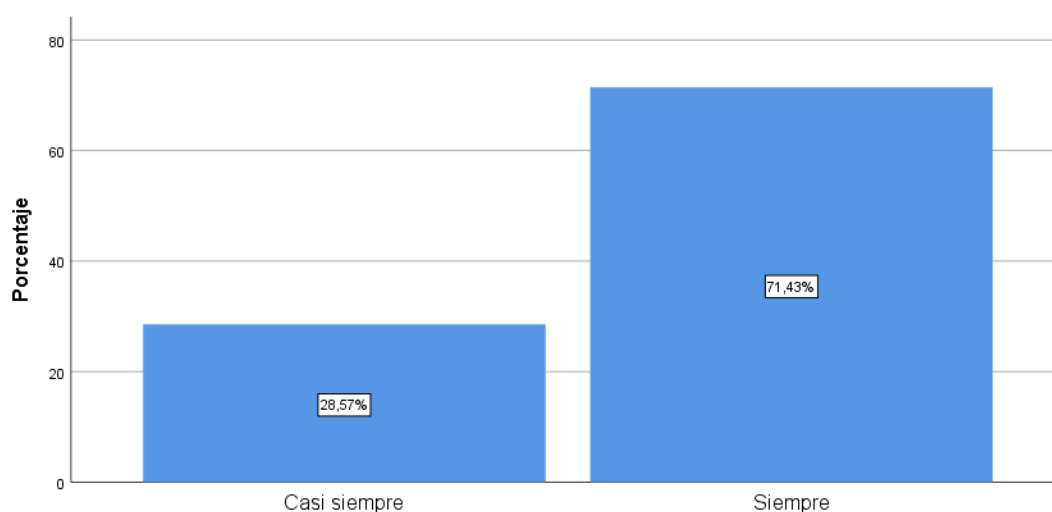
Según los resultados obtenidos en la tabla 8 y la figura 6, los jefes del personal asistencial califican el 7,14% que la micro red 405 casi nunca cuenta con los formularios de evaluación del rendimiento para las diferentes categorías de empleados, el 21,43% califica a veces, el 21,43% califica que casi siempre y

el 50,00% califica siempre; por lo tanto, podemos decir que el 50,00% siempre cuenta con los formularios de evaluación del rendimiento para las diferentes categorías de empleados.

**Tabla 9 ¿El personal de salud tiene conocimiento amplio sobre su puesto de trabajo que está bajo su responsabilidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	4	28,6	28,6	28,6
	Siempre	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: El investigador



Elaboración: El investigador

**Figura 7 ¿El personal de salud tiene conocimiento amplio sobre su puesto de trabajo que está bajo su responsabilidad?**

#### Análisis e interpretación

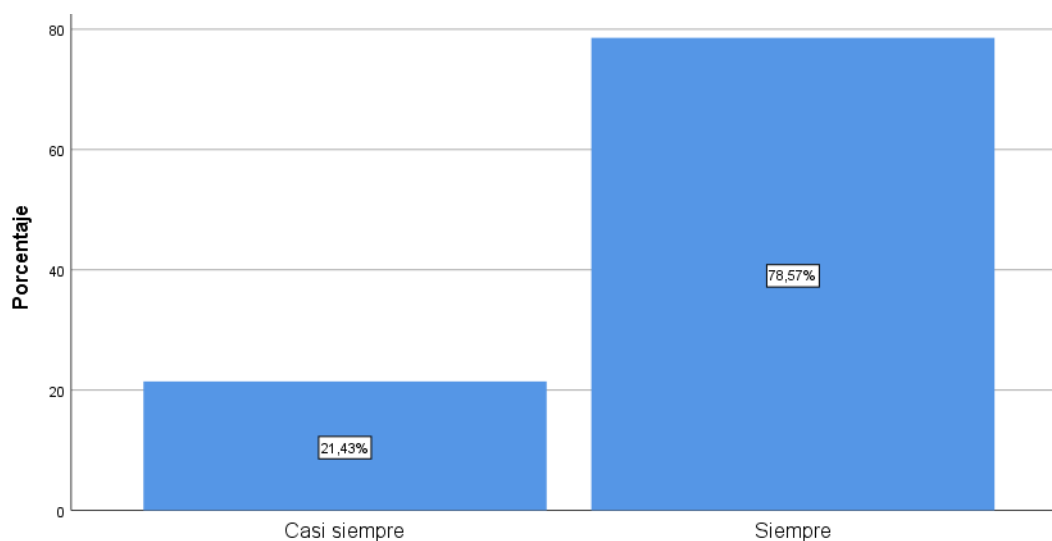
Según los resultados obtenidos en la tabla 9 y la figura 7, los jefes del personal asistencial califican el 28,57% que el personal de salud casi siempre tiene conocimiento amplio sobre su puesto de trabajo que está bajo su responsabilidad, y el 71,43% califica siempre; por lo tanto, podemos decir que el 71,43% del personal de salud casi siempre tiene conocimiento amplio sobre su puesto de trabajo que está bajo su responsabilidad.

**Tabla 10 ¿El personal de salud tiene habilidades para desempeñar en el puesto de trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	3	21,4	21,4	21,4
	Siempre	11	78,6	78,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



Elaboración: El investigador

**Figura 8 ¿El personal de salud tiene habilidades para desempeñar en el puesto de trabajo?**

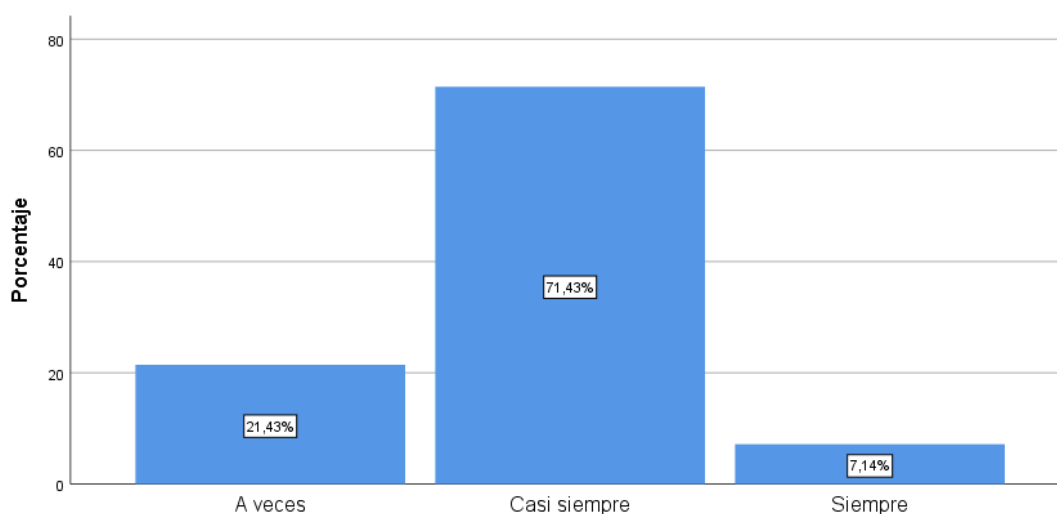
#### Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 10 y la figura 8, los jefes del personal asistencial mencionan que el 21,43% del personal de salud casi siempre tiene habilidades para desempeñar en el puesto de trabajo y el 78,57% califica siempre; por lo tanto, podemos decir que el 78,57% considera que el personal de salud siempre tiene habilidades para desempeñar en el puesto de trabajo.

**Tabla 11 ¿El personal asistencial posee actitudes emprendedoras para llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	21,4	21,4	21,4
	Casi siempre	10	71,4	71,4	92,9
	Siempre	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: El investigador



Elaboración: El investigador

**Figura 9 ¿El personal asistencial posee actitudes emprendedoras para llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados?**

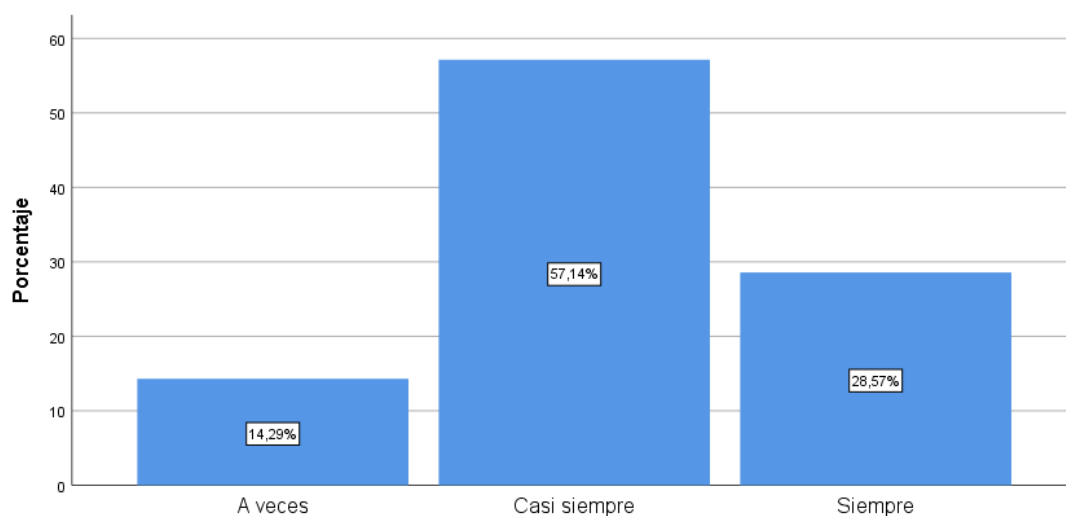
#### Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 11 y la figura 9, los jefes del personal asistencial califican el 21,43% que a veces el personal asistencial posee actitudes emprendedoras para llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados, el 71,43% califica que casi siempre y el 7,14% califica siempre; por lo tanto, podemos decir que el 71,43% que casi siempre el personal asistencial posee actitudes emprendedoras para llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados.

**Tabla 12 ¿El personal de salud cumple de manera oportuna con sus tareas y objetivos fijados en su turno en la micro red?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	14,3	14,3	14,3
	Casi siempre	8	57,1	57,1	71,4
	Siempre	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: El investigador



Elaboración: El investigador

**Figura 10 ¿El personal de salud cumple de manera oportuna con sus tareas y objetivos fijados en su turno en la micro red?**

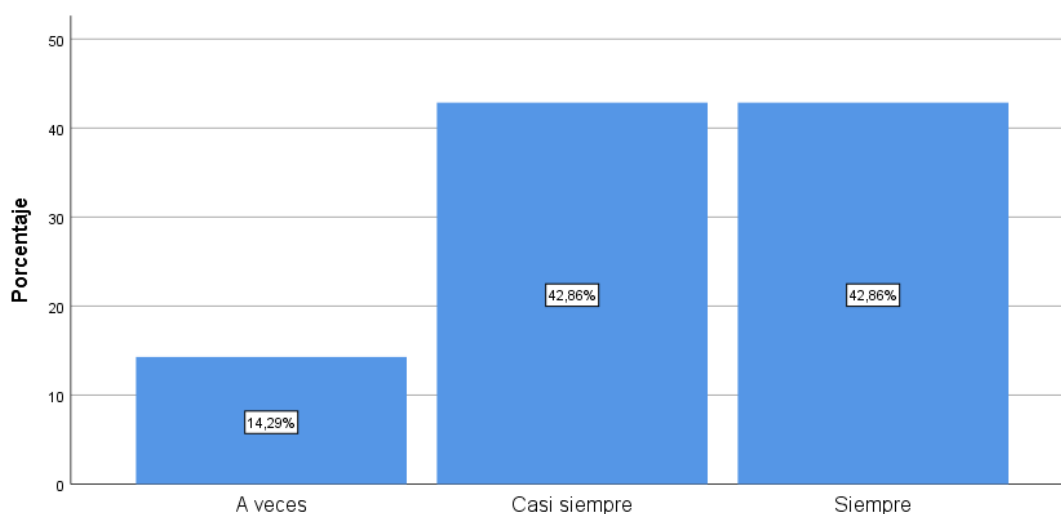
#### Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 12 y la figura 10, los jefes del personal asistencial califican el 14,29% que el personal de salud a veces cumple de manera oportuna con sus tareas y objetivos fijados en su turno en la micro red, el 57,14% califica casi siempre y el 28,57% siempre; por lo tanto, podemos decir que 57,14% que el personal de salud siempre cumple de manera oportuna con sus tareas y objetivos fijados en su turno en la micro red.

**Tabla 13 ¿El personal de salud utiliza adecuadamente los recursos materiales en el desarrollo de sus actividades en la micro red?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	14,3	14,3	14,3
	Casi siempre	6	42,9	42,9	57,1
	Siempre	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: El investigador



Elaboración: El investigador

**Figura 11 ¿El personal de salud utiliza adecuadamente los recursos materiales en el desarrollo de sus actividades en la micro red?**

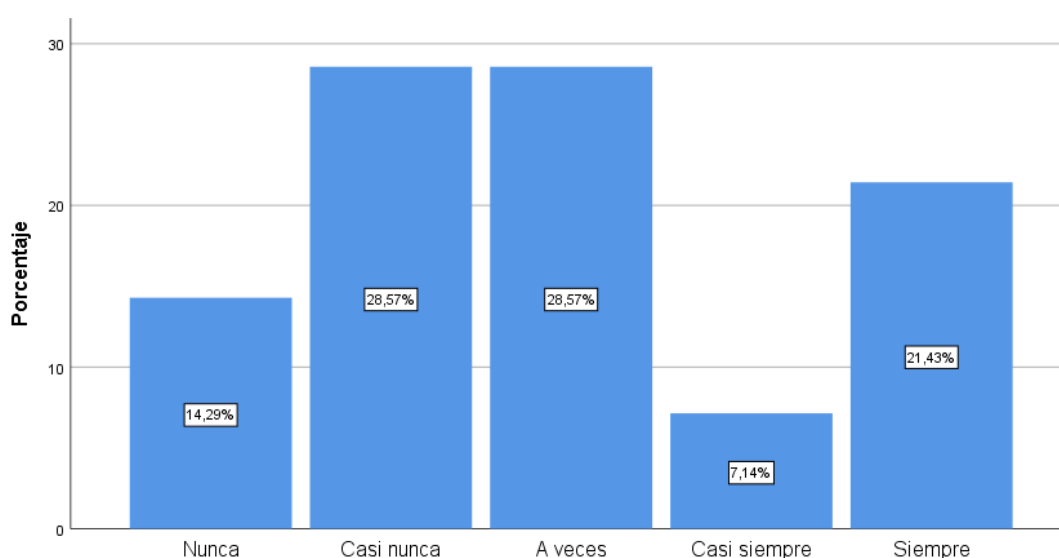
#### Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 13 y la figura 11, los jefes del personal asistencial califican el 14,29% que el personal de salud a veces utiliza adecuadamente los recursos materiales en el desarrollo de sus actividades en la micro red, el 42,86% califica casi siempre y siempre; por lo tanto, podemos decir que el 42,86% que el personal de salud casi siempre y siempre utiliza adecuadamente los recursos materiales en el desarrollo de sus actividades en la micro red.

**Tabla 14 ¿El personal de salud no tiene quejas con respecto a la atención y buen trato con los pacientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	14,3	14,3	14,3
	Casi nunca	4	28,6	28,6	42,9
	A veces	4	28,6	28,6	71,4
	Casi siempre	1	7,1	7,1	78,6
	Siempre	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: El investigador



Elaboración: El investigador

**Figura 12 ¿El personal de salud no tiene quejas con respecto a la atención y buen trato con los pacientes?**

### Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 14 y la figura 12, los jefes del personal asistencial mencionan que el 14,29% del personal de salud nunca tiene quejas con respecto a la atención y buen trato con los pacientes, el 28,57% califica casi nunca y a veces, el 7,14% califica casi siempre y el 21,43% califica siempre; por lo tanto, podemos decir que el 28,57% del personal de salud casi nunca y a veces tiene quejas con respecto a la atención y buen trato con los pacientes.

## 4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

La contrastación de hipótesis se Realizó por la prueba de correlación de Spearman; ya que son datos no paramétricos; para medir la fuerza de relación de las dos variables utilizaremos el siguiente cuadro:

**Tabla 15 Correlaciones**

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

Elaboración: El investigador

### 4.2.1. PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

$H_i$  Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

$H_0$  No existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

**Tabla 16 Correlación de hipótesis general**

			Gestión de recursos humanos	Desempeño o laboral
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,628*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	14	14
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,628*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	14	14

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Elaboración: El investigador



Análisis e Interpretación:

Teniendo en cuenta la prueba del coeficiente de correlación de spearman que nos arrojó un resultado de 0.628 que representa un 63%; en tal sentido podemos decir que existe una correlación directa positiva alta entre las variables Gestión de recursos humanos y Desempeño laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.016, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que si es significativa; en tal sentido se acepta la hipótesis de investigación general, afirmando que; Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

#### 4.2.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

##### HIPOTESI ESPECÍFICA N° 01

$H_1$  Existe una relación significativa de la retención de talento humano con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

**Tabla 17 Correlación hipótesis específica N°01**

			Retención de Talento Humano	Desempeñ o laboral
Rho de Spearman	Retención de Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	14	14
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	14	14

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Elaboración: El investigador

## Análisis e Interpretación:

Teniendo en cuenta la prueba del coeficiente de correlación de Spearman que nos arrojó un resultado de 0.765 que representa un 76%; en tal sentido podemos decir que existe una correlación directa positiva alta entre la dimensión Retención de Talento Humano y la variable Desempeño laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.001, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que si es significativa; en tal sentido se acepta la hipótesis de investigación específica N° 01, afirmando que; Existe una relación significativa de la retención de talento humano con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

## HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 02

$H_2$  Existe una relación significativa en el desarrollo del talento humano con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

**Tabla 18 Correlación hipótesis específica N°02**

			Desarrollo del Talento Humano	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Desarrollo del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,474
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	14	14
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,474	1,000
		Sig. (bilateral)	,087	.
		N	14	14

Elaboración: El investigador

### Análisis e Interpretación:

Teniendo en cuenta la prueba del coeficiente de correlación de Spearman que nos arrojó un resultado de 0.474 que representa un 47%; en tal sentido podemos decir que existe una correlación directa positiva moderada entre la dimensión Desarrollo del Talento Humano y la variable Desempeño laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.037, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que si es significativa; en tal sentido se acepta la hipótesis de investigación específica N° 02, afirmando que; Existe una relación significativa en el desarrollo del talento humano con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

### HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 03

*H<sub>3</sub>* Existe una relación significativamente en el control de las personas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

**Tabla 19 Correlación hipótesis específica N°03**

			Control de las personas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Control de las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,194
		Sig. (bilateral)	.	,506
		N	14	14
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,194	1,000
		Sig. (bilateral)	,506	.
		N	14	14

Elaboración: El investigador

### Análisis e Interpretación:

Teniendo en cuenta la prueba del coeficiente de correlación de spearman que nos arrojó un resultado de 0.194 que representa un 19%; en tal sentido podemos decir que existe una correlación directa positiva muy baja entre la dimensión Control de las personas y la variable Desempeño laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.506, siendo este mayor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que no es significativa; en tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación específica N° 03, afirmando que; No Existe una relación significativamente en el control de las personas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. PRESENTAR LA CONTRATACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Los datos obtenidos indican que la gestión de recursos humanos se encuentra en un nivel de correlación directa positiva alta del Personal Asistencial de la Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 Red de Salud Huamalíes y esto si está influenciando en el desempeño laboral.

Con respecto al objetivo y problema general formulado, se determinó que, si existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes; teniendo un coeficiente de correlación directa positiva alta de Spearman 0.628 (Tabla N° 16), también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.016, siendo menor a 0.05, por ello decimos que; existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes y se aprueba la hipótesis general.

En lo referente a los problemas y objetivos específicos el resultado obtenido en cuanto a la dimensión Retención de Talento Humano se puede decir que, si está relacionado con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial, teniendo una correlación directa positiva de 0.765 según el Coeficiente de Correlación de Spearman, también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.001, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces si se acepta la hipótesis específica N° 01 de la investigación.

De las conclusiones que presenta Ghiglione, F. (2015), menciona que “Podemos afirmar que los Recursos Humanos son el activo más importante dentro de las organizaciones públicas y representan el factor clave de éxito o fracaso”, esto se corrobora con el resultado de la variable independiente

gestión de recursos humanos y la dimensión Retención de Talento Humano para una adecuada labor, específicamente, en el indicador de la Tabla 03 y Figura 1, donde el 78,57%; por lo tanto indica que el área de recursos humanos siempre brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley le corresponde al trabajador.

De las conclusiones que presenta Flores, N. (2015) menciona “lo importante que es tener en sus organizaciones a la persona adecuada y entendida para que obtenga el mayor esfuerzo del talento humano y que la capacidad de cada uno de ellos no sea subvalorada y se obtenga el máximo provecho tanto para los que adquieren el servicio de la organización como para los que forman parte de las mismas”, esto se afirma con el resultado de la variable independiente gestión de recursos humanos y la dimensión Desarrollo de Talento Humano que el personal de salud que labora en el servicio, está interesado en participar activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento, en el indicador de la Tabla 5 y Figura 3, donde el 64,29% del personal de salud de las micro redes de la unidad ejecutora 405 Red de Salud Huamalíes.

De las conclusiones que presenta Rivera, E. (2018), menciona que “sí existe relación positiva entre la gestión del talento humano y las competencias laborales en el personal de Salud de la Micro Red San Mateo. Huarochirí. 2018. Por lo tanto la hipótesis fue válida”, esto se confirma con el resultado de la variable dependiente desempeño laboral y la dimensión habilidades y conocimientos, que el personal asistencial posee actitudes emprendedoras para llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados, en el indicador de la Tabla 11 y Figura 09, donde el 71,43%, del personal de salud de las micro redes de la unidad ejecutora 405 Red de Salud Huamalíes.

De las conclusiones que presenta Santos C, Jenniffer T. (2017) menciona que “En esta investigación se pudo demostrar que la gestión de recursos humanos, influye positivamente en el rendimiento laboral de los empleados de los almacenes “AGUIRRE”, favoreciendo en gran medida la satisfacción de los empleados”, esto se afirma con el resultado de la variable independiente gestión de recursos humanos y la dimensión el control de las

personas que labora en la micro red 405 cuenta con los formularios de evaluación del rendimiento para las diferentes categorías de empleados, que se observa el indicador de la Tabla 8 y Figura 6, donde el 50,00% del personal de salud de las micro redes de la unidad ejecutora 405 Red de Salud Huamalíes.

## CONCLUSIONES

- Se determinó que existe relación de gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes ; teniendo como coeficiente de correlación directa positiva alta de SPEARMAN de 0.628, también el nivel de significancia es de 0.016 siendo menor a 0.05, por ello decimos que; existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes y se aprueba la hipótesis general; en tal sentido decimos que la gestión de recursos humanos si se practica en la red de salud, está afecta positivamente en el desempeño laboral y el personal asistencial están conformes con su labor.
- Se determinó que la retención de talento humano se puede decir que, si está relacionado con desempeño laboral del personal asistencial, teniendo una correlación directa positiva de 0.765 según el Coeficiente de Correlación de Spearman, también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.001, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces si se acepta la hipótesis específica N° 01 de la investigación.
- Se determinó que el objetivo específico N° 02, existe una correlación directa positiva moderada entre la dimensión desarrollo del talento humano y la variable del desempeño laboral del personal asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.037, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que si es significativa; en tal sentido se acepta la hipótesis de investigación específica N° 02.
- Se Identifico que existe una correlación directa positiva muy baja entre la dimensión Control de las personas y la variable Desempeño laboral



del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.506, siendo este mayor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que no es significativa; en tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación específica N° 03.

## RECOMENDACIONES

- Sugerir a los jefes de las micro redes de la unidad ejecutora 405 Red de Salud Huamalíes, que fortalezca las capacitaciones mediante la gestión de recursos humanos para establecer un ambiente de confianza y la eficiencia del personal asistencial en las labores designadas.
- Se recomienda otras bibliografías de gestión de recursos humanos y elementos de desempeño laboral ya que esto ayuda de manera estratégica en los estudios y su aplicación en las diversas actividades a realizar para a si contribuir a la institución.
- Se recomienda al personal de las micro redes de la unidad ejecutora 405 Red de Salud Huamalíes, que se fortalezca en el desarrollo de sus aptitudes, capacidades y conocimientos en el proceso de sus actividades para contribuir al desempeño laboral de la institución.
- Se recomienda mayor información en los aspectos administrativos; por esta razón, el jefe de cada micro red debe brindar retroalimentación continua sobre las metas que alcanzar y reconocer los trabajos que son elaborados con mucho empeño y recompensarlos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atencio, M. (2017). “*Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral de la Microred de Salud Pomacochas, Amazonas 2018*”, (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de [file:///D:/TESIS/TESIS%20CHICO/Nueva%20carpeta/Toledo\\_CE%20\(1%20nacional.pdf](file:///D:/TESIS/TESIS%20CHICO/Nueva%20carpeta/Toledo_CE%20(1%20nacional.pdf)
- CANTELI, R. (4 de junio 2020). *TECHEDQUE; RRHH EN TIEMPOS DE COVID*. Recuperado de <https://www.techedgegroup.com/es/blog/rrhh-tiempos-covid>
- Cielo A, Milagros J. (2017). “*La Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María, 2017*” (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/807>
- Chávez, L. (2018). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017*, (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de [file:///D:/TESIS/TESIS%20CHICO/Nueva%20carpeta/Chavez\\_CLA%20nacional.pdf](file:///D:/TESIS/TESIS%20CHICO/Nueva%20carpeta/Chavez_CLA%20nacional.pdf)
- Chiavenato, I. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: El capital Humano de las Organizaciones*. D.F. México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.) Colombia: McGraw-Hill/ Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión de Talento Humano*. (3ª ed.). México: McGraw-Hill/ Interamericana, S.A.
- Chuquipiondo, S. y Caro, M. (2018). “*Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral de la Microred de Salud Pomacochas, Amazonas 2018*”, (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de [file:///D:/TESIS/TESIS%20CHICO/Nueva%20carpeta/Toledo\\_CE%20\(1%20nacional.pdf](file:///D:/TESIS/TESIS%20CHICO/Nueva%20carpeta/Toledo_CE%20(1%20nacional.pdf)
- Del Rio. G. (2 de abril del 2020). LA LEY: El Angulo legal de la noticia. Recuperado de <https://laley.pe/art/9490/el-coronavirus-y-su-impacto-en-la-actividad-laboral>
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., Schuler, R. (2007). *La gestión de recursos humanos* (3ª ed.). España: McGraw-Hill/ Interamericana de España, S.A.
- Félix, F. (2020, 8 de junio). Efectos laborales de la pandemia por la COVID-19 en el Perú. Incertidumbre y desafíos. *Actualidad laboral*. Recuperado de <https://actualidadlaboral.com/efectos-laborales-de-la-pandemia-por-la-covid-19-en-el-peru/>

- Flores, N. (2015). "Análisis para mejorar la Gestión de Talento Humano en el Desempeño Laboral de la Empresa Sidelcorsa Cía. Ltda. en la ciudad de Guayaquil en el Periodo junio – diciembre 2015" (Tesis de pregrado). Universidad Estatal de Milagro. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <file:///D:/TESIS/TESIS%20CHICO/Nueva%20carpeta/An%C3%A1lisis%20para%20mejorar%20la%20Guayaquil%20en%20el%20peri.pdf>
- Ghiglione, F. (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" (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de la Pampa. Santa Rosa (la pampa), Argentina. Recuperado de [file:///D:/TESIS/TESIS%20CHICO/Nueva%20carpeta/e\\_ghiges075.pdf%20internacional.pdf](file:///D:/TESIS/TESIS%20CHICO/Nueva%20carpeta/e_ghiges075.pdf%20internacional.pdf)
- Gómez, L. Balkin, D. y Cardy, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid, España: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria. PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. D.F., México: Mcgraw Hill. INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Huánuco: Equipamiento del hospital móvil permitirá afrontar incremento de casos covid-19 (13 de julio del 2020). *Diario el peruano*, párr. 1. Recuperado de <http://www.elperuano.pe/noticia-huanuco-equipamiento-del-hospital-movil-permitira-afrontar-incremento-casos-covid19-99607.aspx>
- Ministerio de Salud (12 setiembre 2013). *Promulgan la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público: DECRETO LEGISLATIVO N° 276*. Lima: Gobierno del Perú. Recuperado de <http://www.rree.gob.pe/elministerio/Documents/D.%20Leg.%20N%C2%B0%20276%20Ley%20de%20Bases%20de%20la%20Carrera%20Administrativa.pdf>
- Ministerio de Salud (31 de agosto del 2017). Resolución Ministerial N° 734-2017-MINSA. Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/189193/188684\\_RM\\_N\\_C2\\_B0\\_734-2017-MINSA.pdf20180823-24725-1846gxz.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/189193/188684_RM_N_C2_B0_734-2017-MINSA.pdf20180823-24725-1846gxz.pdf)
- Ministerio de Salud (1999). *Los lineamientos de política nacional para el desarrollo de los recursos humanos de salud*. Recuperado de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/IDREH/124\\_lineamrrhh.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/IDREH/124_lineamrrhh.pdf)
- Municipalidad de Huánuco (2020). *Plan para la Vigilancia Prevención y Control de COVID19 en el Trabajo*. Recuperado de <https://www.munihuanuco.gob.pe/intranetmunihco/archivos/002-PLAN%20PARA%20LA%20VIGILANCIA%20PREVENCION%20Y%20CONTROL%20DE%20COVID%20-%202019%20TRABAJO.pdf>
- Münch, L. (2006). *Métodos y técnicas de investigación*, México, Trillas, Recuperado de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)

- Rivera, E. (2018). *Gestión del talento humano y competencias laborales en el personal de salud de la Micro Red San Mateo, Huarochirí-2018*, (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de [file:///D:/TESIS/TESIS%20CHICO/Nueva%20carpeta/Toledo\\_CE%20\(1%20nacional.pdf](file:///D:/TESIS/TESIS%20CHICO/Nueva%20carpeta/Toledo_CE%20(1%20nacional.pdf)
- Rodríguez, Y. (10 de marzo del 2013). *Escuela de organización industrial; Gestión de Recursos Humanos*. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Prentice Hall.
- Santos C, Jenniffer T. (2017). “*Gestión de Recursos Humanos y su Incidencia en el Rendimiento de los Empleados en los Almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el Año 2016*” (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3089/P-UTB-FCJSE-CADM-000037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solano M, María A. (2017). “*Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Empresa Seda Huánuco, Sede Central – Periodo 2017*” (Tesis de posgrado). Universidad de Huánuco. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/669>
- VISMA (2018). ¿Cuál es el rol de los Recursos Humanos en las empresas? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/cual-es-el-rol-de-los-recursos-humanos-en-las-empresas/>
- William B. Werther y Keith Davis (2008), *Administración de recursos humanos El capital humano de las empresas*. Sexta edición. México. Mc Graw Hill. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>General :</b></p> <p><i>P<sub>i</sub></i> ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020?</p>	<p><b>General :</b></p> <p><i>O<sub>i</sub></i> Determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.</p>	<p><b>General :</b></p> <p><i>H<sub>i</sub></i> Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.</p> <p><i>H<sub>0</sub></i> No existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.</p>	<p><b>Independiente:</b></p> <p>Gestión de Recursos Humanos</p>	<p><b>DIMENSIÓN N°1:</b> Retención de Talento Humano</p> <p><b>DIMENSIÓN N°2:</b> Desarrollo del Talento Humano</p> <p><b>DIMENSIÓN N°3:</b> Control de las Personas</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo/correlacional</li> </ul> <p><b>Diseño:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño no experimental transversal/correlacional</li> </ul> <p><b>Población y Muestra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población: 14</li> <li>• Muestra: 14</li> </ul> <p><b>Técnica e Instrumentos:</b></p> <p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p><b>Técnica de procesamiento de datos (SPSS)</b></p>
<p><b>Específicos:</b></p> <p><i>P<sub>1</sub></i> ¿Cómo se relaciona la retención de talento humano con el desempeño laboral del personal asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020?</p>	<p><b>Específicas:</b></p> <p><i>O<sub>1</sub></i> Identificar de qué manera se relaciona la retención de talento humano con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.</p>	<p><b>Específicos:</b></p> <p><i>H<sub>1</sub></i> Existe una relación significativa de la retención de talento humano con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020</p>	<p><b>Dependiente:</b></p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p><b>DIMENSIÓN 1:</b> Competencias</p> <p><b>DIMENSIÓN 2:</b> Resultados</p>	
<p><i>P<sub>2</sub></i> ¿En qué medida el desarrollo del talento humano se relaciona con el desempeño laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020?</p>	<p><i>O<sub>2</sub></i> Determinar en qué medida se relaciona desarrollo del talento humano y el desempeño laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.</p>	<p><i>H<sub>2</sub></i> Existe una relación significativa en el desarrollo del talento humano con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.</p>			

---

**P<sub>3</sub>** ¿De qué manera se relaciona el control de las personas con el desempeño laboral del personal asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020?

**O<sub>3</sub>** Identificar de qué manera se relaciona el control de las personas con el desempeño laboral del personal asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

**H<sub>3</sub>** Existe una relación significativamente en el control de las personas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes, 2020.

---

**Fuente: Elaboración propia**





## ANEXO 2 INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CUESTIONARIO

Estimado trabajador:

Se viene desarrollando un trabajo de investigación titulado “**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MICRO REDES DE LA UNIDAD EJECUTORA 405 DE LA RED DE SALUD DE HUAMALÍES**”, para lo cual se está recolectando datos relacionados con el respectivo trabajo; a continuación, usted encontrara un conjunto de preguntas sírvase a responder las mismas con veracidad y sinceridad del caso, marcando con una (X) en las alternativas correspondientes.

1. ¿El área de recursos humanos brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley que corresponden al trabajador?
  - A. Totalmente en desacuerdo
  - B. En desacuerdo
  - C. Indiferente
  - D. De acuerdo
  - E. Totalmente de acuerdo
  
2. ¿El área de recursos humanos brinda al personal de salud las herramientas de seguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades?
  - A. Totalmente en desacuerdo
  - B. En desacuerdo
  - C. Indiferente
  - D. De acuerdo
  - E. Totalmente de acuerdo
  
3. ¿El personal de salud que labora en el servicio, está interesado en participar activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento?
  - A. Totalmente en desacuerdo
  - B. En desacuerdo

- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

4. ¿En el servicio se realizan rotaciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral del personal de salud?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

5. ¿La micro red cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

6. ¿La micro red 405 cuenta con los formularios de evaluación del rendimiento para las diferentes categorías de empleados?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

7. ¿El personal de salud tiene conocimiento amplio sobre su puesto de trabajo que está bajo su responsabilidad?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo

- E. Totalmente de acuerdo
8. ¿El personal de salud tiene habilidades para desempeñar en el puesto de trabajo?
- A. Totalmente en desacuerdo
  - B. En desacuerdo
  - C. Indiferente
  - D. De acuerdo
  - E. Totalmente de acuerdo
9. ¿El personal asistencial posee actitudes emprendedoras para llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados?
- A. Totalmente en desacuerdo
  - B. En desacuerdo
  - C. Indiferente
  - D. De acuerdo
  - E. Totalmente de acuerdo
10. ¿El personal de salud cumple de manera oportuna con sus tareas y objetivos fijados en su turno en la micro red?
- A. Totalmente en desacuerdo
  - B. En desacuerdo
  - C. Indiferente
  - D. De acuerdo
  - E. Totalmente de acuerdo
11. ¿El personal de salud utiliza adecuadamente los recursos materiales en el desarrollo de sus actividades en la micro red?
- A. Totalmente en desacuerdo
  - B. En desacuerdo
  - C. Indiferente
  - D. De acuerdo
  - E. Totalmente de acuerdo

12. ¿El personal de salud no tiene quejas con respecto a la atención y buen trato con los pacientes?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo