



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS

**ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA EL
DESEMPEÑO EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE
ELECTRO UCAYALI S.A.: 2017**

Presentada por:

Bach. Lika Franchesca Campos Arévalo

Para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIO
INTERNACIONALES**

PUCALLPA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir mis objetivos como profesional.

Lika

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas por brindarme la oportunidad de terminar los estudios de pregrado.

A mi asesor por brindarme sus conocimientos y motivación para terminar la tesis.

A los docentes de Administración y Negocios Internacionales por las clases impartidas en las aulas, mi mayor reconocimiento a su labor académica.

RESUMEN

La presente investigación determino la relación que existe entre la administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A.

Las dependencias administrativas tienen que combinar esfuerzos con otras áreas para lograr objetivos concretos con los recursos asignados por la institución. Asimismo la investigación analiza los procesos de la gestión administrativa para establecer beneficios al personal. El fundamento teórico corresponde al estudio de las dimensiones e indicadores y posteriormente a la discusión de los resultados.

La metodología utilizada es de tipo Aplicada, el nivel de investigación es Descriptivo, el diseño es No experimental. La muestra está conformado por el personal administrativo de la empresa Electro Ucayali S.A., siendo necesaria para la investigación 52 trabajadores, asimismo a través del cuestionario de preguntas cerradas, esta información se almaceno y proceso con el software estadístico SPSS permitiendo la ponderación de porcentajes, y conocer la problemática existente en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A.

Palabras claves: administración, recursos humanos, áreas, beneficios al personal.

ABSTRACT

The present research determined the relation that exists between the administration of human resources and the performance in the administrative dependencies of Electro Ucayali S.A.

The administrative units have to combine efforts with other areas to achieve specific objectives with the resources assigned by the institution. The research also analyzes the processes of administrative management to establish benefits for staff. The theoretical foundation corresponds to the study of the dimensions and indicators and later to the discussion of the results.

The methodology used was the Applied type, one the research level is Descriptive, the design is Non-experimental. The sample was made up of the administrative personnel of the company Electro Ucayali SA, which was necessary for the research 52 workers, also through the questionnaire of closed questions, this information was stored and processed with the statistical software SPSS that allowed to weight the percentages, and know the existing problems in the administrative offices of Electro Ucayali SA

Keywords: administration, human resources, areas, benefits to staff.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I	1
EL PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación del estudio.....	6

1.5. Limitaciones	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes del estudio	8
2.1.1. A nivel internacional.....	8
2.1.2. A nivel nacional.....	11
2.2. Bases teóricas	14
2.2.1. Administración de recursos humanos.....	14
2.2.2. Organización de las responsabilidades del departamento de recursos humanos	16
2.2.3. Clasificación de los recursos organizacionales.....	17
2.2.4. Eventos de la administración de recursos humanos.....	20
2.2.5. Desempeño de los colaboradores de las dependencias administrativas.....	25
2.3. Definición de términos.....	26
2.4. Hipótesis.....	28
2.4.1. Hipótesis general	28
2.4.2. Hipótesis específicas	28
2.5. Variables	29
2.5.1. Definición conceptual de la variable	29
2.5.2. Definición operacional de la variable	29
2.5.3. Operacionalización de la variable	30

CAPÍTULO III	31
METODOLOGÍA	31
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	31
3.1.1. Tipo de investigación	31
3.1.2. Nivel de investigación	31
3.2. Diseño y descripción del ámbito de la investigación.....	32
3.2.1. Diseño de la investigación	32
3.2.2. Descripción del ámbito de la investigación	32
3.3. Población y muestra	33
3.3.1. Población.....	33
3.3.2. Muestra.....	33
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	34
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	35
3.5.1. Validez del instrumento.....	35
3.5.2. Confiabilidad del instrumento.....	35
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	37
3.6.1. Plan de recolección de datos.....	37
3.6.2. Procesamiento de datos	37
CAPÍTULO IV.....	38
RESULTADOS.....	38
4.1. Análisis de tablas y gráficos	38

4.1.1. Análisis descriptivo del cuestionario	38
4.1.2. Análisis estadístico	42
4.2. Prueba de hipótesis.....	63
4.2.1. Correlación de Pearson de la hipótesis general	63
4.2.2. Correlación de Pearson de la primera hipótesis específica.....	65
4.2.3. Correlación de Pearson de la segunda hipótesis específica.....	67
4.2.4. Correlación de Pearson de la tercera hipótesis específica.....	69
4.2.5. Correlación de Pearson de la cuarta hipótesis específica	71
4.2.6. Correlación de Pearson de la quinta hipótesis específica	73
CAPÍTULO V.....	75
DISCUSIÓN	75
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXO	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de los recursos organizacionales	17
Tabla 2. Variables, dimensiones e indicadores	30
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos	35
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad	36
Tabla 5. Estadísticas de total de elemento	36
Tabla 6. Recojo de información para el procesamiento de los datos	37
Tabla 7. Resultados obtenidos de la encuesta relacionado a las variables Administración de recursos humanos y el Desempeño en las dependencias administrativas	38
Tabla 8. PREG 01 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de reclutamiento del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	42
Tabla 9. PREG 02 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos en la selección del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	43
Tabla 10. PREG 03 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de orientación del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	44
Tabla 11. PREG 04 ¿Cuál es su opinión acerca del modelo de trabajo que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	45
Tabla 12. PREG 05 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de evaluación del desempeño del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	46
Tabla 13. PREG 06 ¿Cuál es su opinión acerca de la remuneración del personal en Electro Ucayali S.A.?	47

Tabla 14. PREG 07 ¿Cuál es su opinión acerca de los programas de incentivos que aplica Electro Ucayali S.A. para su personal?.....	48
Tabla 15. PREG 08 ¿Cuál es su opinión acerca de las prestaciones y servicios que realiza el personal para Electro Ucayali S.A.?	49
Tabla 16. PREG 09 ¿Cuál es su opinión acerca de la capacitación que otorga Electro Ucayali S.A. a su personal?.....	50
Tabla 17. PREG 10 ¿Cuál es su opinión acerca del desarrollo del personal en sus áreas de trabajo para Electro Ucayali S.A.?	51
Tabla 18. PREG 11 ¿Cuál es su opinión acerca de las relaciones del personal con los directivos de Electro Ucayali S.A.?	52
Tabla 19. PREG 12 ¿Cuál es su opinión de la higiene, seguridad y calidad de vida en las instalaciones de Electro Ucayali S.A.?	53
Tabla 20. PREG 13 ¿Cuál es su opinión acerca de la supervisión del personal que realiza Electro Ucayali S.A.?	54
Tabla 21. PREG 14 ¿Cuál es su opinión acerca del trabajo en equipo que realiza el personal administrativo de Electro Ucayali S.A.?.....	55
Tabla 22. PREG 15 ¿Cuál es su opinión acerca de la experiencia laboral del personal en la eficiencia de los procesos administrativos de Electro Ucayali S.A.?.....	56
Tabla 23. PREG 16 ¿Cuál es su opinión acerca de la motivación intrínseca del personal administrativo en las labores para Electro Ucayali S.A.?	57
Tabla 24. PREG 17 ¿Cuál es su opinión acerca de los eventos de socialización que realiza el personal para compartir sus conocimientos y sus experiencias laborales en Electro Ucayali S.A.?	58

Tabla 25. PREG 18 ¿Cuál es su opinión de la motivación que existe para las áreas de trabajo que conforman un equipo en cada departamento de Electro Ucayali S.A.?	59
Tabla 26. PREG 19 ¿Cuál es su opinión acerca de los sistemas de información del personal en Electro Ucayali S.A.?.....	60
Tabla 27. PREG 20 ¿Cuál es su opinión acerca de la ética del personal administrativo en Electro Ucayali S.A.?	61
Tabla 28. PREG 21 ¿Cuál es su opinión acerca de la responsabilidad social de Electro Ucayali S.A. hacia la población?.....	62
Tabla 29. Resumen del modelo, entre las variables administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A.	63
Tabla 30. Correlación, entre las variables administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A.	64
Tabla 31. Coeficiente interpretación.....	64
Tabla 32. Resumen del modelo, entre la dimensión: incorporación de personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas	65
Tabla 33. Correlación, entre la dimensión: incorporación de personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas.....	66
Tabla 34. Coeficiente interpretación.....	66
Tabla 35. Resumen del modelo, entre la dimensión: colocación de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas	67
Tabla 36. Correlación, entre la dimensión: colocación de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas.....	68

Tabla 37. Coeficiente interpretación.....	68
Tabla 38. Resumen del modelo, entre la dimensión: recompensa de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas	69
Tabla 39. Correlación, entre la dimensión: recompensa de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas.....	70
Tabla 40. Coeficiente interpretación.....	70
Tabla 41. Resumen del modelo, entre la dimensión: desarrollo de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas	71
Tabla 42. Correlación, entre la dimensión: desarrollo de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas.....	72
Tabla 43. Coeficiente interpretación.....	72
Tabla 44. Resumen del modelo, entre la dimensión: retención de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas	73
Tabla 45. Correlación, entre la dimensión: retención de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas	74
Tabla 46. Coeficiente interpretación.....	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Técnicas de la ARH aplicadas a las personas directa o indirectamente por medio de los puestos desempeñados o de los planes globales o específicos.....	18
Gráfico 2. Técnicas de la ARH que proporcionan datos y decisiones de la ARH basadas en datos	19
Gráfico 3. Los diversos niveles de referencia de la ARH	19
Gráfico 4. El reclutamiento y la selección como partes del proceso para incorporar a otras personas	21
Gráfico 5. Los estratos del desarrollo.....	23
Gráfico 6. Resultados obtenidos de la encuesta relacionado a la variable Administración de recursos humanos	40
Gráfico 7. Resultados obtenidos de la encuesta relacionado a la variable desempeño en las dependencias administrativas.....	41
Gráfico 8. PREG 01 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de reclutamiento del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	42
Gráfico 9. PREG 02 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos en la selección del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?.....	43
Gráfico 10. PREG 03 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de orientación del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	44
Gráfico 11. PREG 04 ¿Cuál es su opinión acerca del modelo de trabajo que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	45
Gráfico 12. PREG 05 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de evaluación del desempeño del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	46

Gráfico 13. PREG 06 ¿Cuál es su opinión acerca de la remuneración del personal en Electro Ucayali S.A.?	47
Gráfico 14. PREG 07 ¿Cuál es su opinión acerca de los programas de incentivos que aplica Electro Ucayali S.A. para su personal?	48
Gráfico 15. PREG 08 ¿Cuál es su opinión acerca de las prestaciones y servicios que realiza el personal para Electro Ucayali S.A.?	49
Gráfico 16. PREG 09 ¿Cuál es su opinión acerca de la capacitación que otorga Electro Ucayali S.A. a su personal?	50
Gráfico 17. PREG 10 ¿Cuál es su opinión acerca del desarrollo del personal en sus áreas de trabajo para Electro Ucayali S.A.?	51
Gráfico 18. PREG 11 ¿Cuál es su opinión acerca de las relaciones del personal con los directivos de Electro Ucayali S.A.?	52
Gráfico 19. PREG 12 ¿Cuál es su opinión de la higiene, seguridad y calidad de vida en las instalaciones de Electro Ucayali S.A.?	53
Gráfico 20. PREG 13 ¿Cuál es su opinión acerca de la supervisión del personal que realiza Electro Ucayali S.A.?	54
Gráfico 21. PREG 14 ¿Cuál es su opinión acerca del trabajo en equipo que realiza el personal administrativo de Electro Ucayali S.A.?	55
Gráfico 22. PREG 15 ¿Cuál es su opinión acerca de la experiencia laboral del personal en la eficiencia de los procesos administrativos de Electro Ucayali S.A.?	56
Gráfico 23. PREG 16 ¿Cuál es su opinión acerca de la motivación intrínseca del personal administrativo en las labores para Electro Ucayali S.A.?	57
Gráfico 24. PREG 17 ¿Cuál es su opinión acerca de los eventos de socialización que realiza el personal para compartir sus conocimientos y sus experiencias laborales en Electro Ucayali S.A.?	58

Gráfico 25. PREG 18 ¿Cuál es su opinión de la motivación que existe para las áreas de trabajo que conforman un equipo en cada departamento de Electro Ucayali S.A.?	59
Gráfico 26. PREG 19 ¿Cuál es su opinión acerca de los sistemas de información del personal en Electro Ucayali S.A.?.....	60
Gráfico 27. PREG 20 ¿Cuál es su opinión acerca de la ética del personal administrativo en Electro Ucayali S.A.?	61
Gráfico 28. PREG 21 ¿Cuál es su opinión acerca de la responsabilidad social de Electro Ucayali S.A. hacia la población?.....	62

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	82
Anexo 2. Cuestionario de preguntas	83
Anexo 3. Ficha de evaluación del instrumento de investigación juicio de expertos	85

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA EL DESEMPEÑO EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE ELECTRO UCAYALI S.A.: AÑO 2017”, se exponen las principales ideas entorno a las dependencias administrativas y los procesos que la conforman, asimismo se formula si existe relación entre la administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A.

Esta situación, plantea exigencias al personal administrativo, en cuanto a la necesaria posesión de conocimientos, competencias y disposición para un mejor desempeño en sus funciones, orientadas al mejoramiento de la calidad del servicio, en beneficio de los usuarios. Para lograr la coherencia y pertinencia de la gestión administrativa, es necesario desplegar una estrategia de control, vigilancia y seguimiento; junto a acciones de orientación y apoyo en cada uno de los procesos y actividades que se llevan a cabo.

La investigación contiene los siguientes capítulos:

El planteamiento de investigación, se traza la problemática existente, y se formula el problema general y específico, para realizar los objetivos, y posteriormente se justifica y explica las limitaciones de la investigación.

Marco teórico, se comienza con los antecedentes relacionado a nuestro estudio, se define las bases teóricas y la definición de términos, asimismo las hipótesis de la investigación, la definición conceptual y operacional de las variables.

Metodología, se analiza el tipo, nivel y diseño de investigación, así como la población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de datos, así como la validez y confiabilidad del instrumento.

Resultados, se realiza el análisis de las tablas y gráficos a través de sus indicadores y dimensiones, posteriormente se ejecuta la prueba de hipótesis de acuerdo a la correlación de Pearson.

Discusión de resultados, se realiza con el marco teórico mediante una comparación.

Finalmente, tenemos las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el presente trabajo de investigación se encuentra y analiza la relación entre la administración de los recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., enfocándose a los problemas continuos en el seguimiento y control de los instrumentos de gestión, toda vez que existe una escasa importancia de las mismas, generando un descontrol e incumplimiento de las actividades de igual manera en los proyectos de gran envergadura considerados en el plan estratégico; en tal sentido existe un desgobierno en la toma de decisiones para que la institución establezca un buen lineamiento de política de los recursos humanos y conlleve a la buena imagen de Electro Ucayali S.A.

En Electro Ucayali S.A. se ha encontrado deficiente metodología de gestión por parte de los directores y directivos en tal sentido lo que se hace directamente es analizar los principales factores que determinan su inaplicabilidad, y como objetivo de fondo se tiene una perspectiva de proponer una posible solución a este problema aplicando las herramientas de la administración de recursos humanos en el proceso de planeación estrategia; en el cual se proponen medidas para garantizar el cumplimiento

de la visión y la misión de Electro Ucayali S.A., considerando los elementos externos e internos, cumplimiento de los objetivos generales, las estrategias y planes estratégicos necesarios para alcanzar dichas metas a nivel de la organizacional.

Electro Ucayali S.A. a la fecha no implementa estrategias eficientes, para captar a través del departamento de recursos humanos a los mejores profesionales, con ello se permitiría que se genere un proceso continuo de forma que la visión se haga explícita, compartida y que todo el personal canalice sus caracteres a una dirección de presupuesto por resultados.

Asimismo el clima laboral no es el adecuado, toda vez que es el punto de partida para sugerir acciones de mejora en las actividades que desarrolla el personal de Electro Ucayali S.A.; existe poca identificación del personal por encontrarse en áreas que no conocen y si lo hacen no son reconocidos o estimulados para que siguen con esas ambiciones de seguir aportando sus conocimientos a la institución. Ahora el rendimiento de los colaboradores no son correctamente calificados, ello incrementa el conflicto entre compañeros.

Electro Ucayali S.A. no cuenta con una adecuada gestión porque existe carencia de planificación real, porque no se realiza con un adecuado diagnóstico, asimismo se evidencia una diversidad de criterios para dar cumplimiento a lo señalado en el plan estratégico, y en el plan operativo se cuenta con personal que desempeña labores fuera de su perfil y por ello no aplican las normas como debe ser y se evidencia una carencia de valores en el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, se han encontrado varios factores que no se cumplen y no cuentan con el equilibrio integrador que logren reflejar las estrategias que a la vez traducen el cumplimiento de la misión y la estrategia a la gestión; que como resultado negativos en el nivel de desempeño organizacional, sin poder lograr la potencialidad de medición de gestión que

ello refleja en los instrumentos que miden la evaluación presupuestal en forma semestral y anual.

Las causas de la problemática existente se debe que primeramente no se da constante revisión de los instrumentos de gestión y sobretodo su cumplimiento, esto contrae la consecuencia de ejecutar actividades y proyectos no programados a falta de una herramienta de medición de gestión y se da una percepción que no planifica, organiza, coordina y controla los procesos que debería tener Electro Ucayali S.A.

Con la continuación de las mismas se da un pronóstico que no se puede materializar y se asevera, que Electro Ucayali S.A. no puede contar con buenos resultados, en el cumplimiento de sus objetivos previstos en los planes estratégicos que se encuentran en la visión, misión y objetivos estratégicos, y por eso seguirá con el descontrol de los aspectos de recursos humanos.

El pronóstico señalado líneas arriba se puede mejorar sustancialmente con la materialización de la presente investigación, que orienta fundamentalmente a que Electro Ucayali S.A. cuente con planes estratégicos, que estén definidas en la visión y misión, en un determinado período, por ello se necesita aplicar las herramientas de monitoreo en el departamento de recursos humanos.

Asimismo, con un buen direccionamiento y el desempeño de los colaboradores, se establece un sistema basado en el análisis de cada puesto de trabajo y cada trabajador puede desempeñarse de acuerdo a su perfil profesional y ser motivados con el reconocimiento.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la incorporación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017?
- b) ¿Cuál es la relación entre la colocación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017?
- c) ¿Cuál es la relación entre la recompensa de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017?
- d) ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017?
- e) ¿Cuál es la relación entre la retención de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Evaluar la relación entre la incorporación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.
- b) Definir la relación entre la colocación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.
- c) Establecer la relación entre la recompensa de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.
- d) Precisar la relación entre el desarrollo de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.
- e) Especificar la relación entre la retención de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

1.4. Justificación del estudio

La presente investigación se justifica por sí sola, por la razón que los resultados que se obtienen en las conclusiones son de mucha utilidad para la toma de decisión en la junta directiva de Electro Ucayali S.A, que estén interesados en conocer y contribuir a mejorar el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A.

La investigación tiene **justificación práctica** porque ayuda a resolver el problema del desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A.

Desde el punto de vista **teórico**, esta investigación genero reflexión y discusión sobre el conocimiento existente de la administración de recursos humanos, ya que de alguna manera u otra, se confrontan teorías lo cual necesariamente conllevo hacer epistemología del conocimiento existente.

Desde el punto de vista **metodológico**, la investigación está generando la aplicación de un método para contrastar conocimiento válido y confiable dentro del área del desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A.

La presente investigación es **importante** por ser un tema actual, además permite establecer contacto directo con el desempeño de las dependencias administrativas en Electro Ucayali S.A. y su relación con la administración de recursos humanos, a fin de que se conozcan mejor y poder proponer algunas soluciones a la problemática.

Constituyendo un estímulo para la actividad intelectual innovadora, ayudando a desarrollar una curiosa creciente acerca de la solución de la problemática que tiene Electro Ucayali, especialmente en su Gestión.

1.5. Limitaciones

- Insuficientes trabajos de investigación relacionados a las variables en estudio: administración de recursos humanos y desempeño en las dependencias administrativas.
- En cuanto a nuestro estudio se limita a la opinión del personal administrativo de Electro Ucayali S.A.
- Al ser una investigación descriptiva, solo se estudia el comportamiento de las variables, en un determinado momento.
- La información recogida a través del instrumento de recolección de datos (cuestionario), puede llegar hacer subjetiva y los datos podrían carecer de veracidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. A nivel internacional

La tesis titulada: *“Gestión del recurso humano en enfermería: Criterios de reclutamiento y selección de personal”*, tiene como objetivo determinar qué criterios se utilizan en la selección del personal, con el fin de demostrar la relevancia de la gestión de recursos humanos en enfermería. Para los cuales se utilizó el tipo de investigación descriptivo, transversal y cuantitativo, asimismo la muestra corresponde a treinta y seis enfermeros y el instrumento de recolección de información fue la encuesta escrita anónima, las conclusiones que se estimaron fueron las siguientes: (A) En cuanto al ingreso, solo el 22% ha ingresado de forma directa, es decir que, una mayoría importante del recurso humano actual debió cumplir con alguno de los requisitos indispensables para acceder a un puesto de trabajo. (B) El hecho de que aproximadamente, un 30% del personal posea otro empleo exigirá seguramente, de parte de los distintos jefes de unidad o de servicio, de un trabajo minucioso a la hora de conformar los distintos grupos de trabajo para cada turno. (C) Prácticamente todo el personal que

hoy se desempeña en la institución debió transitar un periodo de prueba, esto permite y además requiere que los jefes de servicio tengan la oportunidad de observar el desempeño del personal de nuevo ingreso realizando una evaluación constante (Barzola, 2012).

La tesis titulada: *“Metodología para la mejor administración de los recursos humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración”*, tiene como objetivo diseñar una metodología aplicable a la gestión de los recursos humanos, con el fin de brindar una alternativa eficaz aplicable a la generación de un tablero de comando. Para los cuales se utilizó el tipo de investigación aplicada, asimismo la muestra corresponde a 24 gerentes de empresas de servicios y el instrumento de recolección de información fue la entrevista, las conclusiones que se estimaron fueron las siguientes: (A) Los recursos humanos están tomando cada día un papel más importante en el crecimiento de las empresas. Actualmente, los avances tecnológicos son utilizados por todas las empresas, los activos productivos así como las materias primas son accesibles a todas por igual, la diferencia principal la establece la gente, que es lo único que no debe ser canjeable. (B) El tablero de comando orientado al área de recursos humanos le permitirá a las empresas planificar objetivos que sean medibles, integrando todos los subsistemas que posee el área, lo cual ayudará a entender como cada acción que se tome influirá directa o indirectamente en el rendimiento, la motivación, la fidelidad del empleado en la empresa, entre otros. (C) Se comprueba que el tablero de comando es una herramienta útil para evaluar el desempeño organizacional, integrando a los diferentes subsistemas del área de Recursos Humanos permitiendo analizar y visualizar la influencia que tienen las acciones que se tomen en la empresa en el rendimiento de los empleados (Broggi, 2010).

La tesis titulada: *“Motivación del recurso humano para mejorar el servicio al cliente en importadoras de electrodomésticos en la ciudad de Quetzaltenango”*, tiene como objetivo investigar en las empresas de electrodomésticos de la Ciudad de Quetzaltenango si utilizan la motivación y si es la adecuada para mejorar el servicio al cliente. Para los cuales se

utilizó el tipo de investigación experimental, asimismo la muestra corresponde a 56 gerentes, 384 clientes y 168 empleados, el instrumento de recolección de información fue la encuesta anónima, las conclusiones que se estimaron fueron las siguientes: (A) El trabajo de campo realizado mostró que las empresas de electrodomésticos de la Ciudad de Quetzaltenango no utilizan la motivación para mejorar el servicio al cliente. Por lo que fue necesario implementarla. (B) Se determinó el nivel de motivación de los trabajadores de las empresas de electrodomésticos en la Ciudad de Quetzaltenango y esta era demasiada baja por lo que se trabajó en ello. (C) Se implementó un plan de capacitación relacionado a la motivación del personal que labora en empresas de Electrodomésticos. (D) Se concluye que la implementación de la motivación al personal si contribuye a mejorar y fortalecer el nivel del servicio al cliente por lo que se confirma la hipótesis alternativa (Sac, 2013).

La tesis titulada: *“Motivación en recursos humanos, capacitación, atención al cliente y el servicio”*, tiene objetivo corroborar la influencia que ejerce la motivación y la capacitación sobre la atención al huésped y determinar los elementos más relevantes que le brindan satisfacción al cliente en el hotel Viasui. Para los cuales se utilizó el tipo de investigación correlacional, asimismo la muestra corresponde a 221 clientes y 16 empleados, el instrumento de recolección de información fue la encuesta cerrada, las conclusiones que se estimaron fueron las siguientes: (A) Con la intención de dar respuesta a los interrogantes que originaron el presente trabajo de investigación, se ha propuesto el análisis de cuatro conceptos: motivación, capacitación, comunicación, atención al cliente y el servicio destacando la relación que existe entre cada uno de ellos. (B) Resulta indispensable el análisis de la motivación, capacitación y comunicación de los empleados de una organización para llegar a los niveles de satisfacción y atención que demandan los huéspedes. (C) Se ha considerado que el mantener a un empleado capacitado, motivado y con un buen nivel de comunicación dentro del hotel Viasui dará como resultado un buen servicio y atención. (D) Se tomó como unidad de estudio a los empleados de las

distintas áreas del hotel Viasui y a los clientes que recibían el servicio brindado por los mismos. En todos los aspectos mencionados anteriormente se buscó obtener la opinión de todos los empleados como así también de los huéspedes alojados en el hotel Viasui (Barrios, 2011).

La tesis titulada: *“Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio”*, tiene como objetivo diagnosticar las necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil. Para los cuales se utilizó el tipo de investigación descriptivo, asimismo la muestra corresponde a 131 colaboradores de la UCL, el instrumento de recolección de información fue la encuesta cerrada, las conclusiones que se estimaron fueron las siguientes: (A) El 95 % de la población encuestada de Universidad Cristiana Latinoamericana están de acuerdo que la formación incide en la calidad de servicio. (B) La comunidad universitaria está de acuerdo que se efectúen evaluaciones cada semestre al personal de atención al cliente para medir la calidad de servicio que ofrece al usuario. (C) El 88% del personal administrativo manifiestan que no cuenta con la suficiente experiencia requerida para brindar un servicio de atención al cliente. (D) 90% del personal administrativo y Delegado de la Universidad reconocen que el servicio de atención que ofrecen no es de excelencia. (E) El 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo práctico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio (Moreira, 2013).

2.1.2. A nivel nacional

La tesis titulada: *“Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015”*, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. Para los cuales se

utilizó el tipo y nivel de investigación sustantiva y aplicada, asimismo la muestra corresponde a doscientos tres colaboradores y el instrumento de recolección de información fue la encuesta escrita anónima, las conclusiones que se estimaron fueron las siguientes: (A) La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador. (B) La selección de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo. (C) La selección de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.613, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo. (D) La capacitación de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo. (E) La capacitación de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.672, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre capacitación del personal y el trabajo en equipo (Inca, 2015).

En la tesis: *“Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí”*, tiene como objetivo proponer un modelo de gestión por competencias del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí. Para los cuales se utilizó el tipo y nivel

de investigación aplicada y descriptiva, asimismo la muestra corresponde a doscientos sesenta colaboradores y el instrumento de recolección de información fue la encuesta escrita anónima, las conclusiones que se estimaron fueron las siguientes: (A) Claramente se denota, que es posible proponer un modelo de gestión por competencia del talento humano, dada la información obtenida de los servidores Públicos de los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí, mediante la aplicación de la encuesta que se muestran en cada uno de los cuadros desde el No 1 Hasta el No. 16 contenidas en las páginas 41 al 56, según la percepción de los encuestados. (B) No existe un plan de mejora en función del desempeño de los servidores, lo que impide su desarrollo y crecimiento; y en cuanto al ambiente laboral de las instituciones los encuestados indican que es bueno. (C) No se identifican métodos y técnicas apropiadas de evaluación del desempeño que potencialicen y fortalezcan el sistema de recursos humanos a fin de que el personal se motive y se comprometa con la filosofía de la Institución. (D) Las competencias laborales son una herramienta que permite mejorar la gestión del talento humano en las instituciones, ubicando a los servidores en los puestos correspondientes de acuerdo a su perfil, lo que no se cumple en las GAD del Sur de Manabí debido a la falta e implementación de un sistema de información (Marcillo, 2014).

En la tesis: *“Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes Civa”*, tiene como objetivo determinar la relación de la selección del personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes CIVA S.A., Chiclayo 2016. Para los cuales se utilizó el tipo de investigación descriptivo, asimismo la muestra corresponde a doscientos trece colaboradores y el instrumento de recolección de información fue la encuesta escrita anónima, las conclusiones que se estimaron fueron las siguientes: (A) Se determinó que la relación existente entre la selección de personal en base a sus dimensiones procesos, instrumento y técnicas., con la variable selección de personal es positiva media con un ,687 de acuerdo a la correlación Pearson, siendo rechazada la hipótesis nula y aceptada la H1. (B) El

proceso de selección del personal en la empresa de transportes CIVA – Chiclayo, 2016, se ha determinado a través de las dimensiones comprendidas en la variable independiente en la cual tenemos a la dimensión procesos donde se observa un nivel de aceptación de 74% con calificación alta y 20% muy alta respectivamente, en ese sentido, se manifiesta que dentro de los procesos de selección, se desarrollan actividades aceptables para los trabajadores. (C) Se elaboró una propuesta de mejora basadas en estrategias de Selección de personal tomando en cuenta las dimensiones de mayor influencia para trabajadores y clientes de la empresa a fin de mejorar el desempeño laboral permitiendo así generar un cambio para beneficio de la organización (Quijano & Silva, 2016).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Administración de recursos humanos

Es un área de estudio relativamente nueva. El profesional de recursos humanos es un ejecutivo que se encuentra en organizaciones grandes y medianas. Sin embargo, la ARH es perfectamente aplicable a cualquier tipo y tamaño de organización.

La ARH es un área interdisciplinaria: comprende necesariamente conceptos de psicología industrial y organizacional, de sociología organizacional, de ingeniería industrial, de derecho laboral, de ingeniería de la seguridad, de medicina del trabajo, de ingeniería de sistemas, de informática, etc.

Los asuntos que se suelen tratar en la ARH se relacionan con una multiplicidad enorme de campos del conocimiento: se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevistas, de tecnología del aprendizaje individual y de cambios organizacionales, nutrición y alimentación, medicina y enfermería, servicio social, planes de vida y carrera, diseño de los puestos y de la organización, satisfacción en el

trabajo, ausentismo, salarios y gastos sociales, mercado, ocio, incendios y accidentes, disciplina y actitudes, interpretación de leyes laborales, eficiencia y eficacia, estadísticas y registros/certificación, transporte para el personal, responsabilidad a nivel de supervisión, auditoría y un sinnúmero de asuntos diversos (Chiavenato, 2007).

La administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización (Dessler & Varela, 2010).

Consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también en el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo (Martínez, 2004).

Es a su vez un conjunto de principios, procedimientos e instituciones que procuran la mejor selección, educación, y armonización de los servidores de una organización, Su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento a favor de unos y otra (Rodríguez, 1973).

Es un código sobre formas de organizar y tratar los individuos en el trabajo, de manera que cada uno de ellos pueda llegar a la mayor realización posible de sus habilidades intrínsecas, alcanzando así una eficiencia máxima de ellos mismos y de su grupo, y dando a la empresa de la que forman parte, una ventaja competitiva determinante, y por ende sus resultados óptimos (Pigors & Myers, 1969).

2.2.2. Organización de las responsabilidades del departamento de recursos humanos

- **Reclutadores:** Mantienen contacto con la comunidad y a veces viajan constantemente para buscar aspirantes calificados para los puestos.
- **Coordinadores de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (IOE):** Investigan y resuelven quejas relacionadas con la IOE, examinan las prácticas de la organización en busca de posibles transgresiones, a la vez que recopilan y presentan informes de IOE.
- **Analistas de puestos:** Reúnen y examinan información sobre las responsabilidades y funciones de cada puesto, con la finalidad de elaborar su descripción.
- **Gerentes de remuneración:** Desarrollan planes de pago y manejan el programa de prestaciones de los trabajadores.
- **Especialistas en capacitación:** Planean, organizan y dirigen las actividades de capacitación.
- **Especialistas en relaciones laborales:** Asesoran a la administración sobre todos los aspectos de las relaciones entre el sindicato y la empresa (Dessler & Varela, 2010).

2.2.3. Clasificación de los recursos organizacionales

Tabla 1. Clasificación de los recursos organizacionales

RECURSOS	CONTENIDO PRINCIPAL	DENOMINACIÓN TRADICIONAL	CONCEPTUALIZACIÓN ESTADOUNIDENSE
Materiales – Físicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Edificios y terrenos ▪ Máquinas ▪ Equipamientos ▪ Instalaciones ▪ Materias primas ▪ Materiales ▪ Tecnología de producción 	Naturaleza	Materials and machinery
Financieros	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital ▪ Flujo de dinero ▪ Crédito ▪ Préstamos ▪ Financiamientos ▪ Inversiones 	Capital	Money
Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directores ▪ Gerentes ▪ Jefes ▪ Supervisores ▪ Empleados ▪ Obreros ▪ Técnicos 	Trabajo	Man
Mercadológicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mercado de clientes, consumidores ▪ Usuarios 	No tiene equivalente	Marketing
Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación ▪ Organización ▪ Dirección ▪ Control 	Empresa	Management

Fuente: (Chiavenato, 2007)

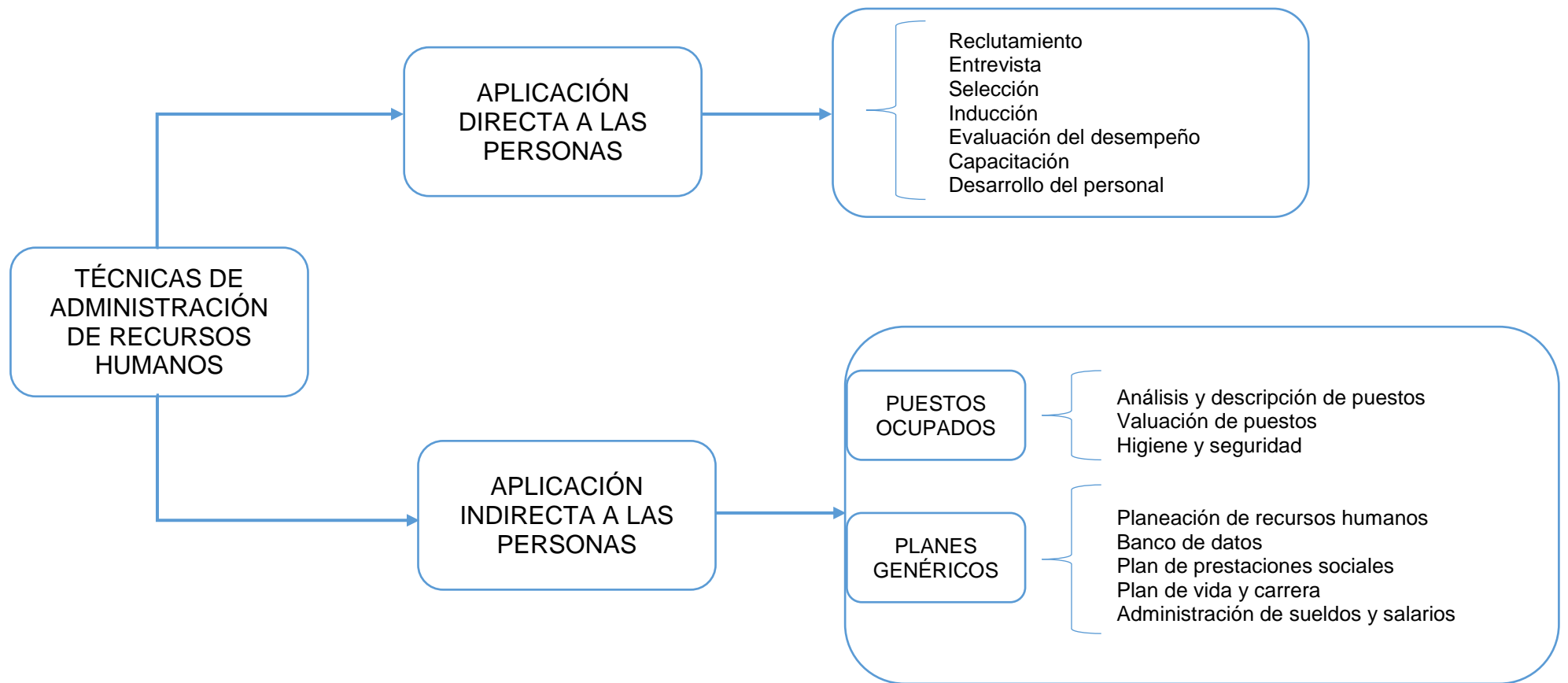


Gráfico 1. Técnicas de la ARH aplicadas a las personas directa o indirectamente por medio de los puestos desempeñados o de los planes globales o específicos

Fuente: (Chiavenato, 2007)

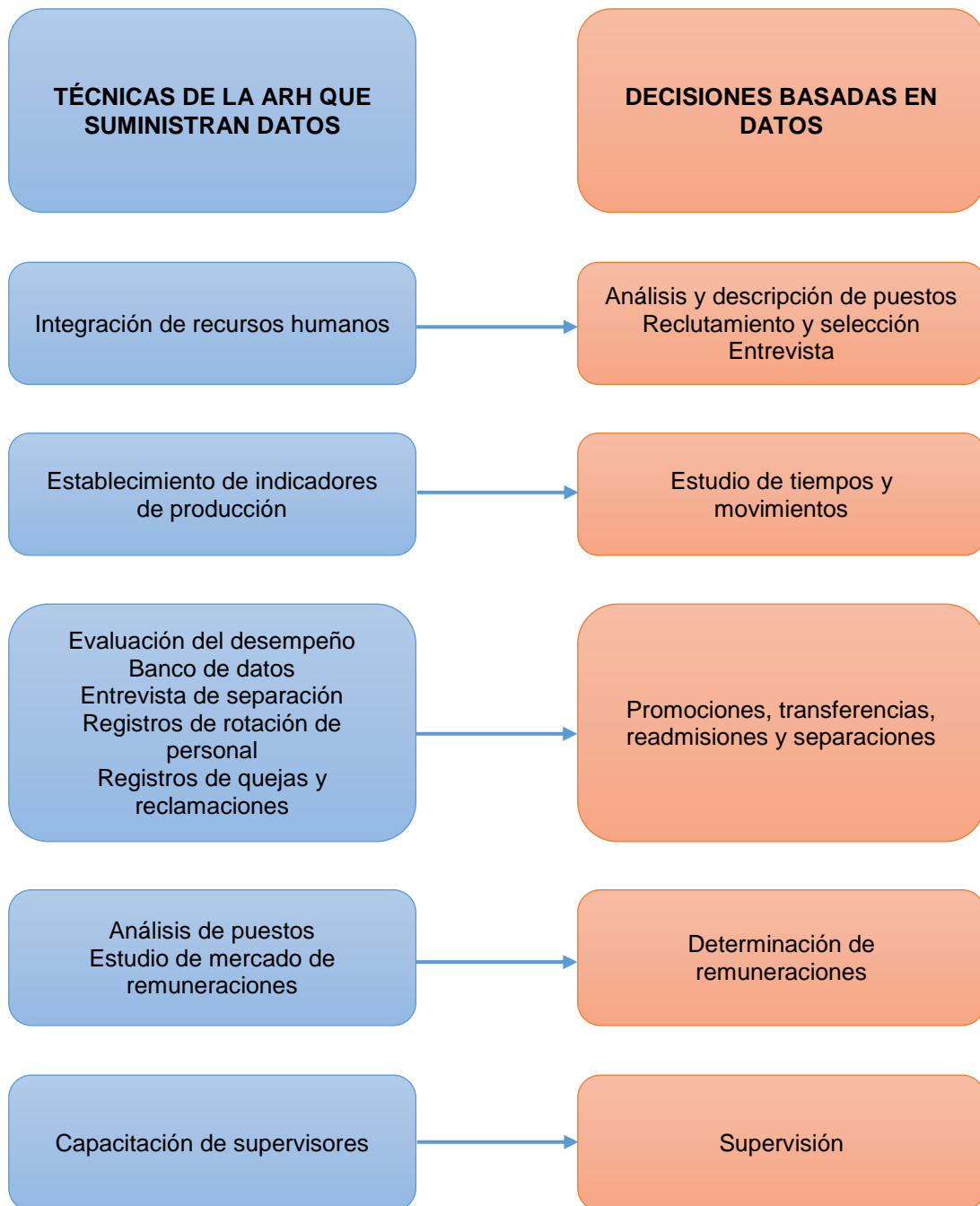


Gráfico 2. Técnicas de la ARH que proporcionan datos y decisiones de la ARH basadas en datos

Fuente: (Chiavenato, 2007)

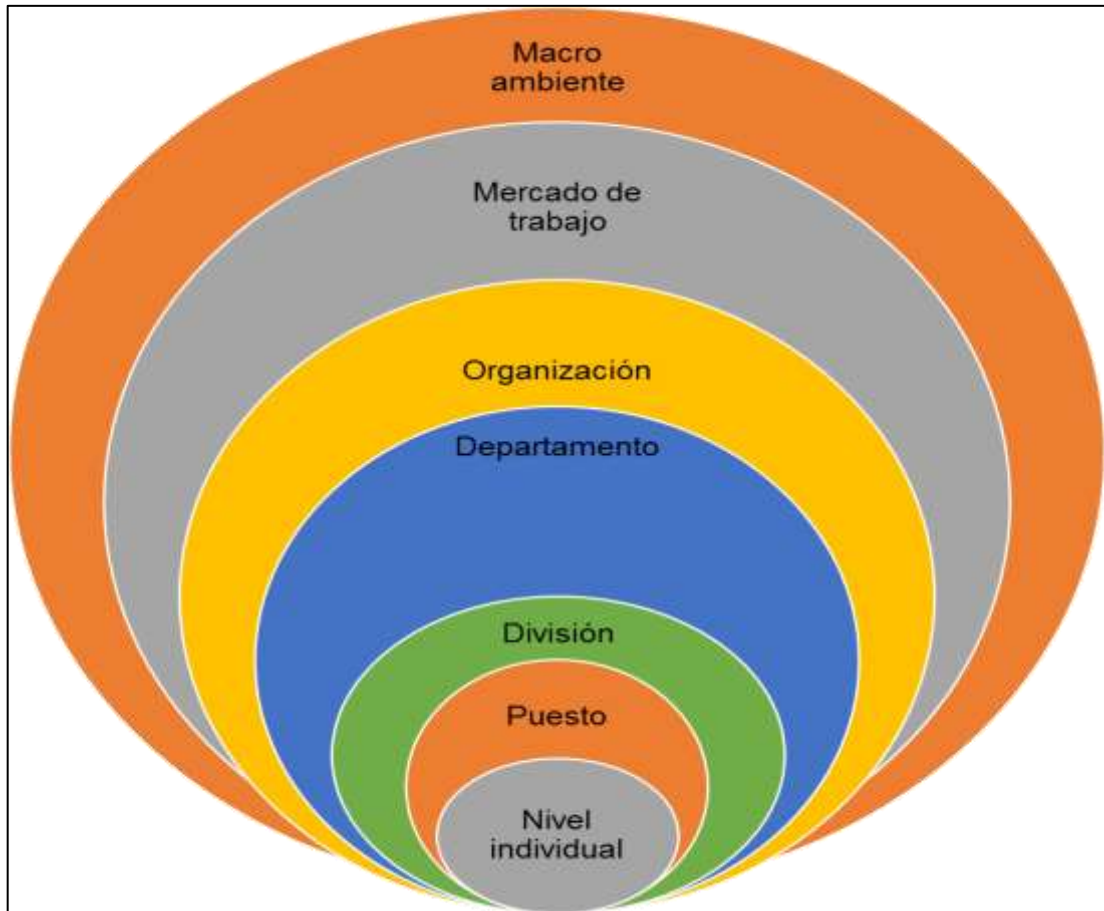


Gráfico 3. Los diversos niveles de referencia de la ARH
Fuente: (Chiavenato, 2007)

2.2.4. Eventos de la administración de recursos humanos

De acuerdo al libro Gestión de talento humano, escrito por Chiavenato (2008), describimos los siguientes eventos, con sus respectivos indicadores:

INCORPORAR A LAS PERSONAS.

Es la puerta de entrada que sólo se abre para los candidatos que tienen características y competencias personales que se ajustan a las que predominan en ella.

- **Reclutamiento del personal**, las personas y las organizaciones no nacieron juntas. Las organizaciones escogen a las personas

que desean tener como colaboradores y las personas escogen a las organizaciones donde quieren trabajar y aplicar sus esfuerzos y competencias.

- **Selección del personal**, las personas y las organizaciones no nacieron juntas. Las organizaciones escogen a las personas que desean tener como colaboradores y las personas escogen a las organizaciones donde quieren trabajar y aplicar sus esfuerzos y competencias.

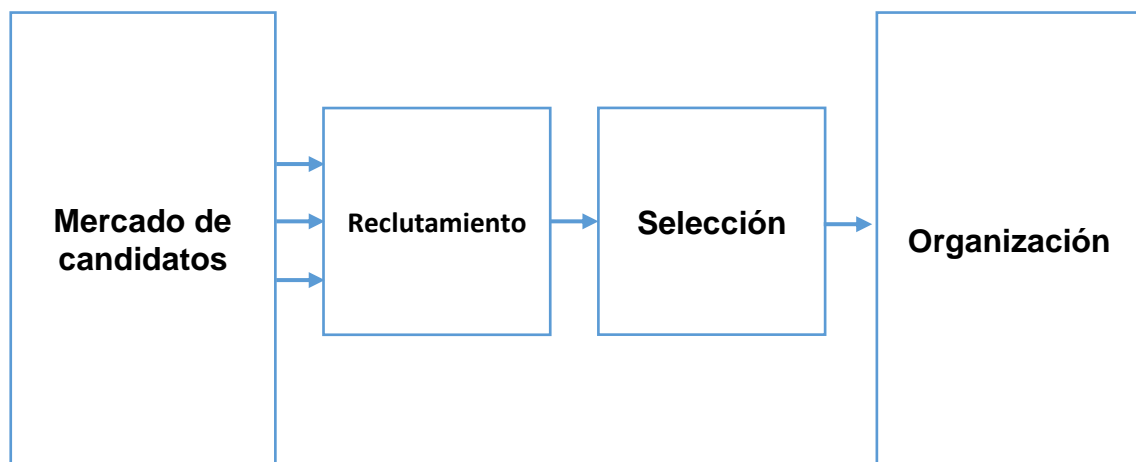


Gráfico 4. El reclutamiento y la selección como partes del proceso para incorporar a otras personas

COLOCACIÓN DE LAS PERSONAS

Las organizaciones no operan a partir de la improvisación, ni funcionan por azar. Se crean con la intención de producir algo, como servicios, productos o alguna otra cosa. Utilizan energía humana y no humana para transformar las materias primas en productos terminados o en servicios prestados.

- **Orientación de las personas**, dar orientación a las personas es el primer paso para su adecuada colocación en las distintas actividades de la organización. El objeto es colocar a las personas en sus actividades dentro de la organización y dejar en claro sus funciones y objetivos.

- **Modelado de trabajo**, el trabajo de la organización no se hace por azar. La forma en que las personas trabajan en las organizaciones depende básicamente de la forma en que su trabajo se planeó, modeló y organizó.
- **Evaluación del desempeño**, persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización.

RECOMPENSAR A LAS PERSONAS

Los procesos para recompensar a las personas constituyen los elementos fundamentales para incentivar y motivar a los trabajadores de la organización, siempre que los objetivos organizacionales sean alcanzados y los objetivos individuales sean satisfechos.

- **Remuneración**, nadie trabaja gratis y nadie invierte sin esperar algo a cambio. Las personas trabajan en las organizaciones en función de ciertas expectativas y resultados. Están dispuestas a dedicarse al trabajo y a las metas y los objetivos de la organización con la idea de que eso les producirá algún rendimiento significativo por su esfuerzo y dedicación.
- **Programas de incentivos**, no basta con remunerar a las personas por el tiempo que dedican a la organización, porque ello es necesario, pero no es suficiente. Es necesario incentivarlas continuamente para que hagan el mejor esfuerzo posible, superen su desempeño actual y alcancen las metas y los resultados desafiantes que se han formulado para el futuro.

- **Prestaciones y servicios**, las prestaciones son ciertas gratificaciones y beneficios que las organizaciones otorgan, a todos o a una parte de sus trabajadores, en forma de pago adicional a sus salarios. Por lo general, constituyen un paquete de prestaciones y servicios que forma parte integral de la remuneración del personal.

DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Los procesos de desarrollo de las personas tienen una estrecha relación con la educación. Educar (del latín, educare) significa extraer, llevar, arrancar. En otros términos, representa la necesidad que tiene el ser humano de llevar de adentro hacia fuera sus potenciales internos; significa exteriorizar ese estado latente y el talento creador de las personas.



Gráfico 5. Los estratos del desarrollo

- **Capacitación**, es un medio para apalancar el desempeño en el trabajo. La capacitación casi siempre ha sido entendida como el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa.

- **Desarrollo de las personas y las organizaciones**, la legitimidad del área tiene estrecha ligazón con su capacidad para desarrollar a las personas, que es la única forma de superar los obstáculos que se presentan para el futuro de las organizaciones y para que siempre estén actualizadas y sean viables.

RETENER A LAS PERSONAS

Desde el punto de vista de la administración de personas, la organización viable es aquella que no sólo consigue captar y aplicar en forma conveniente sus recursos humanos, sino que también los mantiene satisfechos, a largo plazo, dentro de la organización.

- **Relaciones con los empleados**, los desafíos estratégicos de las organizaciones deben ocupar un lugar importante y fundamental en la administración de personal. Hoy, una condición básica para que los gerentes de línea puedan tener éxito en sus actividades es que las personas, su desempeño y sus competencias coincidan con las estrategias del negocio y las metas de la organización.
- **Higiene, seguridad y calidad de vida**, las personas pasan la mayor parte de su tiempo en la organización, en un centro de trabajo que constituye su hábitat. El entorno laboral se caracteriza por sus condiciones físicas y materiales, así como por sus condiciones psicológicas y sociales. Por un lado están los aspectos ambientales que repercuten en los sentidos y que afectan el bienestar físico, la salud y la integridad física de las personas. Por el otro lado están los aspectos ambientales que afectan el bienestar psicológico e intelectual, la salud mental y la integridad moral de las personas. Hay dos aspectos: la higiene y la seguridad en el trabajo, y la calidad de vida en la organización.

- **Supervisar a las personas**, la palabra supervisar adquiere un significado especial en esta parte, que es seguir, acompañar, orientar y mantener el comportamiento de las personas dentro de determinados límites de variación.

2.2.5. Desempeño de los colaboradores de las dependencias administrativas

Araujo (2007), cita en la elaboración de su investigación a los siguientes autores para definir el desempeño laboral.

Newstrom & Davis (2000), conceptualizan el desempeño laboral como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto Chiavenato (2000), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Benavides (2002), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Robbins (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

2.3. Definición de términos

Para la presente investigación detallamos los términos usados, de acuerdo a nuestras variables de estudio:

Confiabilidad, define como la probabilidad de desempeño eficiente y eficaz de las personas, en todos los procesos, sin cometer errores o fallas derivados del conocimiento y actuar humano, durante su competencia laboral, dentro de un entorno organizacional específico.

Control, es una etapa primordial en la administración de una empresa que cuenta con planes definidos y adecuados a la dirección eficiente en la parte ejecutiva.

Desarrollo de trabajo en equipo, está conformada de un equipo, y esta a su vez pasa por una serie de etapas como la formación que se caracteriza por una gran incertidumbre respecto de la estructura y liderazgo, con conflicto de resistir al control que ejerce cada uno, y una organización que surgen relaciones estructurales como roles estables, con mutuas influencias y una realización de estructurar los objetivos del grupo que estarán bien definidos.

Eficacia, está relacionada con el logro de los objetivos y resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas.

Eficiencia, expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el

cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos.

Estrategia, hacer que la estrategia sea parte del trabajo de cada individuo, pone en evidencia que el equipo directivo no puede implementar la nueva estrategia en solitario. Necesita la participación activa de todos los integrantes de la organización.

Función, toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona natural en nombre del Estado o al servicio del Estado, o de sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos.

Integración, es el fin de planear de manera simultánea e independiente en todas las áreas de la organización.

Método de selección, procedimiento preestablecido de recolección de información, análisis del Curriculum vitae, entrevista, etc.

Motivación en grupo, es como el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual y/o interés primordial por el comportamiento relacionado con el trabajo en equipo.

Motivación intrínseca, se refiere a la motivación que viene desde el interior de un individuo más que de cualquier recompensa externa o del externo, como dinero y otros; asimismo está motivada a trabajar en una solución de un problema y el reto es encontrar una solución.

Planeación, es el primer pasó a seguir para el desarrollo de un sistema exitoso de control de gestión que desea controlar y establecer objetivos estratégicos que marcan el rumbo a la viabilidad de la organización.

Trabajo en equipo, consiste la forma de organización explícita de un grupo, que comparte objetivos, cuyo logro requiere realizar actividades

interdependientes que superan la simple suma de aportes de sus miembros. Y de ello se identifica las habilidades y fortalezas de los miembros del equipo optimizado resultados y logrando un rendimiento excepcional con compromiso y confianza mutua.

Visión, es una frase concisa que describe las metas de mediano y largo plazo y sirve de rumbo y compensación para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) La relación es significativa entre la incorporación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.
- b) La relación es significativa entre la colocación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.
- c) La relación es significativa entre la recompensa de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.
- d) La relación es significativa entre el desarrollo de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

- e) La relación es significativa entre la retención de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Administración de recursos humanos, se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización (Dessler & Varela, 2010).

Desempeño en las dependencias administrativas, al respecto Chiavenato (2000), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

2.5.2. Definición operacional de la variable

Administración de recursos humanos, se define a través de cinco dimensiones: (a) Incorporar a las personas, (b) Colocación de las personas, (c) Recompensar a las personas, (d) Desarrollo de las personas, y (e) Retener a las personas.

Desempeño en las dependencias administrativas, se define a través de la dimensión: (a) Subsistema de auditoría.

2.5.3. Operacionalización de la variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización (Dessler & Varela, 2010).	INCORPORAR A LAS PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclutamiento del personal. ▪ Selección del personal. 	CUESTIONARIO
		COLOCACIÓN DE LAS PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación del personal. ▪ Modelo de trabajo. ▪ Evaluación del desempeño. 	
		RECOMPENSAR A LAS PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remuneración. ▪ Programas de incentivos. ▪ Prestaciones y servicios. 	
		DESARROLLO DE LAS PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación. ▪ Desarrollo del personal en la organización. 	
		RETENER A LAS PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones con el personal. ▪ Higiene, seguridad y calidad de vida. ▪ Supervisar al personal. 	
DESEMPEÑO EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS	Al respecto Chiavenato (2000), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo	SUBSISTEMA DE AUDITORIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo en equipo. ▪ Experiencia laboral. ▪ Motivación intrínseca. 	ANÁLISIS DOCUMENTAL
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eventos de socialización. ▪ Motivación por áreas. 	
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemas de información del personal. ▪ Ética. ▪ Responsabilidad social. 	

Tabla 2. Variables, dimensiones e indicadores

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación tiene las condiciones de un estudio de tipo **APLICADA**, porque se utilizó conocimientos de la Administración de Recursos Humanos, con la finalidad de aplicarlo en el desempeño de las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A.

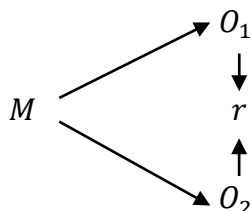
3.1.2. Nivel de investigación

Asimismo el nivel de investigación es **DESCRIPTIVO**, porque se determinó las dimensiones e indicadores de las variables en estudio, observando su comportamiento y la problemática existente, en un determinado tiempo.

3.2. Diseño y descripción del ámbito de la investigación

3.2.1. Diseño de la investigación

Se aplicó el diseño **NO EXPERIMENTAL**, porque no se manipulo ninguna de las variables en estudio: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS y el DESEMPEÑO EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS, asimismo para efectos de la aplicación se simboliza con O_1 y O_2 , mediante el siguiente esquema:



Dónde:

- M: Muestra.
- O_1 : Variable 1 – Administración de recursos humanos.
- O_2 : Variable 2 – Desempeño en las dependencias administrativas.
- r : Relación entre las variables.

3.2.2. Descripción del ámbito de la investigación

ELECTRO UCAYALI S.A., se constituyó mediante escritura pública del 28 de febrero de 1995, quedando inscrita en el Asiento N° 01 Folio 315 y Tomo N° 34 del Registro de Sociedades Mercantiles de la Oficina Registral de Pucallpa, hoy partida electrónica 11000063.

Se encuentra ubicado en la Sede Central: Av. Circunvalación 300, Yarinacocha, Coronel Portillo, Ucayali.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Está conformado por el personal administrativo de la empresa Electro Ucayali S.A., que según la página de transparencia¹ afirma que en total existen 121 trabajadores, bajo los regímenes laborales 276, 278 y CAS – 2017.

3.3.2. Muestra

Se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, por ello se hizo uso del **MÉTODO PROBABILÍSTICO**, mediante la técnica del **MUESTREO PROPORCIONAL**, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

N	Población.
n	Tamaño de la muestra realizada.
P	Probabilidad de que el evento ocurra (50%).
Q	Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).
Z ($\alpha/2$)	1.96.
E	5% \cong 0.05.

Fórmula para el cálculo de la muestra.

¹ <http://www.electroucayali.com.pe/ElectroUcayali/index.php/transparencia-estandar1/category/402-relacion-de-personal-contratado-bajo-los-regimenes-de-las-leyes-276-728-y-cas-2017>

$$n = \frac{Z^2(\alpha/2)PQN}{\varepsilon^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 121 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(121 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 92.20 \equiv 92$$

Muestra ajustada

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

n = Muestra ajustada.

n' = Primera muestra = 92.

N = Población de estudio = 121.

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

$$n = \frac{92}{1 + \frac{92}{121}}$$

$$n = 52.26 \equiv 52$$

La muestra se encuentra conformado por el personal administrativo de la empresa Electro Ucayali S.A., siendo necesaria para la investigación 52 personas.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La **encuesta**, reúne información cualitativa y/o cuantitativa de manera sistemática, por medio de los indicadores que son evaluados en el

cuestionario de preguntas, a través del contacto directo a la muestra de estudio, es decir, el personal administrativo de la empresa Electro Ucayali S.A.

El **análisis documental**, consiste en el recojo de información referente a las variables de estudio de la investigación: Administración de recursos humanos y el Desempeño en las dependencias administrativas, a través de los libros y páginas web que sirven para el sustento de nuestro marco teórico y la metodología de la investigación.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validez del instrumento

En el ANEXO 3 se estimó la opinión de dos expertos, que miden la relación de las preguntas con las variables de estudio, otorgando niveles de calificación 16.8 y 17.2, con un promedio de 17, alcanzando un nivel de **ACEPTABILIDAD**, teniendo en consideración los parámetros establecidos con el reglamento interno de la Universidad Alas Peruanas, tales como: lenguaje apropiado, organización lógica del instrumento, adecuado para cumplir con los objetivos, basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios y la relación entre las hipótesis, dimensiones e indicadores.

3.5.2. Confiabilidad del instrumento

El **Alfa de Cronbach** estima el coeficiente de confiabilidad para el cuestionario de preguntas orientado a las variables en estudio: Administración de recursos humanos y el Desempeño en las dependencias administrativas. Siendo necesario el uso del software estadístico SPSS para la obtención del resultado.

Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	52	100,0

	Excluido ^a	0	,0
	Total	52	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.959	21

Tabla 5. Estadísticas de total de elemento

Preguntas	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de reclutamiento del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	263,817	,754	,956
¿Cuál es su opinión acerca de los procesos en la selección del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	270,445	,662	,957
¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de orientación del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	263,523	,721	,956
¿Cuál es su opinión acerca del modelo de trabajo que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	265,388	,733	,956
¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de evaluación del desempeño del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	266,526	,711	,957
¿Cuál es su opinión acerca de la remuneración del personal en Electro Ucayali S.A.?	265,163	,736	,956
¿Cuál es su opinión acerca de los programas de incentivos que aplica Electro Ucayali S.A. para su personal?	264,722	,737	,956
¿Cuál es su opinión acerca de las prestaciones y servicios que realiza el personal para Electro Ucayali S.A.?	268,224	,637	,957
¿Cuál es su opinión acerca de la capacitación que otorga Electro Ucayali S.A. a su personal?	264,577	,753	,956
¿Cuál es su opinión acerca del desarrollo del personal en sus áreas de trabajo para Electro Ucayali S.A.?	268,275	,690	,957
¿Cuál es su opinión acerca de las relaciones del personal con los directivos de Electro Ucayali S.A.?	265,660	,760	,956
¿Cuál es su opinión de la higiene, seguridad y calidad de vida en las instalaciones de Electro Ucayali S.A.?	270,436	,681	,957
¿Cuál es su opinión acerca de la supervisión del personal que realiza Electro Ucayali S.A.?	266,514	,718	,956
¿Cuál es su opinión acerca del trabajo en equipo que realiza el personal administrativo de Electro Ucayali S.A.?	268,234	,678	,957
¿Cuál es su opinión acerca de la experiencia laboral del personal en la eficiencia de los procesos administrativos de Electro Ucayali S.A.?	266,744	,698	,957
¿Cuál es su opinión acerca de la motivación intrínseca del personal administrativo en las labores para Electro Ucayali S.A.?	263,673	,753	,956
¿Cuál es su opinión acerca de los eventos de socialización que realiza el personal para compartir sus conocimientos y sus experiencias laborales en Electro Ucayali S.A.?	268,617	,672	,957

¿Cuál es su opinión de la motivación que existe para las áreas de trabajo que conforman un equipo en cada departamento de Electro Ucayali S.A.?	264,481	,724	,956
¿Cuál es su opinión acerca de los sistemas de información del personal en Electro Ucayali S.A.?	271,389	,604	,958
¿Cuál es su opinión acerca de la ética del personal administrativo en Electro Ucayali S.A.?	266,058	,710	,957
¿Cuál es su opinión acerca de la responsabilidad social de Electro Ucayali S.A. hacia la población?	265,283	,740	,956

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

3.6.1. Plan de recolección de datos

Tabla 6. Recojo de información para el procesamiento de los datos

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Agentes
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Dirigido a la muestra de estudio.
Secundaria	Análisis documental	Fichas (Textuales y de resumen)	Se recolecto para la investigación.

3.6.2. Procesamiento de datos

Asimismo el SPSS realiza el análisis de los resultados que se obtiene en el CAPÍTULO IV.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de tablas y gráficos

4.1.1. Análisis descriptivo del cuestionario

Tabla 7. Resultados obtenidos de la encuesta relacionado a las variables Administración de recursos humanos y el Desempeño en las dependencias administrativas

PREG N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
PREG 01	¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de reclutamiento del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	7	16	15	10	4
PREG 02	¿Cuál es su opinión acerca de los procesos en la selección del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	2	23	16	7	4
PREG 03	¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de orientación del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	7	13	16	10	6
PREG 04	¿Cuál es su opinión acerca del modelo de trabajo que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	5	18	14	11	4
PREG 05	¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de evaluación del desempeño del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?	3	19	14	11	5
PREG 06	¿Cuál es su opinión acerca de la remuneración del personal en Electro Ucayali S.A.?	5	16	17	9	5

PREG 07	¿Cuál es su opinión acerca de los programas de incentivos que aplica Electro Ucayali S.A. para su personal?	4	14	16	12	6
PREG 08	¿Cuál es su opinión acerca de las prestaciones y servicios que realiza el personal para Electro Ucayali S.A.?	5	19	14	9	5
PREG 09	¿Cuál es su opinión acerca de la capacitación que otorga Electro Ucayali S.A. a su personal?	5	19	13	11	4
PREG 10	¿Cuál es su opinión acerca del desarrollo del personal en sus áreas de trabajo para Electro Ucayali S.A.?	6	9	19	16	2
PREG 11	¿Cuál es su opinión acerca de las relaciones del personal con los directivos de Electro Ucayali S.A.?	0	16	14	14	8
PREG 12	¿Cuál es su opinión de la higiene, seguridad y calidad de vida en las instalaciones de Electro Ucayali S.A.?	3	22	17	7	3
PREG 13	¿Cuál es su opinión acerca de la supervisión del personal que realiza Electro Ucayali S.A.?	6	19	14	10	3
VARIABLE 2: DESEMPEÑO EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS						
PREG 14	¿Cuál es su opinión acerca del trabajo en equipo que realiza el personal administrativo de Electro Ucayali S.A.?	3	15	17	12	5
PREG 15	¿Cuál es su opinión acerca de la experiencia laboral del personal en la eficiencia de los procesos administrativos de Electro Ucayali S.A.?	3	19	13	12	5
PREG 16	¿Cuál es su opinión acerca de la motivación intrínseca del personal administrativo en las labores para Electro Ucayali S.A.?	5	18	13	11	5
PREG 17	¿Cuál es su opinión acerca de los eventos de socialización que realiza el personal para compartir sus conocimientos y sus experiencias laborales en Electro Ucayali S.A.?	4	20	13	12	3
PREG 18	¿Cuál es su opinión de la motivación que existe para las áreas de trabajo que conforman un equipo en cada departamento de Electro Ucayali S.A.?	7	12	18	10	5
PREG 19	¿Cuál es su opinión acerca de los sistemas de información del personal en Electro Ucayali S.A.?	2	19	17	9	5
PREG 20	¿Cuál es su opinión acerca de la ética del personal administrativo en Electro Ucayali S.A.?	2	20	12	12	6
PREG 21	¿Cuál es su opinión acerca de la responsabilidad social de Electro Ucayali S.A. hacia la población?	3	13	15	15	6

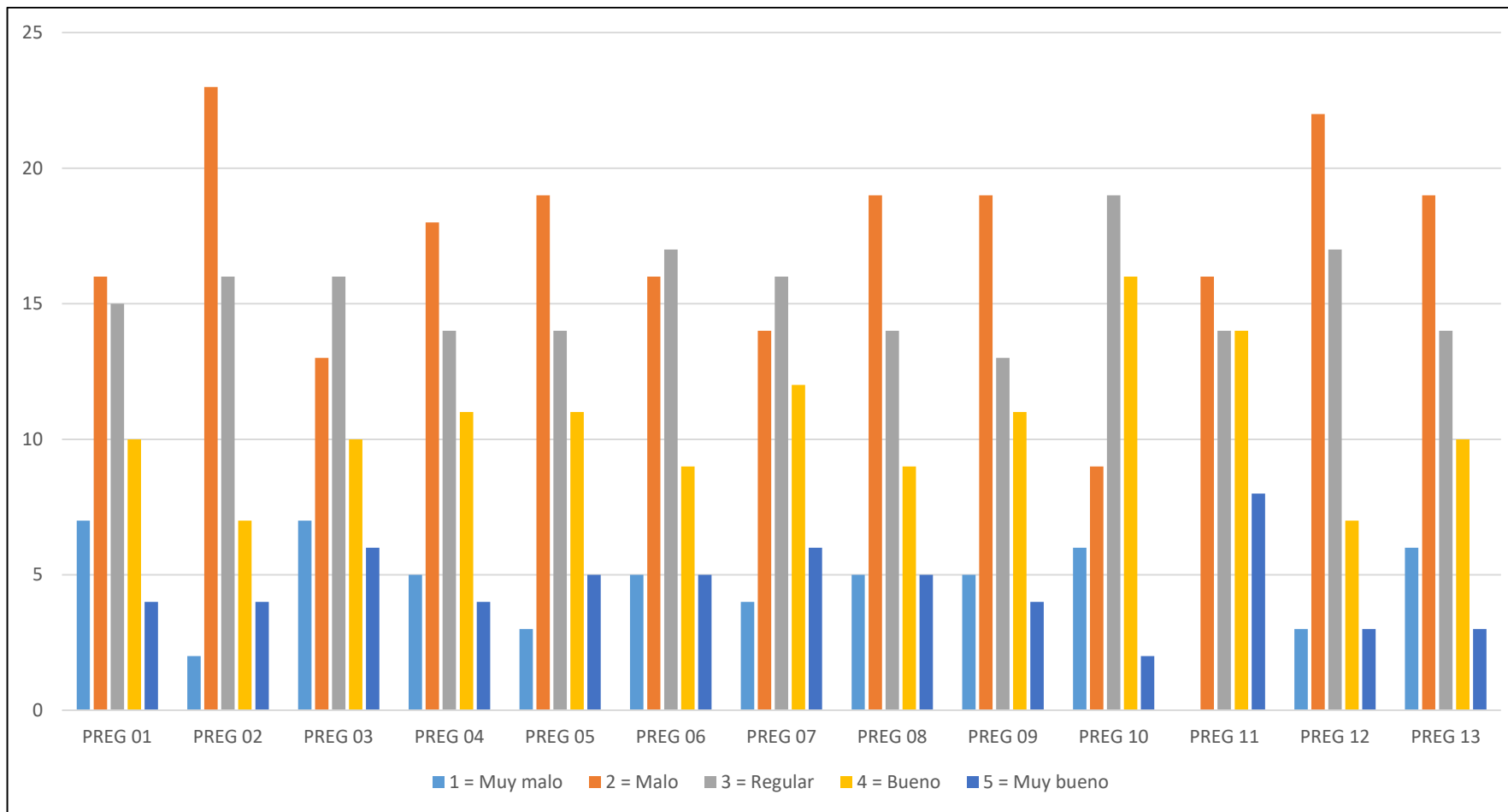


Gráfico 6. Resultados obtenidos de la encuesta relacionado a la variable Administración de recursos humanos

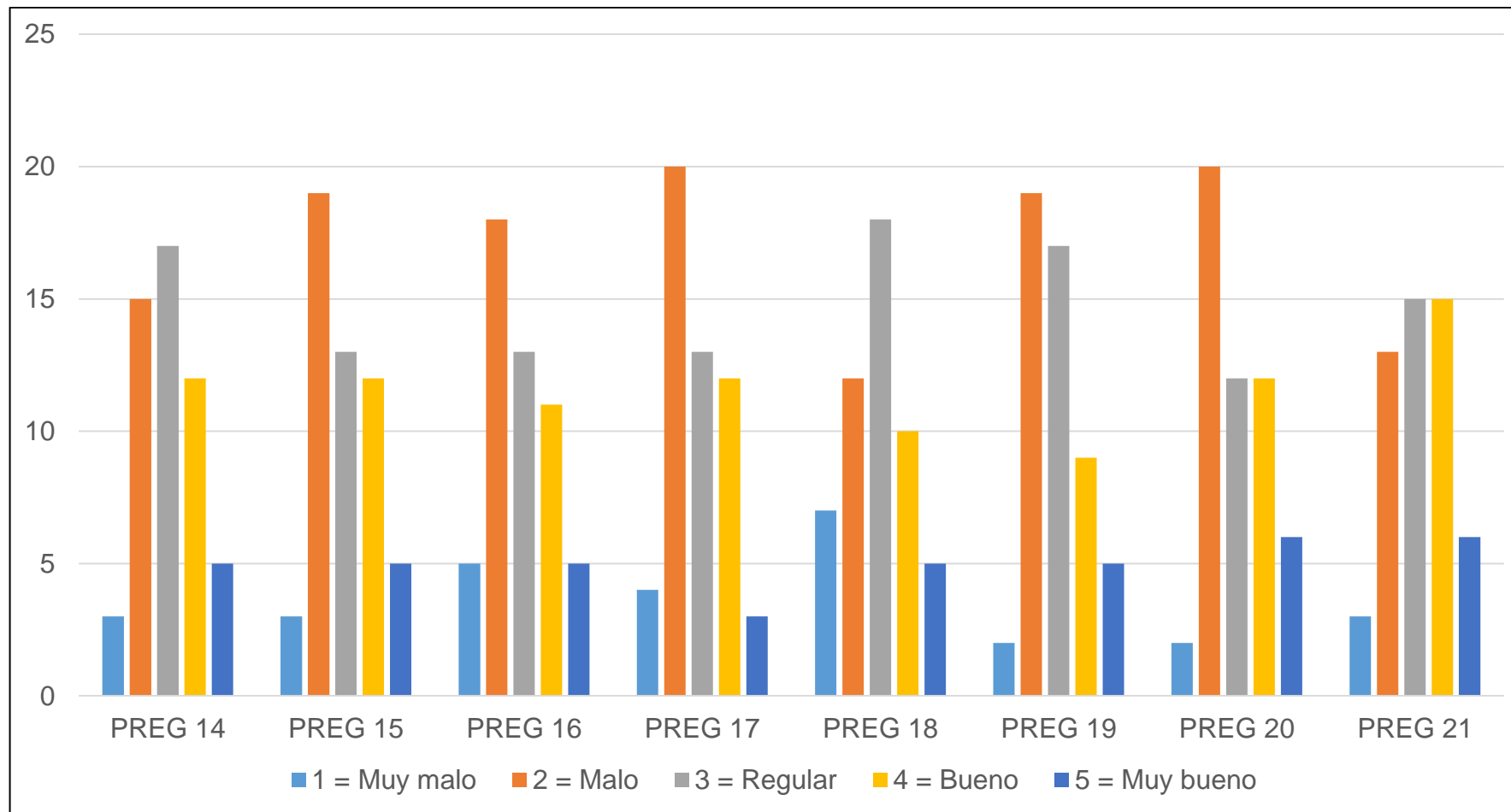


Gráfico 7. Resultados obtenidos de la encuesta relacionado a la variable desempeño en las dependencias administrativas

4.1.2. Análisis estadístico

Tabla 8. PREG 01 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de reclutamiento del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	7	13.5%
	Malo	16	30.8%
	Regular	15	28.8%
	Bueno	10	19.2%
	Muy bueno	4	7.7%
	Total	52	100.0%

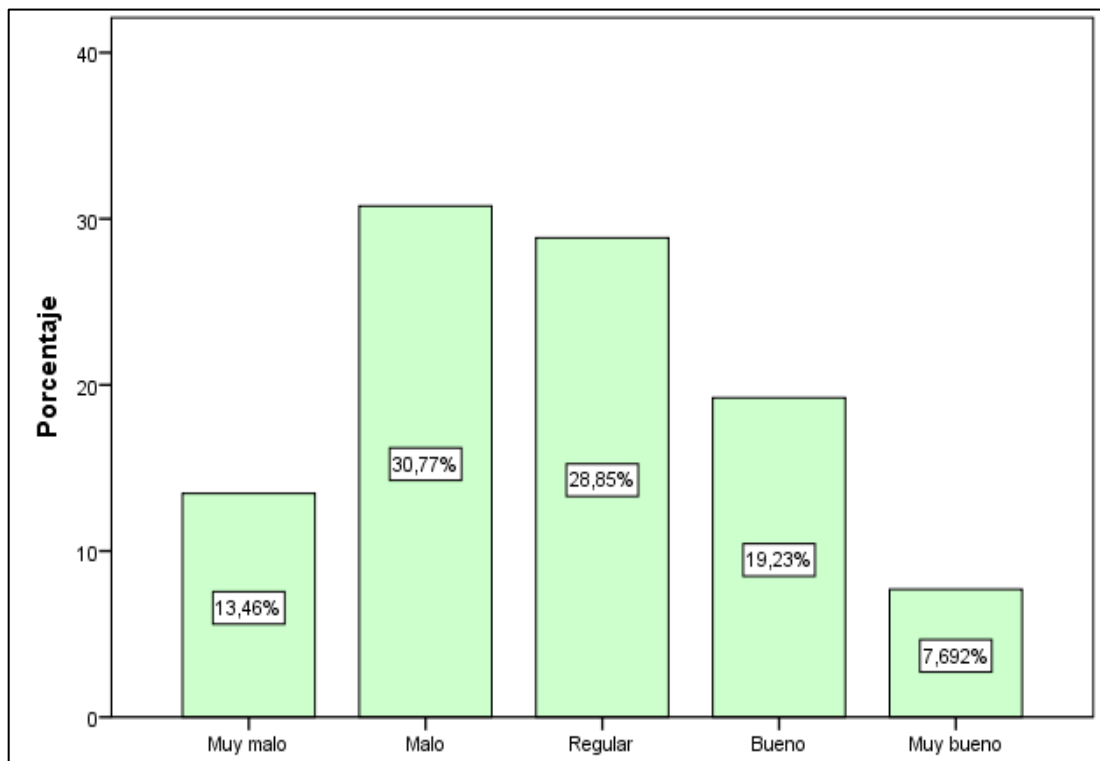


Gráfico 8. PREG 01 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de reclutamiento del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 30.77% del personal califica Malo su opinión acerca de los procesos de reclutamiento del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A. El 28.85% Regular, el 19.23% Bueno, el 13.46% Muy malo y el 7.692% Muy bueno.

Tabla 9. PREG 02 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos en la selección del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	2	3.8%
	Malo	23	44.2%
	Regular	16	30.8%
	Bueno	7	13.5%
	Muy bueno	4	7.7%
	Total	52	100.0%

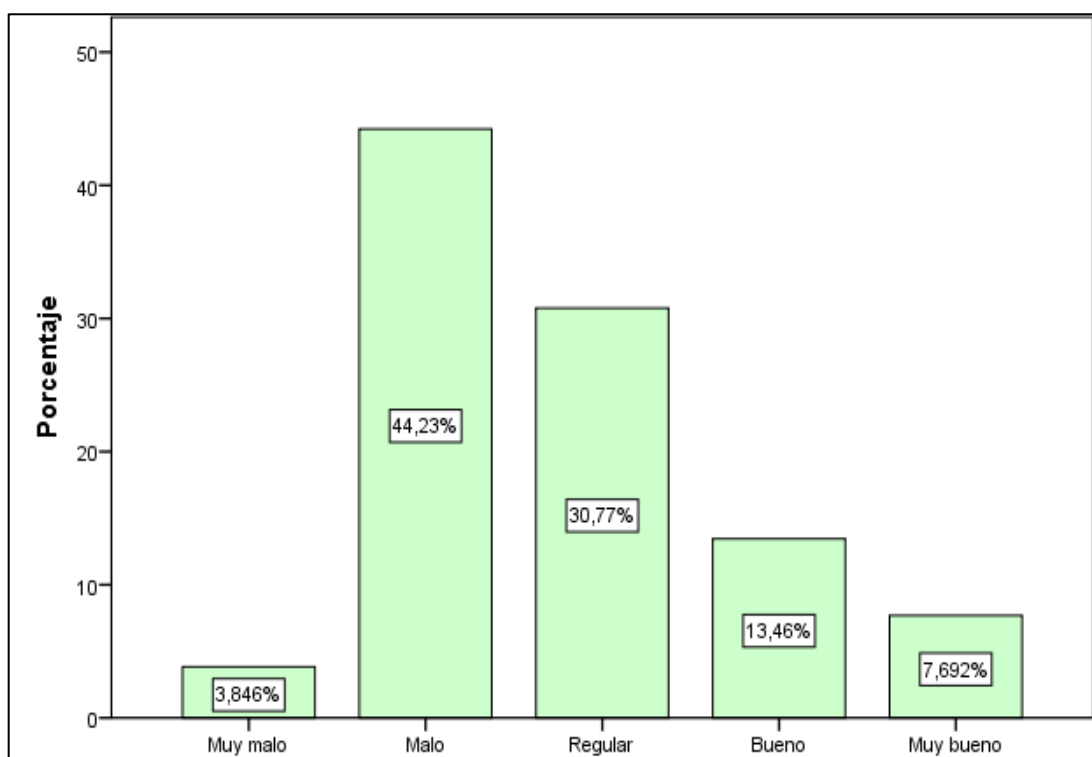


Gráfico 9. PREG 02 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos en la selección del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 44.23% del personal califica Malo su opinión acerca de los procesos en la selección del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A. El 30.77% Regular, el 13.46% Bueno, el 7.692% Muy bueno y el 3.846% Muy malo.

Tabla 10. PREG 03 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de orientación del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	7	13.5%
	Malo	13	25.0%
	Regular	16	30.8%
	Bueno	10	19.2%
	Muy bueno	6	11.5%
	Total	52	100.0%

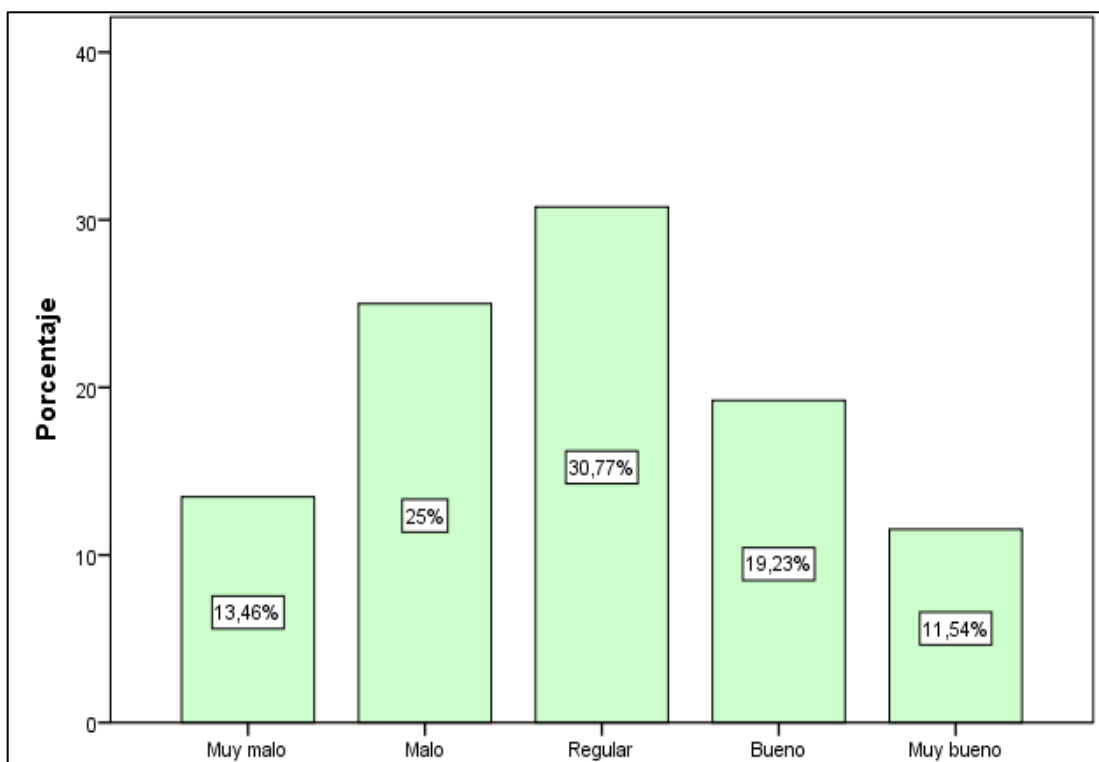


Gráfico 10. PREG 03 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de orientación del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 30.77% del personal califica Regular su opinión acerca de los procesos de orientación del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A. El 25% Malo, el 19.23% Bueno, el 13.46% Muy malo y el 11.54% muy bueno.

Tabla 11. PREG 04 ¿Cuál es su opinión acerca del modelo de trabajo que se realiza en Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	5	9.6%
	Malo	18	34.6%
	Regular	14	26.9%
	Bueno	11	21.2%
	Muy bueno	4	7.7%
	Total	52	100.0%

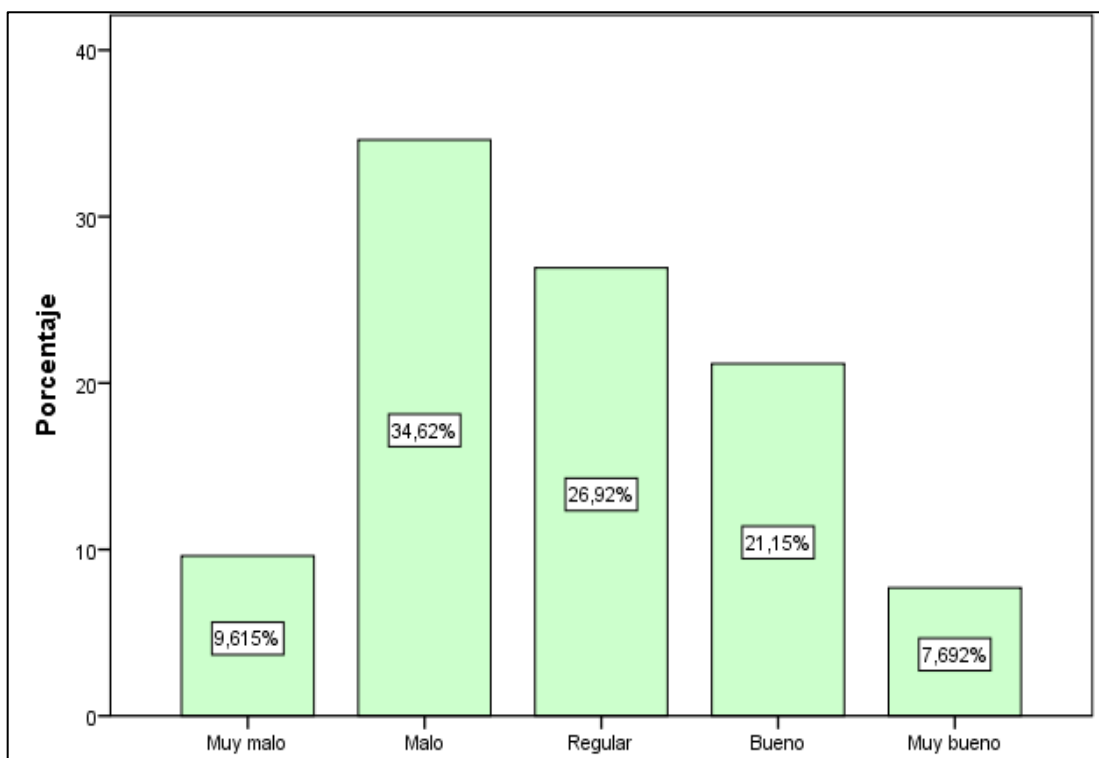


Gráfico 11. PREG 04 ¿Cuál es su opinión acerca del modelo de trabajo que se realiza en Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 34.62% del personal califica Malo su opinión acerca del modelo de trabajo que se realiza en Electro Ucayali S.A. El 26.92% Regular, el 21.15% Bueno, el 9.615% Muy malo y el 7.692% Muy bueno.

Tabla 12. PREG 05 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de evaluación del desempeño del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	3	5.8%
	Malo	19	36.5%
	Regular	14	26.9%
	Bueno	11	21.2%
	Muy bueno	5	9.6%
	Total	52	100.0%

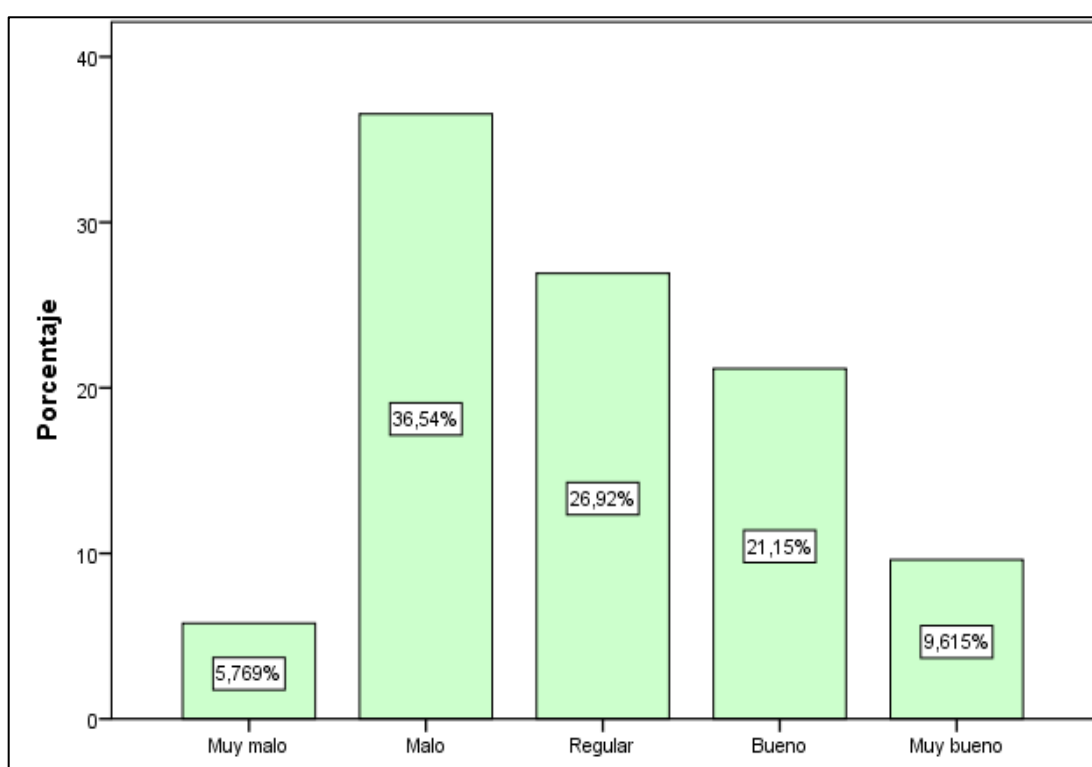


Gráfico 12. PREG 05 ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de evaluación del desempeño del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 36.54% del personal califica Malo su opinión acerca de los procesos de evaluación del desempeño del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A. El 26.92% Regular, el 21.15% Bueno, el 9.615% Muy bueno y el 5.769% Muy malo.

Tabla 13. PREG 06 ¿Cuál es su opinión acerca de la remuneración del personal en Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	5	9.6%
	Malo	16	30.8%
	Regular	17	32.7%
	Bueno	9	17.3%
	Muy bueno	5	9.6%
	Total	52	100.0%

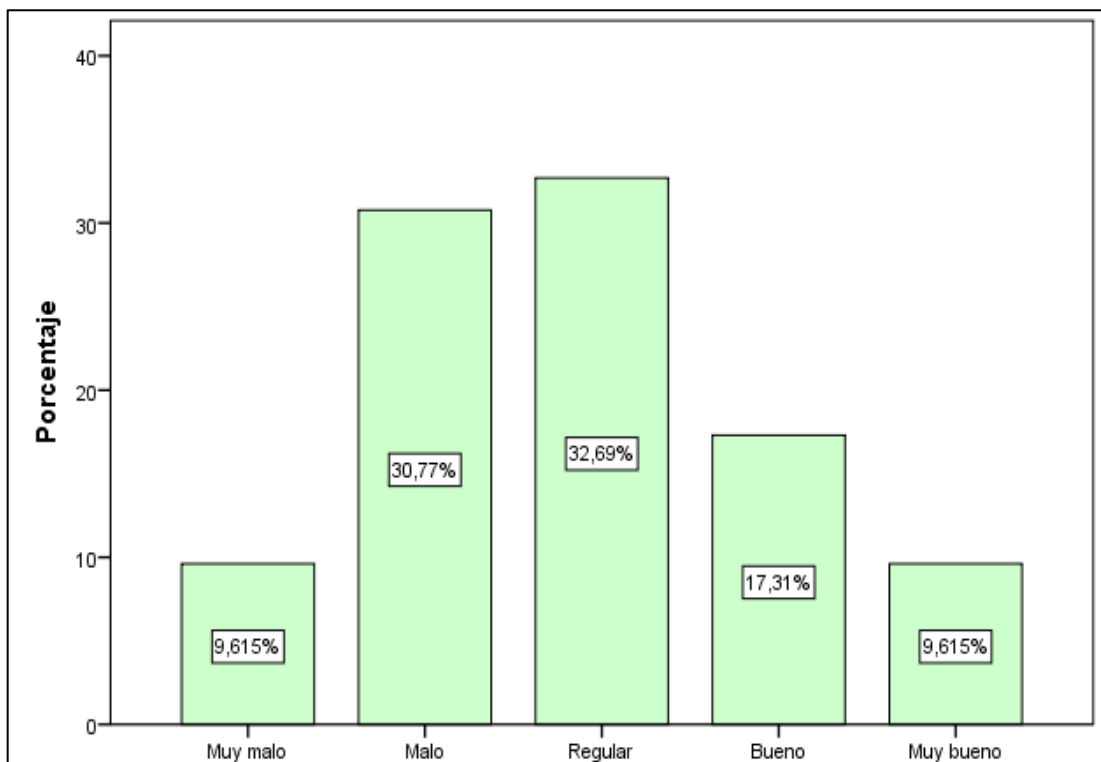


Gráfico 13. PREG 06 ¿Cuál es su opinión acerca de la remuneración del personal en Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 32.69% del personal califica Regular su opinión acerca de la remuneración del personal en Electro Ucayali S.A. El 30.77% Malo, el 17.31% Regular, el 9.615% Muy bueno y el 9.615% Muy malo.

Tabla 14. PREG 07 ¿Cuál es su opinión acerca de los programas de incentivos que aplica Electro Ucayali S.A. para su personal?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	4	7.7%
	Malo	14	26.9%
	Regular	16	30.8%
	Bueno	12	23.1%
	Muy bueno	6	11.5%
	Total	52	100.0%

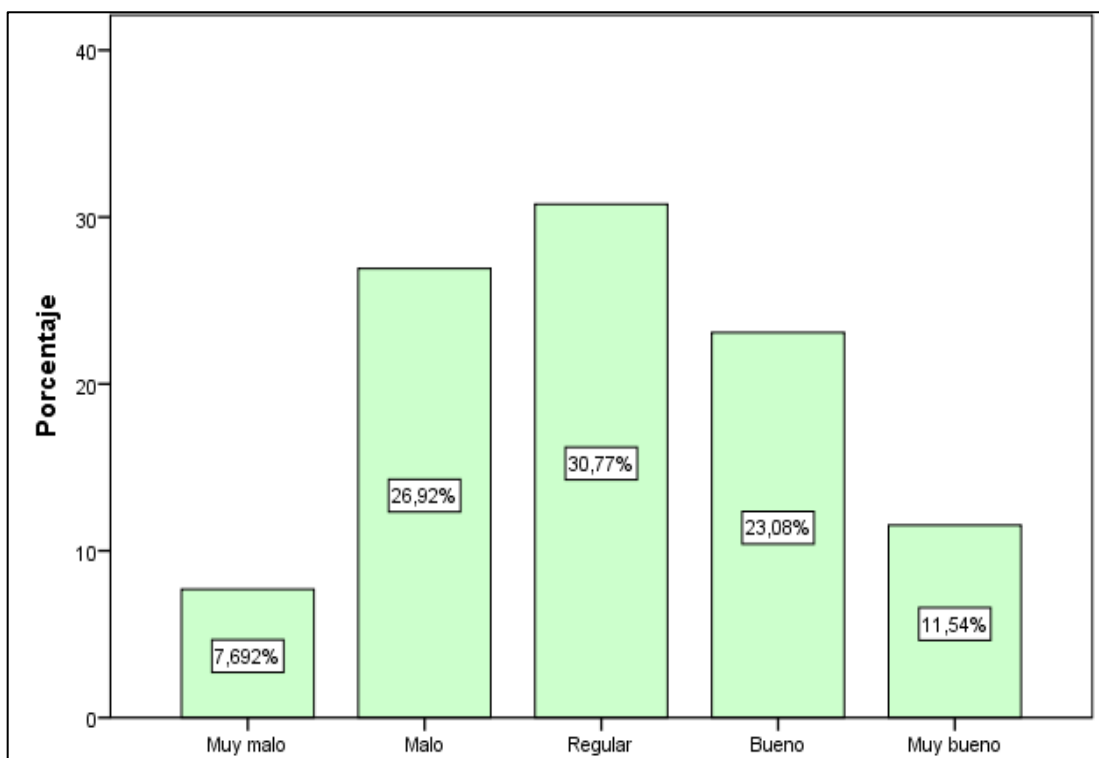


Gráfico 14. PREG 07 ¿Cuál es su opinión acerca de los programas de incentivos que aplica Electro Ucayali S.A. para su personal?

Interpretación: El 30.77% del personal califica Regular su opinión acerca de los programas de incentivos que aplica Electro Ucayali S.A. para su personal. El 26.92% Malo, el 23.08% Bueno, el 11.54% Muy bueno y el 7.692% Muy malo.

Tabla 15. PREG 08 ¿Cuál es su opinión acerca de las prestaciones y servicios que realiza el personal para Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	5	9.6%
	Malo	19	36.5%
	Regular	14	26.9%
	Bueno	9	17.3%
	Muy bueno	5	9.6%
	Total	52	100.0%

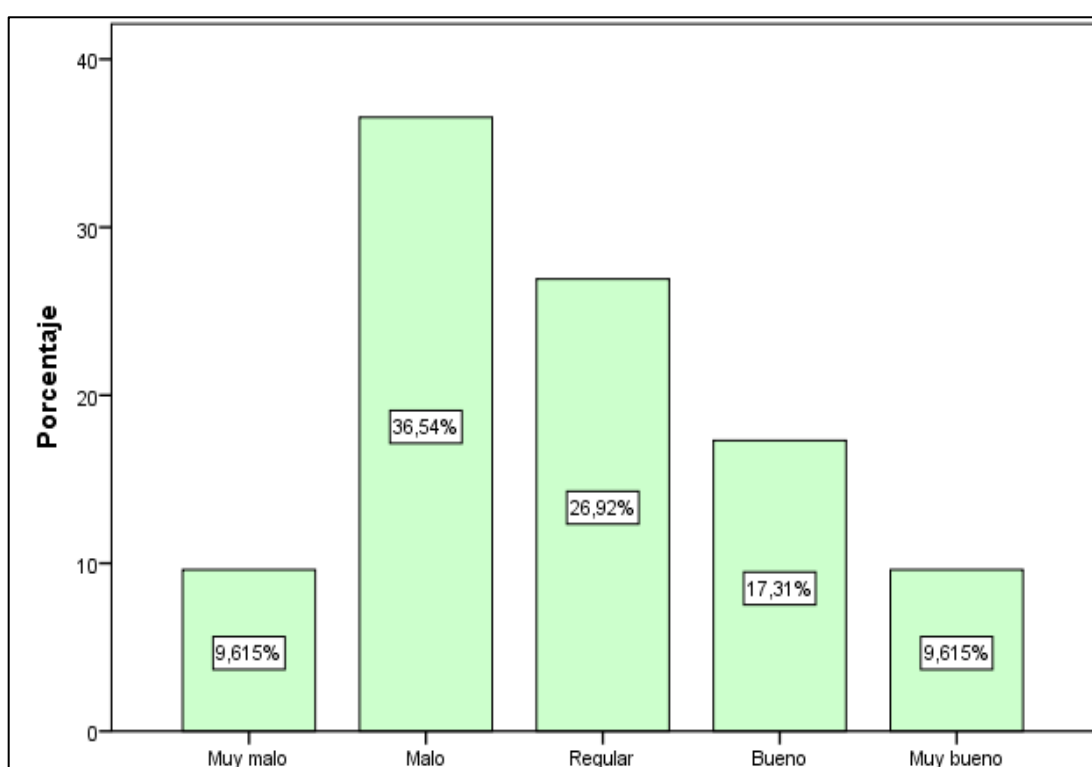


Gráfico 15. PREG 08 ¿Cuál es su opinión acerca de las prestaciones y servicios que realiza el personal para Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 36.54% del personal califica Malo su opinión acerca de las prestaciones y servicios que realiza el personal para Electro Ucayali S.A. El 26.92% Regular, el 17.31% Bueno, el 9.615% Muy malo y el 9.615% Muy bueno.

Tabla 16. PREG 09 ¿Cuál es su opinión acerca de la capacitación que otorga Electro Ucayali S.A. a su personal?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	5	9.6%
	Malo	19	36.5%
	Regular	13	25.0%
	Bueno	11	21.2%
	Muy bueno	4	7.7%
	Total	52	100.0%

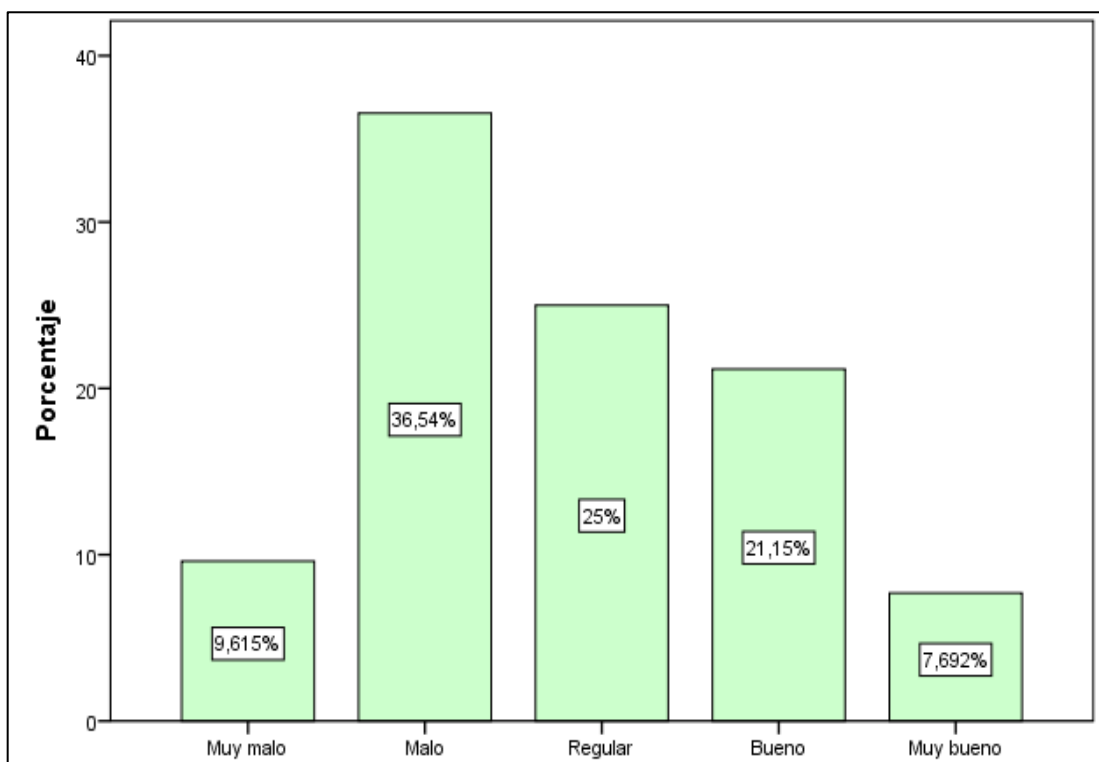


Gráfico 16. PREG 09 ¿Cuál es su opinión acerca de la capacitación que otorga Electro Ucayali S.A. a su personal?

Interpretación: El 36.54% del personal califica Malo su opinión acerca de la capacitación que otorga Electro Ucayali S.A. a su personal. El 25% Regular, el 21.15% Bueno, el 9.615% Muy malo y el 7.692% Muy bueno.

Tabla 17. PREG 10 ¿Cuál es su opinión acerca del desarrollo del personal en sus áreas de trabajo para Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	6	11.5%
	Malo	9	17.3%
	Regular	19	36.5%
	Bueno	16	30.8%
	Muy bueno	2	3.8%
	Total	52	100.0%

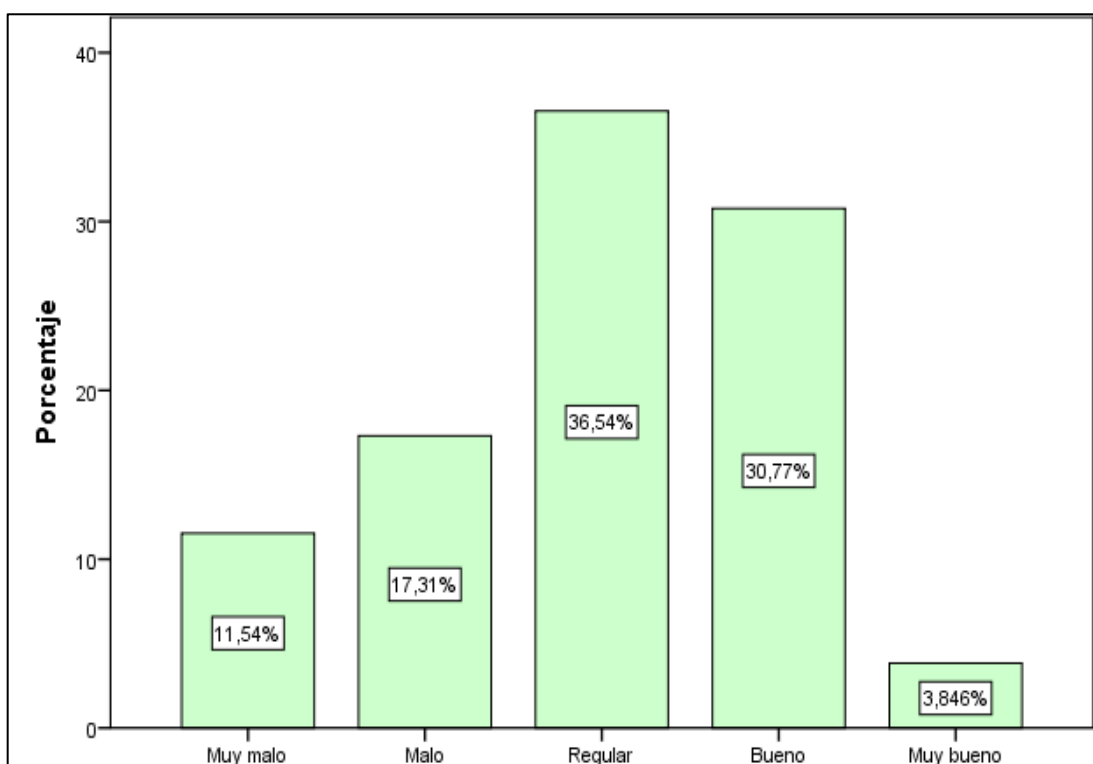


Gráfico 17. PREG 10 ¿Cuál es su opinión acerca del desarrollo del personal en sus áreas de trabajo para Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 36.54% del personal califica Regular su opinión acerca del desarrollo del personal en sus áreas de trabajo para Electro Ucayali S.A. El 30.77% Bueno, el 17.31% Malo, el 11.54% Muy malo y el 3.846% Muy bueno.

Tabla 18. PREG 11 ¿Cuál es su opinión acerca de las relaciones del personal con los directivos de Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	16	30.8%
	Regular	14	26.9%
	Bueno	14	26.9%
	Muy bueno	8	15.4%
	Total	52	100.0%

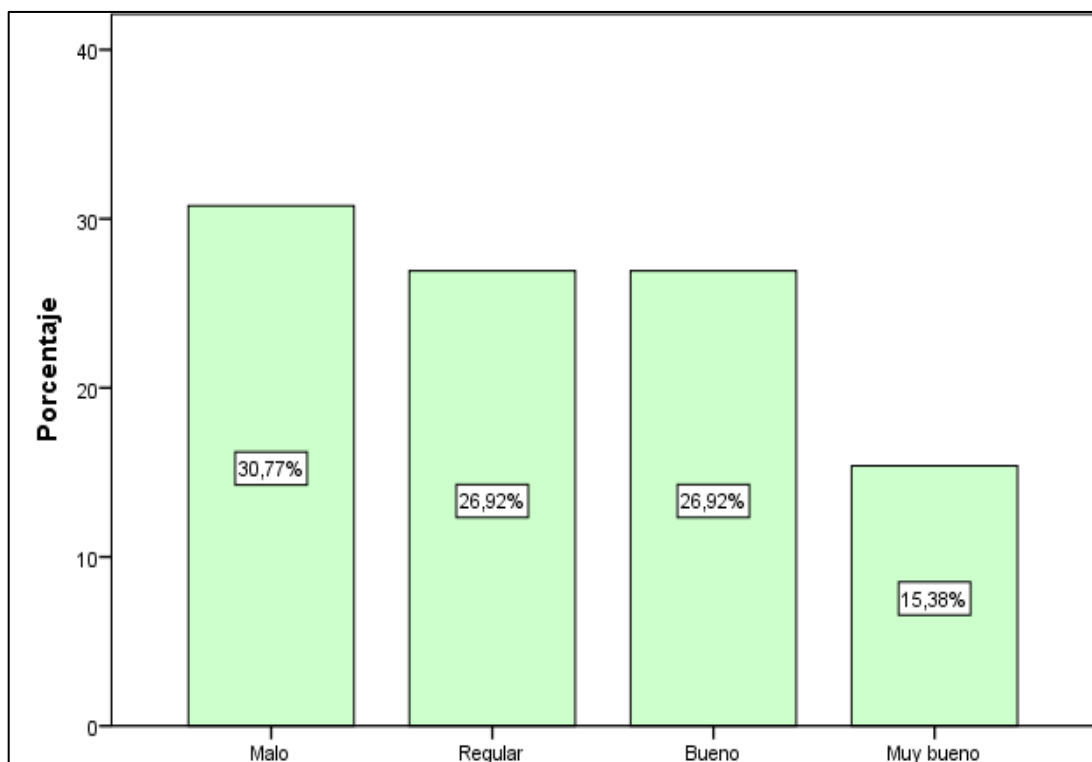


Gráfico 18. PREG 11 ¿Cuál es su opinión acerca de las relaciones del personal con los directivos de Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 30.77% del personal califica Malo su opinión acerca de las relaciones del personal con los directivos de Electro Ucayali S.A. El 26.92% Regular, el 26.92% Bueno y el 15.38% Muy bueno.

Tabla 19. PREG 12 ¿Cuál es su opinión de la higiene, seguridad y calidad de vida en las instalaciones de Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	3	5.8%
	Malo	22	42.3%
	Regular	17	32.7%
	Bueno	7	13.5%
	Muy bueno	3	5.8%
	Total	52	100.0%

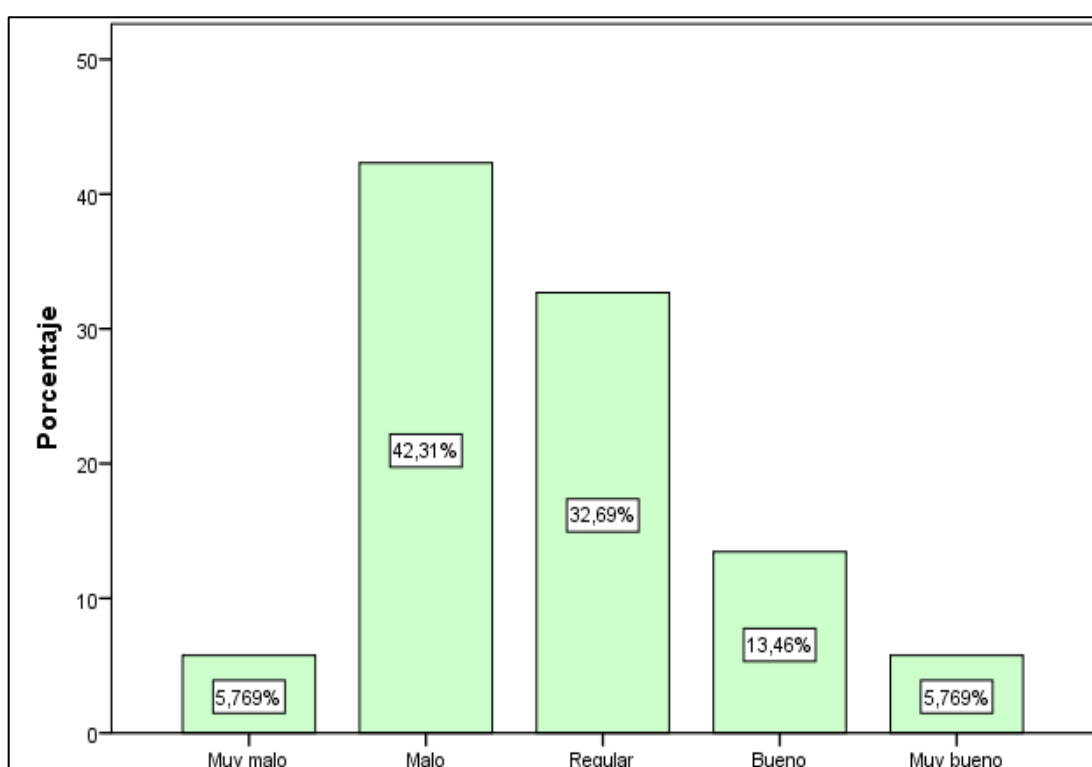


Gráfico 19. PREG 12 ¿Cuál es su opinión de la higiene, seguridad y calidad de vida en las instalaciones de Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 42.31% del personal califica Malo su opinión de la higiene, seguridad y calidad de vida en las instalaciones de Electro Ucayali S.A. El 32.69% Regular, el 13.46% Bueno, el 5.769% Muy malo y el 5.769% Muy bueno.

Tabla 20. PREG 13 ¿Cuál es su opinión acerca de la supervisión del personal que realiza Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	6	11.5%
	Malo	19	36.5%
	Regular	14	26.9%
	Bueno	10	19.2%
	Muy bueno	3	5.8%
	Total	52	100.0%

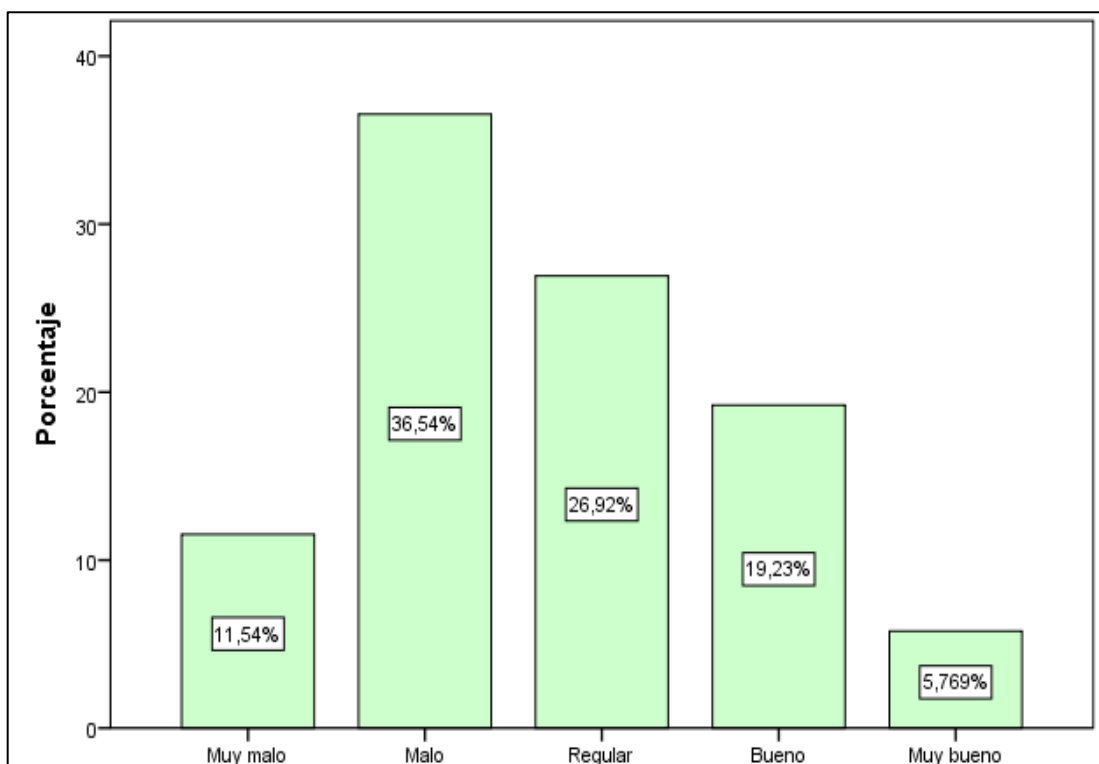


Gráfico 20. PREG 13 ¿Cuál es su opinión acerca de la supervisión del personal que realiza Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 36.54% del personal califica Malo su opinión acerca de la supervisión del personal que realiza Electro Ucayali S.A. El 26.92% Regular, el 19.23% Bueno, el 11.54% Muy malo y el 5.769% Muy bueno.

Tabla 21. PREG 14 ¿Cuál es su opinión acerca del trabajo en equipo que realiza el personal administrativo de Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	3	5.8%
	Malo	15	28.8%
	Regular	17	32.7%
	Bueno	12	23.1%
	Muy bueno	5	9.6%
	Total	52	100.0%

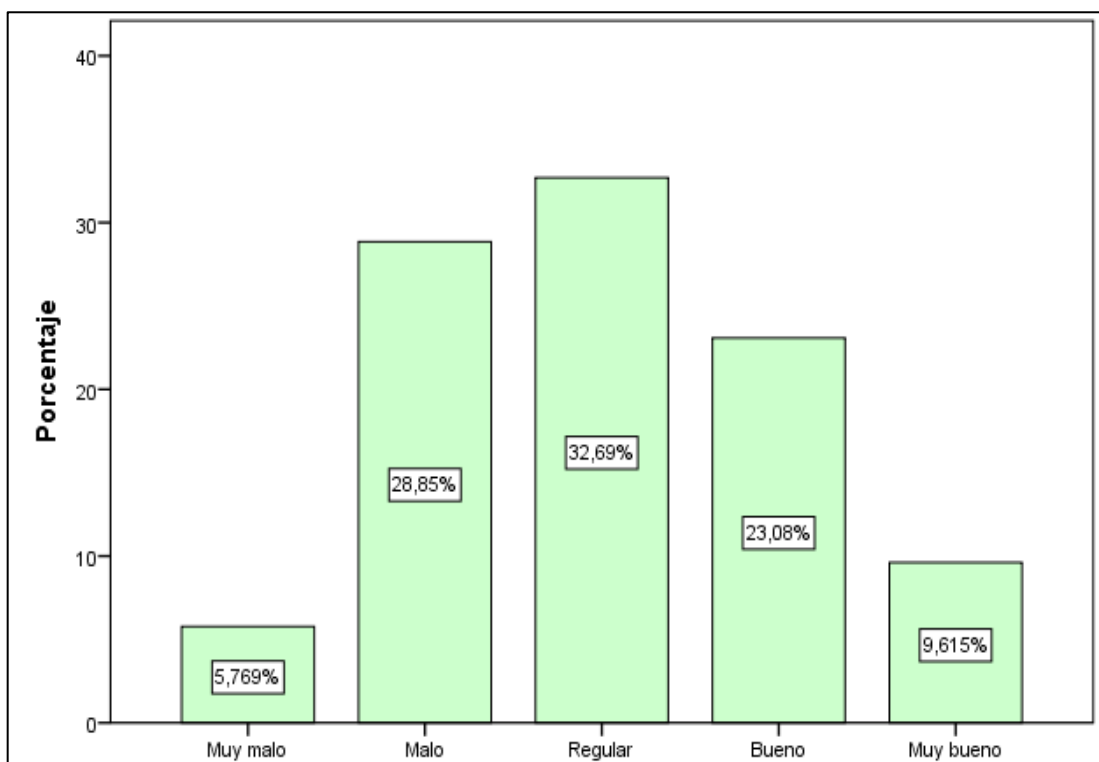


Gráfico 21. PREG 14 ¿Cuál es su opinión acerca del trabajo en equipo que realiza el personal administrativo de Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 32.69% del personal califica Regular su opinión acerca del trabajo en equipo que realiza el personal administrativo de Electro Ucayali S.A. El 28.85% Malo, el 23.08% Bueno, el 9.615% Muy bueno y el 5.769% Muy malo.

Tabla 22. PREG 15 ¿Cuál es su opinión acerca de la experiencia laboral del personal en la eficiencia de los procesos administrativos de Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	3	5.8%
	Malo	19	36.5%
	Regular	13	25.0%
	Bueno	12	23.1%
	Muy bueno	5	9.6%
	Total	52	100.0%

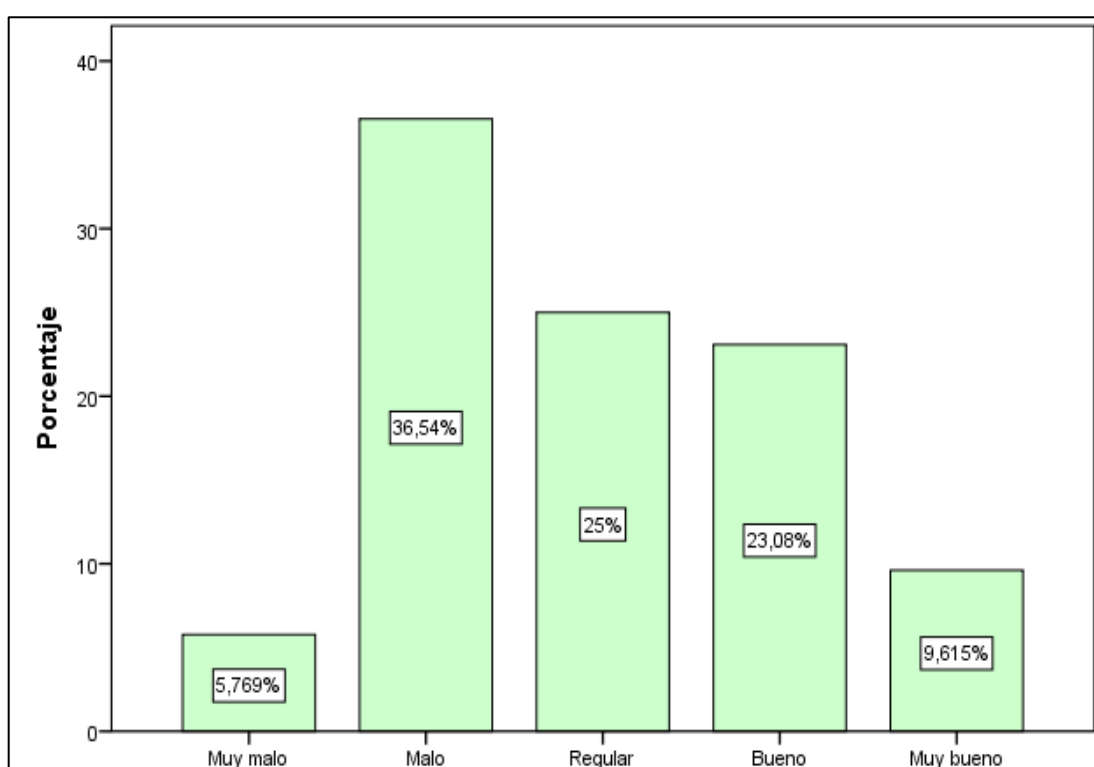


Gráfico 22. PREG 15 ¿Cuál es su opinión acerca de la experiencia laboral del personal en la eficiencia de los procesos administrativos de Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 36.54% del personal califica Malo su opinión acerca de la experiencia laboral del personal en la eficiencia de los procesos administrativos de Electro Ucayali S.A. El 25% Regular, el 23.08% Bueno, el 9.615% Muy bueno y el 5.769% Muy malo.

Tabla 23. PREG 16 ¿Cuál es su opinión acerca de la motivación intrínseca del personal administrativo en las labores para Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	5	9.6%
	Malo	18	34.6%
	Regular	13	25.0%
	Bueno	11	21.2%
	Muy bueno	5	9.6%
	Total	52	100.0%

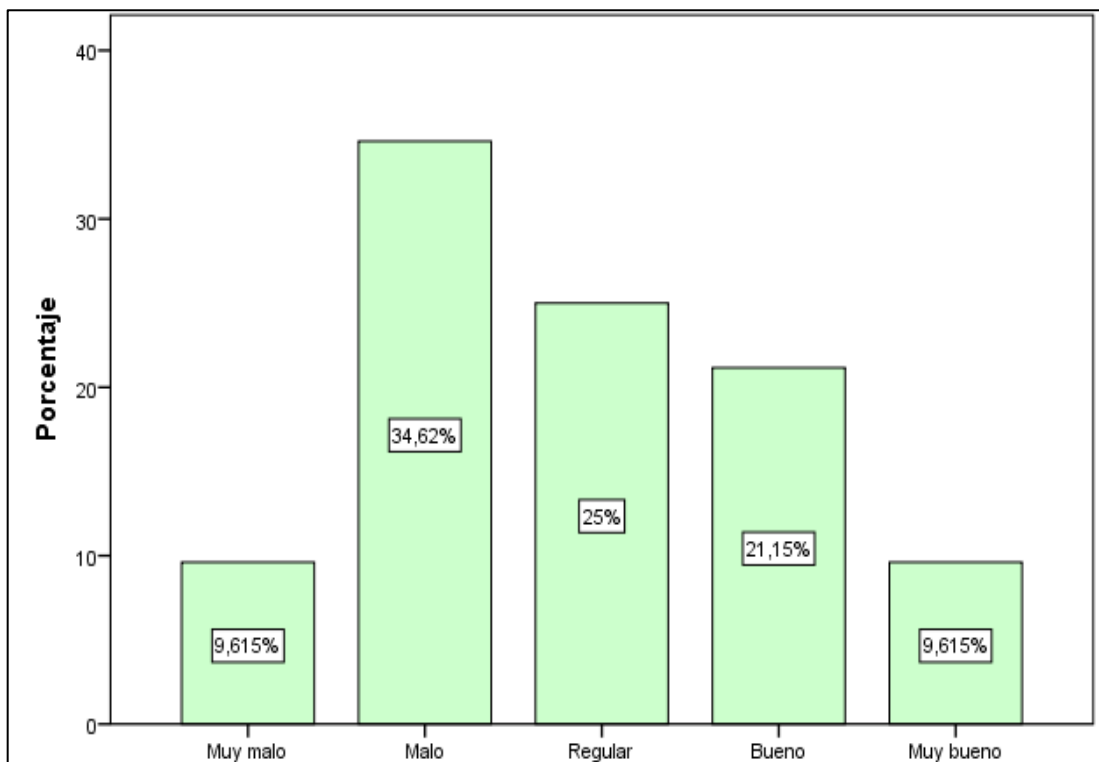


Gráfico 23. PREG 16 ¿Cuál es su opinión acerca de la motivación intrínseca del personal administrativo en las labores para Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 34.62% del personal califica Malo su opinión acerca de la motivación intrínseca del personal administrativo en las labores para Electro Ucayali S.A. El 25% Regular, el 21.15% Bueno, el 9.615% Muy malo y el 9.615% Muy bueno.

Tabla 24. PREG 17 ¿Cuál es su opinión acerca de los eventos de socialización que realiza el personal para compartir sus conocimientos y sus experiencias laborales en Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	4	7.7%
	Malo	20	38.5%
	Regular	13	25.0%
	Bueno	12	23.1%
	Muy bueno	3	5.8%
	Total	52	100.0%

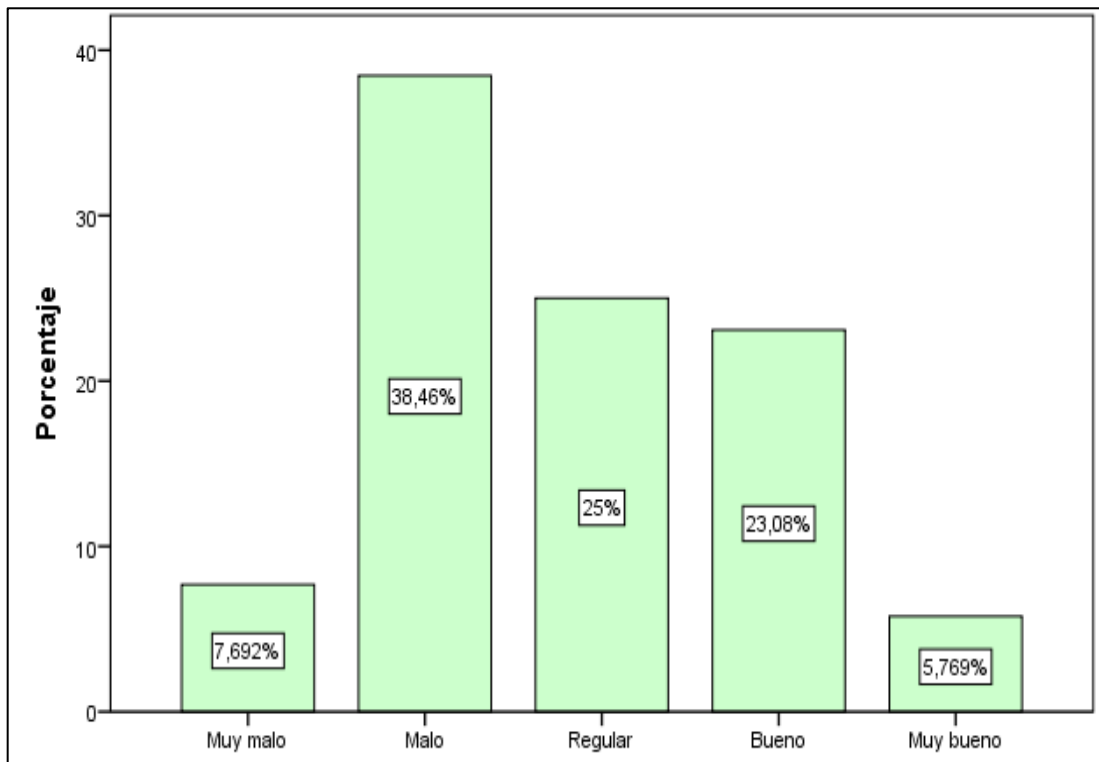


Gráfico 24. PREG 17 ¿Cuál es su opinión acerca de los eventos de socialización que realiza el personal para compartir sus conocimientos y sus experiencias laborales en Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 38.46% del personal califica Malo su opinión acerca de los eventos de socialización que realiza el personal para compartir sus conocimientos y sus experiencias laborales en Electro Ucayali S.A. El 25% Regular, el 23.08% Bueno, el 7.692% Muy malo y el 5.769% Muy bueno.

Tabla 25. PREG 18 ¿Cuál es su opinión de la motivación que existe para las áreas de trabajo que conforman un equipo en cada departamento de Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	7	13.5%
	Malo	12	23.1%
	Regular	18	34.6%
	Bueno	10	19.2%
	Muy bueno	5	9.6%
	Total	52	100.0%

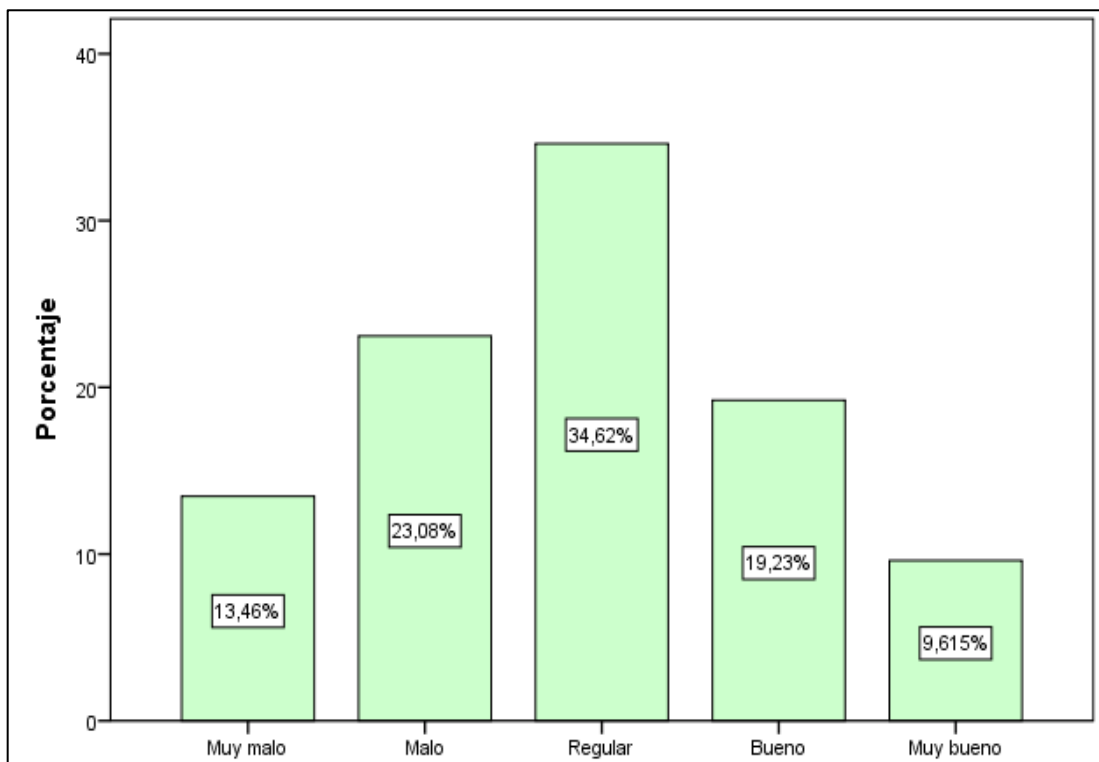


Gráfico 25. PREG 18 ¿Cuál es su opinión de la motivación que existe para las áreas de trabajo que conforman un equipo en cada departamento de Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 34.62% del personal califica Regular su opinión de la motivación que existe para las áreas de trabajo que conforman un equipo en cada departamento de Electro Ucayali S.A. El 23.08% Malo, el 19.23% Bueno, el 13.46% Muy malo y el 9.615% Muy bueno.

Tabla 26. PREG 19 ¿Cuál es su opinión acerca de los sistemas de información del personal en Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	2	3.8%
	Malo	19	36.5%
	Regular	17	32.7%
	Bueno	9	17.3%
	Muy bueno	5	9.6%
	Total	52	100.0%

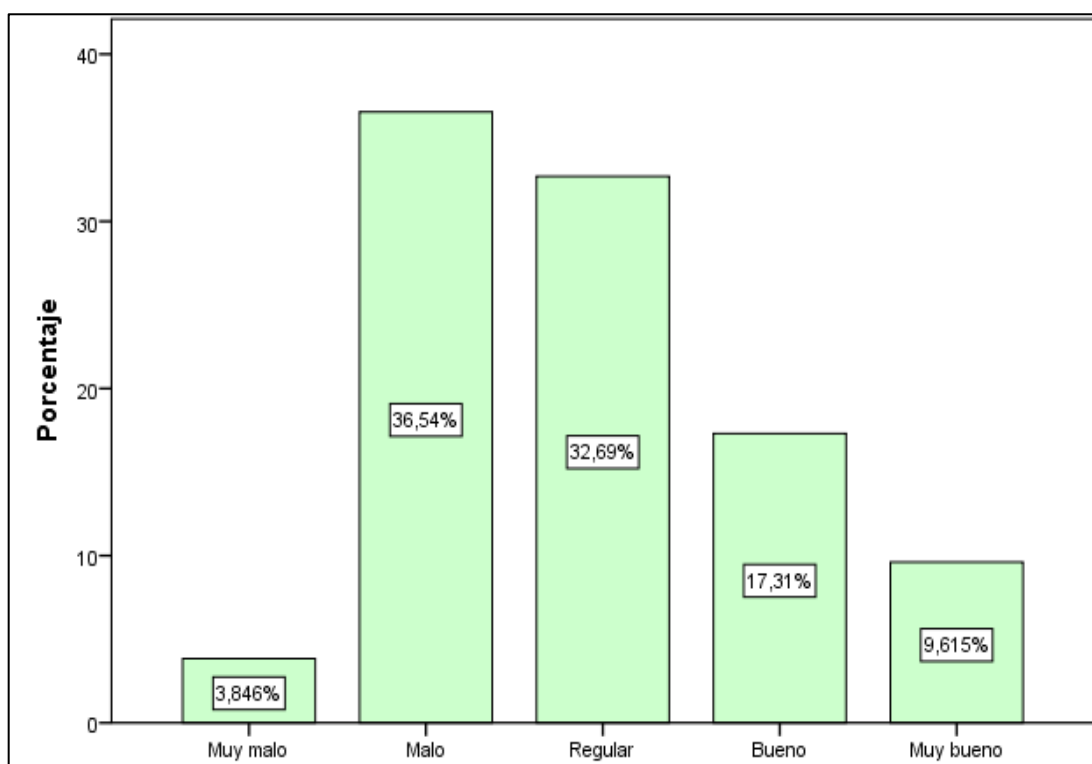


Gráfico 26. PREG 19 ¿Cuál es su opinión acerca de los sistemas de información del personal en Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 36.54% del personal califica Malo su opinión acerca de los sistemas de información del personal en Electro Ucayali S.A. El 32.69% Regular, el 17.31% Bueno, el 9.615% Muy bueno y el 3.846% Muy malo.

Tabla 27. PREG 20 ¿Cuál es su opinión acerca de la ética del personal administrativo en Electro Ucayali S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	2	3.8%
	Malo	20	38.5%
	Regular	12	23.1%
	Bueno	12	23.1%
	Muy bueno	6	11.5%
	Total	52	100.0%

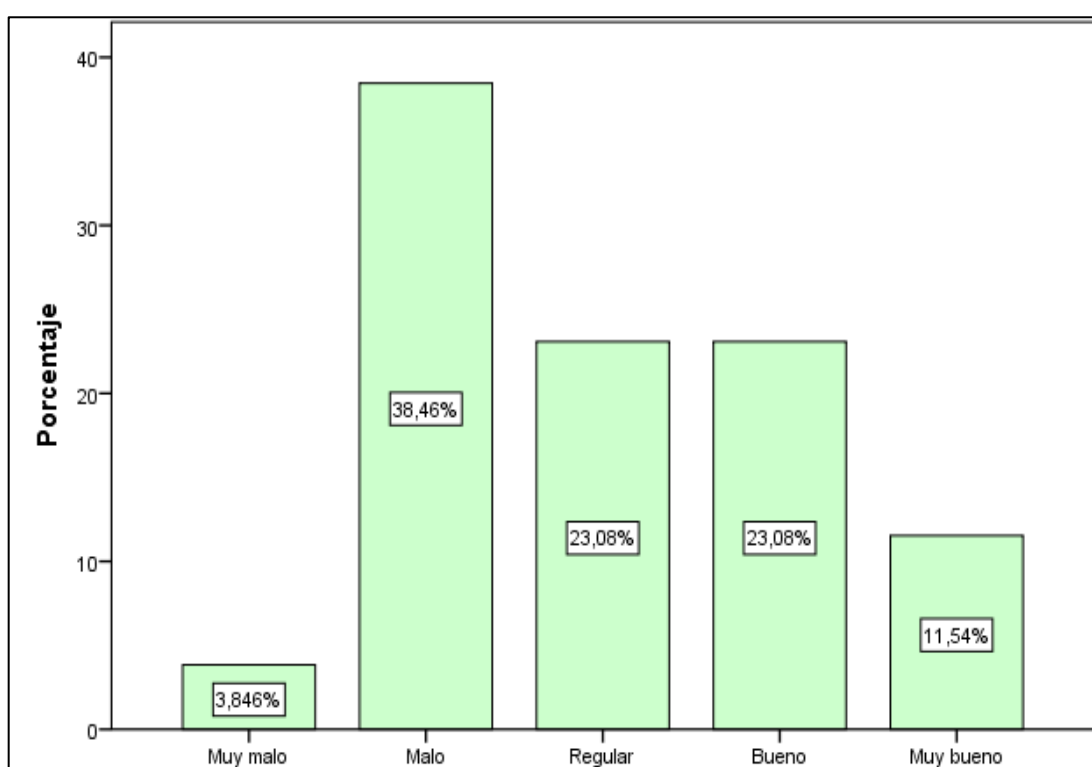


Gráfico 27. PREG 20 ¿Cuál es su opinión acerca de la ética del personal administrativo en Electro Ucayali S.A.?

Interpretación: El 38.46% del personal califica Malo su opinión acerca de la ética del personal administrativo en Electro Ucayali S.A. El 23.08% Regular, el 23.08% Bueno, el 11.54% Muy bueno y el 3.846% Muy malo.

Tabla 28. PREG 21 ¿Cuál es su opinión acerca de la responsabilidad social de Electro Ucayali S.A. hacia la población?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	3	5.8%
	Malo	13	25.0%
	Regular	15	28.8%
	Bueno	15	28.8%
	Muy bueno	6	11.5%
	Total	52	100.0%

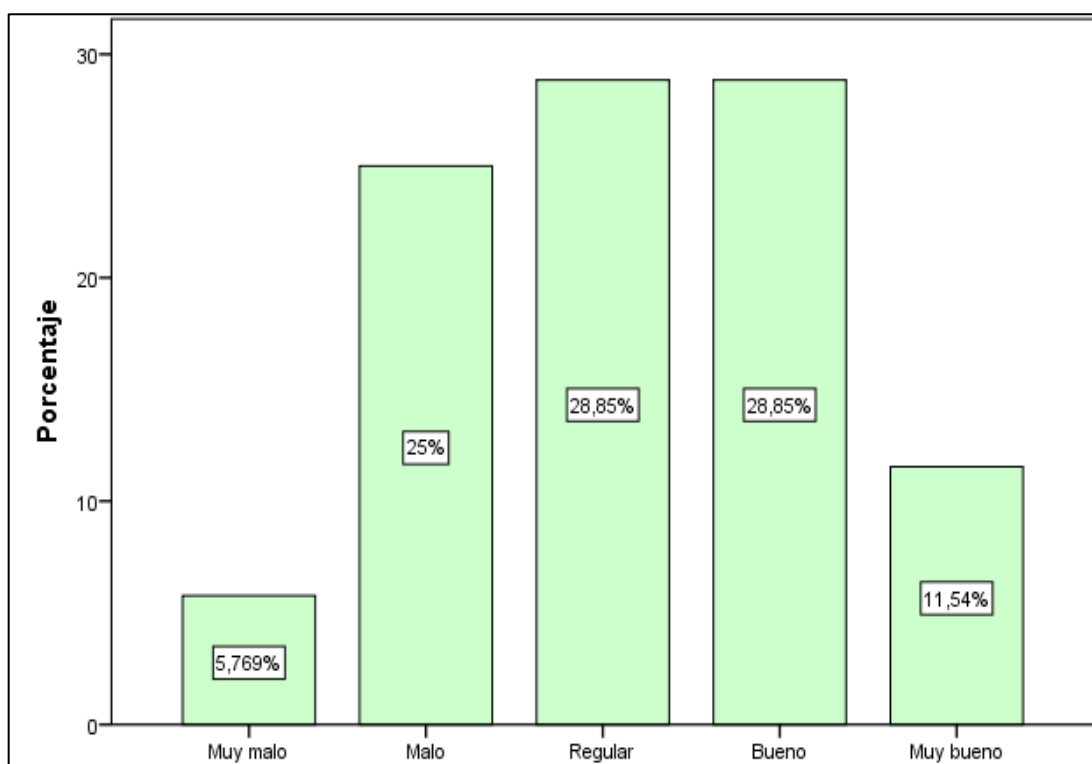


Gráfico 28. PREG 21 ¿Cuál es su opinión acerca de la responsabilidad social de Electro Ucayali S.A. hacia la población?

Interpretación: El 28.85% del personal califica Regular su opinión acerca de la responsabilidad social de Electro Ucayali S.A. hacia la población. El 28.85% Bueno, el 25% Malo, el 11.54% Muy bueno y el 5.769% Muy malo.

4.2. Prueba de hipótesis

El SPSS es un software estadístico con el cual se procedió a validar la prueba de hipótesis ya sea la general como las específicas, relacionando las variables y dimensiones que se presenta en la investigación.

4.2.1. Correlación de Pearson de la hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

Ho: No existe relación significativa entre la administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

En la tabla que se presenta a continuación, se precedió a realizar el resumen estadístico, entre las variables: administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A.

Tabla 29. Resumen del modelo, entre las variables administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,960 ^a	0,922	0,920	0,23167

a: Predictores (Constante), administración de recursos humanos

En la tabla anterior, el coeficiente de determinación, que se denomina R^2 y pronunciado R cuadrado, tiene la finalidad de probar la hipótesis general en estudio.

Asimismo la interpretación estadística que se menciona en la siguiente tabla, corresponde a la correlación de las variables: administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas.

Tabla 30. Correlación, entre las variables administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A.

RELACIÓN		Desempeño en las dependencias administrativas	Administración de recursos humanos
Correlación de Pearson	Desempeño en las dependencias administrativas	1,000	,960
	Administración de recursos humanos	,960	1,000
Sig. (unilateral)	Desempeño en las dependencias administrativas	---	,000
	Administración de recursos humanos	,000	---
N	Desempeño en las dependencias administrativas	52	52
	Administración de recursos humanos	52	52

En la tabla anterior se logró observar que el coeficiente de Correlación de Pearson es igual a 0.960, encontrándose en el rango de aceptabilidad, es decir la **relación es muy alta** según la tabla siguiente.

Tabla 31. Coeficiente interpretación

0	Relación Nula
0 – 0,2	Relación muy baja
0,2 – 0,4	Relación baja
0,4 – 0,6	Relación Moderada
0,6 – 0,8	Relación alta
0,8 – 1	Relación muy alta

Se considera que la Correlación de Pearson, trabaja con un nivel de significancia igual al 5%, en otros términos se refiere al margen de error, y un nivel de confiabilidad del 95%.

Como $0.050 > 0.000$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; concluyendo que existe un **RELACIÓN MUY ALTA**, de acuerdo al coeficiente de determinación R^2 , siendo igual a 0.920, es decir, se encuentran asociados en un 92% lo que indica que la hipótesis planteada en la investigación es válida.

4.2.2. Correlación de Pearson de la primera hipótesis específica

Ha: La relación es significativa entre la incorporación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

Ho: La relación no es significativa entre la incorporación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

En la tabla que se presenta a continuación, se precedió a realizar el resumen estadístico, entre la dimensión: incorporación de personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas.

Tabla 32. Resumen del modelo, entre la dimensión: incorporación de personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,877 ^a	0,769	0,764	0,39857

a: Predictores (Constante), incorporación de las personas

En la tabla anterior, el coeficiente de determinación, que se denomina R^2 y pronunciado R cuadrado, tiene la finalidad de probar la primera hipótesis específica en estudio.

Asimismo la interpretación estadística que se menciona en la siguiente tabla, corresponde a la correlación entre la dimensión:

incorporación de personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas.

Tabla 33. Correlación, entre la dimensión: incorporación de personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas

RELACIÓN		Desempeño en las dependencias administrativas	Incorporación de personas
Correlación de Pearson	Desempeño en las dependencias administrativas	1,000	,877
	Incorporación de personas	,877	1,000
Sig. (unilateral)	Desempeño en las dependencias administrativas	---	,000
	Incorporación de personas	,000	---
N	Desempeño en las dependencias administrativas	52	52
	Incorporación de personas	52	52

En la tabla anterior se logró observar que el coeficiente de Correlación de Pearson es igual a 0.877, encontrándose en el rango de aceptabilidad, es decir la **relación es muy alta** según la tabla siguiente.

Tabla 34. Coeficiente interpretación

0	Relación Nula
0 – 0,2	Relación muy baja
0,2 – 0,4	Relación baja
0,4 – 0,6	Relación Moderada
0,6 – 0,8	Relación alta
0,8 – 1	Relación muy alta

Se considera que la Correlación de Pearson, trabaja con un nivel de significancia igual al 5%, en otros términos se refiere al margen de error, y un nivel de confiabilidad del 95%.

Como $0.050 > 0.000$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; concluyendo que existe un **RELACIÓN ALTA**,

de acuerdo al coeficiente de determinación R^2 , siendo igual a 0.764, es decir, se encuentran asociados en un 76.4% lo que indica que la hipótesis planteada en la investigación es válida.

4.2.3. Correlación de Pearson de la segunda hipótesis específica

Ha: La relación es significativa entre la colocación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

Ho: La relación no es significativa entre la colocación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

En la tabla que se presenta a continuación, se precedió a realizar el resumen estadístico, entre la dimensión: colocación de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas.

Tabla 35. Resumen del modelo, entre la dimensión: colocación de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,916 ^a	0,839	0,835	0,33315

a: Predictores (Constante), colocación de las personas

En la tabla anterior, el coeficiente de determinación, que se denomina R^2 y pronunciado R cuadrado, tiene la finalidad de probar la segunda hipótesis específica en estudio.

Asimismo la interpretación estadística que se menciona en la siguiente tabla, corresponde a la correlación entre la dimensión: colocación de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas.

Tabla 36. Correlación, entre la dimensión: colocación de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas

RELACIÓN		Desempeño en las dependencias administrativas	Colocación de las personas
Correlación de Pearson	Desempeño en las dependencias administrativas	1,000	,916
	Colocación de las personas	,916	1,000
Sig. (unilateral)	Desempeño en las dependencias administrativas	---	,000
	Colocación de las personas	,000	---
N	Desempeño en las dependencias administrativas	52	52
	Colocación de las personas	52	52

En la tabla anterior se logró observar que el coeficiente de Correlación de Pearson es igual a 0.916, encontrándose en el rango de aceptabilidad, es decir la **relación es muy alta** según la tabla siguiente.

Tabla 37. Coeficiente interpretación

0	Relación Nula
0 – 0,2	Relación muy baja
0,2 – 0,4	Relación baja
0,4 – 0,6	Relación Moderada
0,6 – 0,8	Relación alta
0,8 – 1	Relación muy alta

Se considera que la Correlación de Pearson, trabaja con un nivel de significancia igual al 5%, en otros términos se refiere al margen de error, y un nivel de confiabilidad del 95%.

Como $0.050 > 0.000$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; concluyendo que existe un **RELACIÓN MUY ALTA**, de acuerdo al coeficiente de determinación R^2 , siendo igual a 0.835, es decir, se encuentran asociados en un 83.5% lo que indica que la hipótesis planteada en la investigación es válida.

4.2.4. Correlación de Pearson de la tercera hipótesis específica

Ha: La relación es significativa entre la recompensa de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

Ho: La relación no es significativa entre la recompensa de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

En la tabla que se presenta a continuación, se procedió a realizar el resumen estadístico, entre la dimensión: recompensa de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas.

Tabla 38. Resumen del modelo, entre la dimensión: recompensa de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,907 ^a	0,823	0,819	0,34922

a: Predictores (Constante), recompensas de las personas

En la tabla anterior, el coeficiente de determinación, que se denomina R^2 y pronunciado R cuadrado, tiene la finalidad de probar la segunda hipótesis específica en estudio.

Asimismo la interpretación estadística que se menciona en la siguiente tabla, corresponde a la correlación entre la dimensión: recompensa de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas.

Tabla 39. Correlación, entre la dimensión: recompensa de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas

RELACIÓN		Desempeño en las dependencias administrativas	Recompensa de las personas
Correlación de Pearson	Desempeño en las dependencias administrativas	1,000	,907
	Recompensa de las personas	,907	1,000
Sig. (unilateral)	Desempeño en las dependencias administrativas	---	,000
	Recompensa de las personas	,000	---
N	Desempeño en las dependencias administrativas	52	52
	Recompensa de las personas	52	52

En la tabla anterior se logró observar que el coeficiente de Correlación de Pearson es igual a 0.907, encontrándose en el rango de aceptabilidad, es decir la **relación es muy alta** según la tabla siguiente.

Tabla 40. Coeficiente interpretación

0	Relación Nula
0 – 0,2	Relación muy baja
0,2 – 0,4	Relación baja
0,4 – 0,6	Relación Moderada
0,6 – 0,8	Relación alta
0,8 – 1	Relación muy alta

Se considera que la Correlación de Pearson, trabaja con un nivel de significancia igual al 5%, en otros términos se refiere al margen de error, y un nivel de confiabilidad del 95%.

Como $0.050 > 0.000$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; concluyendo que existe un **RELACIÓN MUY ALTA**, de acuerdo al coeficiente de determinación R^2 , siendo igual a 0.819, es decir, se encuentran asociados en un 81.9% lo que indica que la hipótesis planteada en la investigación es válida.

4.2.5. Correlación de Pearson de la cuarta hipótesis específica

Ha: La relación es significativa entre el desarrollo de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

Ho: La relación no es significativa entre el desarrollo de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

En la tabla que se presenta a continuación, se precedió a realizar el resumen estadístico, entre la dimensión: desarrollo de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas.

Tabla 41. Resumen del modelo, entre la dimensión: desarrollo de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,784 ^a	0,614	0,606	0,51522

a: Predictores (Constante), desarrollo de las personas

En la tabla anterior, el coeficiente de determinación, que se denomina R^2 y pronunciado R cuadrado, tiene la finalidad de probar la segunda hipótesis específica en estudio.

Asimismo la interpretación estadística que se menciona en la siguiente tabla, corresponde a la correlación entre la dimensión: desarrollo de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas.

Tabla 42. Correlación, entre la dimensión: desarrollo de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas

RELACIÓN		Desempeño en las dependencias administrativas	Desarrollo de las personas
Correlación de Pearson	Desempeño en las dependencias administrativas	1,000	,784
	Desarrollo de las personas	,784	1,000
Sig. (unilateral)	Desempeño en las dependencias administrativas	---	,000
	Recompensa de las personas	,000	---
N	Desempeño en las dependencias administrativas	52	52
	Recompensa de las personas	52	52

En la tabla anterior se logró observar que el coeficiente de Correlación de Pearson es igual a 0.784, encontrándose en el rango de aceptabilidad, es decir la **relación es alta** según la tabla siguiente.

Tabla 43. Coeficiente interpretación

0	Relación Nula
0 – 0,2	Relación muy baja
0,2 – 0,4	Relación baja
0,4 – 0,6	Relación Moderada
0,6 – 0,8	Relación alta
0,8 – 1	Relación muy alta

Se considera que la Correlación de Pearson, trabaja con un nivel de significancia igual al 5%, en otros términos se refiere al margen de error, y un nivel de confiabilidad del 95%.

Como $0.050 > 0.000$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; concluyendo que existe un **RELACIÓN ALTA**, de acuerdo al coeficiente de determinación R^2 , siendo igual a 0.606, es decir, se encuentran asociados en un 60.6% lo que indica que la hipótesis planteada en la investigación es válida.

4.2.6. Correlación de Pearson de la quinta hipótesis específica

Ha: La relación es significativa entre la retención de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

Ho: La relación no es significativa entre la retención de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.

En la tabla que se presenta a continuación, se precedió a realizar el resumen estadístico, entre la dimensión: retención de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas.

Tabla 44. Resumen del modelo, entre la dimensión: retención de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,915 ^a	0,838	0,834	0,33404

a: Predictores (Constante), retención de las personas

En la tabla anterior, el coeficiente de determinación, que se denomina R^2 y pronunciado R cuadrado, tiene la finalidad de probar la segunda hipótesis específica en estudio.

Asimismo la interpretación estadística que se menciona en la siguiente tabla, corresponde a la correlación entre la dimensión: retención de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas.

Tabla 45. Correlación, entre la dimensión: retención de las personas y la variable 2: desempeño en las dependencias administrativas

RELACIÓN		Desempeño en las dependencias administrativas	Desarrollo de las personas
Correlación de Pearson	Desempeño en las dependencias administrativas	1,000	,915
	Desarrollo de las personas	,915	1,000
Sig. (unilateral)	Desempeño en las dependencias administrativas	---	,000
	Recompensa de las personas	,000	---
N	Desempeño en las dependencias administrativas	52	52
	Recompensa de las personas	52	52

En la tabla anterior se logró observar que el coeficiente de Correlación de Pearson es igual a 0.915, encontrándose en el rango de aceptabilidad, es decir la **relación es muy alta** según la tabla siguiente.

Tabla 46. Coeficiente interpretación

0	Relación Nula
0 – 0,2	Relación muy baja
0,2 – 0,4	Relación baja
0,4 – 0,6	Relación Moderada
0,6 – 0,8	Relación alta
0,8 – 1	Relación muy alta

Se considera que la Correlación de Pearson, trabaja con un nivel de significancia igual al 5%, en otros términos se refiere al margen de error, y un nivel de confiabilidad del 95%.

Como $0.050 > 0.000$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; concluyendo que existe un **RELACIÓN MUY ALTA**, de acuerdo al coeficiente de determinación R^2 , siendo igual a 0.834, es decir, se encuentran asociados en un 83.4% lo que indica que la hipótesis planteada en la investigación es válida.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

En el presente capítulo se realizó la discusión de los resultados obtenidos en el capítulo IV con el marco teórico de nuestra investigación, para ello se tomó en consideración el cuestionario de preguntas dirigido al personal administrativo de Electro Ucayali S.A.

En tal sentido, los resultados indican que existe una relación directa y positiva entre las variables: Administración de recursos humanos y el Desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A.: 2017, tal como se aprecia en el ítem 4.2.1. Correlación de Pearson de la prueba de hipótesis general.

Con respecto a la variable 1: Administración de los recursos humanos se estimó que el 8.58% (Muy malo) y el 32.99% (Malo) considera con problemas la manera de incorporación, colocación, recompensas, desarrollo y retención del personal en Electro Ucayali S.A., y solamente el 29.44% (Regular).

Con lo cual nuestros resultados obtenidos en la investigación están de acuerdo con Barzola, L. (2012) que en su tesis "*Gestión del recurso humano en enfermería: Criterios de reclutamiento y selección de personal*", indica que solo el 22% ha ingresado de forma directa, es decir que, una mayoría importante del

recurso humano actual debió cumplir con alguno de los requisitos indispensables para acceder a un puesto de trabajo.

Asimismo con respecto a la variable 2: Desempeño en las dependencias administrativas se estimó que el 7.59% (Muy malo), y el 33.11% (Malo) considera con problemas el trabajo en equipo, experiencia laboral, la motivación y la ética del personal en Electro Ucayali S.A., y solamente el 28.33% (Regular).

Con lo cual nuestros resultados obtenidos en la investigación están de acuerdo con Sac Chaj. (2013) en su tesis *“Motivación del recurso humano para mejorar el servicio al cliente en importadoras de electrodomésticos en la ciudad de Quetzaltenango”*, indica que las empresas de electrodomésticos de la ciudad de Quetzaltenango no utilizan la motivación para mejorar el servicio al cliente. Por lo que fue necesario implementarla. También explica que el nivel de motivación de los trabajadores de las empresas de electrodomésticos en la Ciudad de Quetzaltenango es demasiada baja por lo que se trabajó en ello.

Estos resultados permiten reflexionar la problemática existe en las áreas de trabajo, examinando los niveles de insatisfacción con el personal a cargo, por lo cual es apropiado realizar políticas de control y auditoria de las actividades diarias del personal.

CONCLUSIONES

De acuerdo a nuestro análisis en los resultados presentados, concluimos lo siguiente:

1. Existe una **RELACIÓN MUY ALTA** entre la variable 1: administración de recursos humanos y la variable 2: el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., de acuerdo al coeficiente de determinación R^2 igual a 0.920, es decir se encuentran asociados en un 92%.
2. Existe una **RELACIÓN ALTA** entre la dimensión incorporación de las personas y la variable 2: el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., de acuerdo al coeficiente de determinación R^2 igual a 0.764, es decir se encuentran asociados en un 76.4%.
3. Existe una **RELACIÓN MUY ALTA** entre la dimensión colocación de las personas y la variable 2: el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., de acuerdo al coeficiente de determinación R^2 igual a 0.835, es decir se encuentran asociados en un 83.5%.
4. Existe una **RELACIÓN MUY ALTA** entre la dimensión recompensa de las personas y la variable 2: el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., de acuerdo al coeficiente de determinación R^2 igual a 0.819, es decir se encuentran asociados en un 81.9%.
5. Existe una **RELACIÓN ALTA** entre la dimensión desarrollo de las personas y la variable 2: el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., de acuerdo al coeficiente de determinación R^2 igual a 0.606, es decir se encuentran asociados en un 60.6%.
6. Existe una **RELACIÓN MUY ALTA** entre la dimensión retención de las personas y la variable 2: el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., de acuerdo al coeficiente de determinación R^2 igual a 0.834, es decir se encuentran asociados en un 83.4%.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda mejorar la capacidad del personal promoviendo capacitaciones, y así lograr el mejor desempeño laboral en cada puesto de trabajo. La motivación mejora su desempeño; realizando esta acción se consigue que los trabajadores estén comprometidos con la visión, misión, objetivos, metas y políticas organizacionales.
2. Se recomienda que la incorporación del personal se debe someter a un proceso de evaluación y selección estricto, teniendo en claro el perfil del trabajador que se requiera para cubrir un puesto de trabajo y de esta manera seleccionar a la persona más idónea, solo así podemos hablar de calidad y eficacia en el trabajo.
3. Se recomienda para la colocación de las personas en una determinada gerencia y sub gerencias, éstas, cuenten con habilidades necesarias, para conformar un mejor equipo de trabajo y de tal manera responder a las expectativas y necesidades del usuario de forma más rápida reduciendo el tiempo.
4. Se recomienda mejorar el desempeño laboral en un determinado puesto de trabajo promoviendo la recompensa de las personas, de tal manera lograr un ambiente de trabajo donde haya comodidad y tenga las condiciones mínimas, además dar incentivos monetarios y no monetarios para que de esta manera se pueda apreciar el mejor desempeño laboral del trabajador.
5. Se recomienda realizar charlas de capacitación para el desarrollo del personal y crear equipos de trabajo para las áreas. Se debe seleccionar profesionales o técnicos con conocimientos a fines al área de trabajo para que de esta manera haya mayor rapidez en la atención y respuesta al usuario quienes acuden a diario para realizar trámites.
6. Se recomienda realizar supervisiones al personal, con finalidad de brindarles la seguridad en el trabajo y prevención de accidentes. Por otro lado retener al personal con programas que incorporen pagos salariales, recompensas y beneficios, así como bonos extra.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Venezuela: Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Barrios, V. (2011). *Motivación en recursos humanos, capacitación, atención al cliente y el servicio*. Buenos Aires - Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- Barzola, L. (2012). *Gestión del recurso humano en enfermería: Criterios de reclutamiento y selección de personal*. Santa Fe - Argentina: Escuela de Enfermería - FCM.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y competitividad*. Colombia: McGRAW-HILL.
- Broggi, A. (2010). *Metodología para la mejor administración de los recursos humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración*. Buenos aires - Argentina: Universidad Tecnológica Nacional.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión de talento humano*. México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G., & Varela, R. (2010). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*. México: Pearson.
- Inca, K. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*. Andahuaylas - Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.

- Marcillo, N. (2014). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí*. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Martínez, L. (01 de Enero de 2004). *Administración de recursos humanos ¿Cómo funciona?* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-como-funciona/>
- Moreira, R. (2013). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio*. Santiago de Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Newstrom, J., & Davis, K. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: MCGRAW-HILL.
- Pigors, P., & Myers, C. (1969). *Personnel Administration*. México: 6a ed. McGraw-Hill.
- Quijano, A., & Silva, K. (2016). *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes Civa*. Chiclayo - Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez, V. (1973). *Sindicalismo y administración de personal*. USAO.
- Sac, S. (2013). *Motivación del recurso humano para mejorar el servicio al cliente en importadoras de electrodomésticos en la ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango - Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

ANEXO

Anexo 1. Matriz de consistencia

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA EL DESEMPEÑO EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE ELECTRO UCAYALI S.A.: 2017

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN								
<p>¿Qué relación existe entre la administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre la administración de recursos humanos y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.</p>	<p>VARIABLE 1: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</p> <p>DIMENSIÓN: INCORPORAR A LAS PERSONAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclutamiento del personal. ▪ Selección del personal <p>DIMENSIÓN: COLOCACIÓN DE LAS PERSONAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación del personal. ▪ Modelo de trabajo. ▪ Evaluación del desempeño. <p>DIMENSIÓN: RECOMPENSAR A LAS PERSONAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Remuneración. ▪ Programas de incentivos. ▪ Prestaciones y servicios. <p>DIMENSIÓN: DESARROLLO DE LAS PERSONAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación. ▪ Desarrollo del personal en la organización. <p>DIMENSIÓN: RETENER A LAS PERSONAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones con el personal. ▪ Higiene, seguridad y calidad de vida. ▪ Supervisar al personal. <p>VARIABLE 2: DESEMPEÑO EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS</p> <p>DIMENSIÓN SUBSISTEMA DE AUDITORIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo en equipo. ▪ Experiencia laboral. ▪ Motivación intrínseca. ▪ Eventos de socialización. ▪ Motivación por áreas. ▪ Sistemas de información del personal. ▪ Ética. ▪ Responsabilidad social. 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN APLICADA.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVO.</p> <p>POBLACIÓN Está conformado por el personal administrativo de la empresa Electro Ucayali S.A., que según la página de transparencia afirma que en total existen 121 trabajadores, bajo los regímenes laborales 276, 278 y CAS – 2017.</p> <p>MUESTRA Se encuentra conformado por el personal administrativo de la empresa Electro Ucayali S.A., siendo necesaria para la investigación 52 personas.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r r <--> O2 </pre> </div> <p>SOFTWARE PARA PROCESAR DATOS: SPSS.</p>								
<p>a) ¿Cuál es la relación entre la incorporación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la colocación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la recompensa de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre la retención de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017?</p>	<p>a) Evaluar la relación entre la incorporación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.</p> <p>b) Definir la relación entre la colocación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.</p> <p>c) Establecer la relación entre la recompensa de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.</p> <p>d) Precisar la relación entre el desarrollo de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.</p> <p>e) Especificar la relación entre la retención de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.</p>	<p>a) La relación es significativa entre la incorporación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.</p> <p>b) La relación es significativa entre la colocación de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.</p> <p>c) La relación es significativa entre la recompensa de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.</p> <p>d) La relación es significativa entre el desarrollo de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.</p> <p>e) La relación es significativa entre la retención de las personas y el desempeño en las dependencias administrativas de Electro Ucayali S.A., 2017.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 20px;"> <thead> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th style="width: 33%;">Fuentes</th> <th style="width: 33%;">Técnicas</th> <th style="width: 33%;">Herramientas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Primaria</td> <td style="text-align: center;">Encuesta</td> <td style="text-align: center;">Cuestionario</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Secundaria</td> <td style="text-align: center;">Análisis documental</td> <td style="text-align: center;">Resumen de autores</td> </tr> </tbody> </table>	Fuentes	Técnicas	Herramientas	Primaria	Encuesta	Cuestionario	Secundaria	Análisis documental	Resumen de autores
Fuentes	Técnicas	Herramientas										
Primaria	Encuesta	Cuestionario										
Secundaria	Análisis documental	Resumen de autores										

Anexo 2. Cuestionario de preguntas



CUESTIONARIO SOBRE LA INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA EL DESEMPEÑO EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE ELECTRO UCAYALI S.A.: AÑO 2017

N° de cuestionario: _____

Fecha: _____

ESTIMADO SEÑOR:

El presente formulario tiene como objetivo obtener información, la que tendrá como único fin, aportar datos que contribuyan a la realización del trabajo de tesis final. Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. brinde es anónima y en estricta reserva.

Por favor marque con una X, o bien encierre en un círculo la opción elegida como respuesta.


1	Muy malo
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Muy bueno

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

PREG N°	PREGUNTAS	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
VARIABLE 1: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
PREG 01	¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de reclutamiento del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?					
PREG 02	¿Cuál es su opinión acerca de los procesos en la selección del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?					
PREG 03	¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de orientación del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?					
PREG 04	¿Cuál es su opinión acerca del modelo de trabajo que se realiza en Electro Ucayali S.A.?					
PREG 05	¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de evaluación del desempeño del personal que se realiza en Electro Ucayali S.A.?					
PREG 06	¿Cuál es su opinión acerca de la remuneración del personal en Electro Ucayali S.A.?					
PREG 07	¿Cuál es su opinión acerca de los programas de incentivos que aplica Electro Ucayali S.A. para su personal?					
PREG 08	¿Cuál es su opinión acerca de las prestaciones y servicios que realiza el personal para Electro Ucayali S.A.?					
PREG 09	¿Cuál es su opinión acerca de la capacitación que otorga Electro Ucayali S.A. a su personal?					
PREG 10	¿Cuál es su opinión acerca del desarrollo del personal en sus áreas de trabajo para Electro Ucayali S.A.?					

PREG 11	¿Cuál es su opinión acerca de las relaciones del personal con los directivos de Electro Ucayali S.A.?					
PREG 12	¿Cuál es su opinión de la higiene, seguridad y calidad de vida en las instalaciones de Electro Ucayali S.A.?					
PREG 13	¿Cuál es su opinión acerca de la supervisión del personal que realiza Electro Ucayali S.A.?					
VARIABLE 2: DESEMPEÑO EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS						
PREG 14	¿Cuál es su opinión acerca del trabajo en equipo que realiza el personal administrativo de Electro Ucayali S.A.?					
PREG 15	¿Cuál es su opinión acerca de la experiencia laboral del personal en la eficiencia de los procesos administrativos de Electro Ucayali S.A.?					
PREG 16	¿Cuál es su opinión acerca de la motivación intrínseca del personal administrativo en las labores para Electro Ucayali S.A.?					
PREG 17	¿Cuál es su opinión acerca de los eventos de socialización que realiza el personal para compartir sus conocimientos y sus experiencias laborales en Electro Ucayali S.A.?					
PREG 18	¿Cuál es su opinión de la motivación que existe para las áreas de trabajo que conforman un equipo en cada departamento de Electro Ucayali S.A.?					
PREG 19	¿Cuál es su opinión acerca de los sistemas de información del personal en Electro Ucayali S.A.?					
PREG 20	¿Cuál es su opinión acerca de la ética del personal administrativo en Electro Ucayali S.A.?					
PREG 21	¿Cuál es su opinión acerca de la responsabilidad social de Electro Ucayali S.A. hacia la población?					

Anexo 3. Ficha de evaluación del instrumento de investigación juicio de expertos



I. DATOS PERSONALES N° 01:

1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE: LEON TAFUR BELDOMERO

1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA EL DESCHISTE DE LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE ELECTRO UCAYALI S.A. - DPO ZON LIKA, FRANCISCO COMPOS BANGULO

1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: LIKA FRANCISCO COMPOS BANGULO

1.6. MAESTRIADO/DOCTORADO: LICENCIADO

1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (10-13)	Buena (14-16)	Muy buena (17-18)	Excelente (19-20)
01. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado			16	17	
02. OBJETIVO	Está expresado con conductas observables				18	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al evento de la ciencia y calidad			15	18	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento			16	17	
05. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad				17	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos			16	17	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto técnico científico de tema de estudio				17	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores			16	18	
09. METODOLÓGICA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					16B
Sub Total						16B
TOTAL						16B

Valoración cuantitativa (Total 0-20): 16B

Valoración cualitativa: ACEPTABLE

Valoración de oportunidad: ACEPTABLE

Legenda:
 01-13 Inapropiada
 14-16 Aceptable sin recomendación
 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: PUCALLPO, 11 DE AGOSTO DEL 2018

Firma y Post - Firma del Experto: [Firma]

DNI: 75611492



I. DATOS PERSONALES N° 01:

- 1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE: FREDDY CAR FERRARI FERNANDEZ
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCHUYA
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS HUMANOS PARA EL EXCAMPESINO DE LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE SECTOR UCHUYA S.D. AÑO 2017
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: LILA FERNANDESA CONTRAS ARGÜELO
- 1.6. MAESTRIA DOCTORADO: LICENCIADO
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (10-12)	Buena (14-16)	Muy Buena (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				17	
02 OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
03 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				18	
04 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento			15		
05 SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad			16		
06 INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				17	
07 CONSISTENCIA	Sesado en el aspecto técnico científico de tema de estudio			15		
08 COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					19
09 METODOLOGÍA	Las estrategias responden al proceso del estudio				18	
10 OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
Sub Total						172
TOTAL						172

Valoración cuantitativa (total de 4): 172
 Valoración cualitativa: ACEPTABLE
 Valoración de aplicabilidad: APLICABLE

Legenda
 01-08 Improcedente
 14-16 Aceptable con recomendación
 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: PUCUPE, 11 DE ENERO DEL 2018

Firma y Post - Firma del Experto:

DNI: 90027299