

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

TESIS

**"ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL
NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LOS TRABAJADORES
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA,
REGIÓN CUSCO – 2020"**

PRESENTADO POR

Bach. EDISON ABARCA CASO

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

ASESOR:

MG. EDUARDO YGNACIO ARRAYA CELIS

CUSCO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedicó este trabajo de investigación a mis padres, así como a mis hermanos que fueron y motivaron para concluir mi formación académica profesional gracias a este proyecto y su incalculable apoyo.

EDISON ABARCA CASO.

AGRADECIMIENTO

A dios por darme la vida, a mi querida ALMA MATER la Universidad Alas Peruanas, por darme las herramientas necesarias para alcanzar mis tan preciados objetivos académicos.

A mis respetados docentes por haberme orientado para mi formación académica y asumir con su apoyo en tan riguroso camino.

A la Municipalidad Provincial de Calca por bríndame todas las facilidades y lograr colaborar para el logro de este trabajo de investigación.

EDISON ABARCA CASO.

PRESENTACIÓN

**SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN –
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CUSCO.**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Carrera Profesional de Administración, Pongo a vuestra consideración el Plan de Tesis Titulado **“ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA, REGIÓN CUSCO – 2020”** Para optar el Título: Licenciado en Administración.

Los objetivos administrativos de los recursos humanos es la razón de cada organización, generalmente toda organización y/o institución genera la elaboración, y prestación de algún servicio, este es uno de los principales objetivos, aleatoriamente a estos la Administración de Recursos Humanos tiene algunos objetivos entre los que están:

Desarrollar, motivar y mantener suficientemente los recursos humanos para así poder conseguir todos los objetivos de la organización y/o institución.

Desarrollar mantener y crear todas las condiciones que puedan permitir la buena aplicación y el desarrollo y por ende la satisfacción plena de los recursos humanos y por consiguiente el logro de los objetivo individuales.

Edison Abarca C.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| DEDICATORIA | 1 |
| AGRADECIMIENTO | 2 |
| PRESENTACIÓN..... | 3 |
| RESUMEN | 6 |
| ABSTRACT..... | 7 |
| CAPITULO I..... | 8 |
| EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION..... | 8 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 8 |
| 1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA | 10 |
| 1.2.1 Problema Principal | 10 |
| 1.2.2 Problemas Específicos | 10 |
| 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION..... | 11 |
| 1.3.1 Objetivo General..... | 11 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 11 |
| 1.4 HIPOTESIS..... | 11 |
| 1.4.1 Hipótesis General..... | 11 |
| 1.4.2 Hipótesis Secundarias..... | 11 |
| 1.5 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 12 |
| 1.5.1 Tipo de Investigación..... | 12 |
| 1.5.2 Nivel de Investigación (Enfoque) | 12 |
| 1.6 Tipo y Nivel de la Investigación | 12 |
| 1.6.1 Método de investigación | 12 |
| 1.6.2 Diseño de la investigación | 12 |
| 1.7 Población y muestra de la Investigación. | 13 |
| 1.7.1 Población..... | 13 |

| | |
|---|----|
| 1.7.2 Muestra | 13 |
| 1.8 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos..... | 14 |
| 1.8.1 Técnicas..... | 14 |
| 1.8.1 Instrumentos..... | 15 |
| 1.9 Limitaciones | 17 |
| CAPITULO II..... | 18 |
| MARCO TEORICO | 18 |
| 2. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO | 18 |
| 2.1 Antecedentes Internacionales | 20 |
| 2.2 Antecedentes Nacionales..... | 22 |
| 2.2 BASES TEORICAS..... | 26 |
| 2.2.1 Teoría de la administración de recursos humanos..... | 26 |
| 2.2.2 Eficacia y eficiencia con los recursos disponibles..... | 28 |
| 2.2.3 Proceso de provisión de personas..... | 28 |
| 2.2.4 Descripción del ámbito de investigación: | 33 |
| 2.2.5 DEFINICION DE LOS TERMINOS BASICOS | 37 |
| CAPITULO III..... | 41 |
| PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 41 |
| 3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS..... | 41 |
| 3.1.1. Perfil del encuestado..... | 41 |
| CONCLUSIONES | 60 |
| RECOMENDACIONES | 61 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 62 |
| ANEXOS..... | 63 |
| ANEXO 1..... | 64 |
| ANEXO N° 2..... | 70 |
| MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 70 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca, región Cusco - 2020 donde se desarrolla un periodo social y político y como también económico para la mejora de los trabajadores de dicha municipalidad.

El grupo humano que conforma la municipalidad es de suma importancia en este proceso de cambio puesto que, como potencial humano es un proceso de cambio y transformación se desenvuelven socialmente y estilos de vida según su formación y entorno social, haciendo que influye en la calidad de servicio de la institución de dicha municipalidad ese es el punto que origina el estudio de la siguiente interrogante ¿Existe relación entre la gestión administrativa y Calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Calca, región Cusco – 2020?

Frente a ello este trabajo de investigación fue: determinar la relación que existe entre la gestión Administrativa y Calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Calca, región Cusco – 2020.

Una de las principales razones es plantear estrategias para mejorar la calidad de servicio, tratando de hacer un cambio de pensar tradicional y obsoleta, para aceptar los cambios que se están operando dentro de la institución, ya que una buena gestión administrativa favorecerá a todos los logros de los objetivos trazados de la Municipalidad Provincial de Calca, región Cusco – 2020.

ABSTRACT

The present research work Human resources administration and the level of competitiveness of the workers of the Provincial Municipality of Calca, Cusco region - 2020 where a social and political period is developed as well as economic for the improvement of the workers of said municipality.

The human group that makes up the municipality is of the utmost importance in this process of change since, as human potential it is a process of change and transformation, they develop socially and lifestyles according to their training and social environment, thus influencing the quality of life. service of the institution of said municipality that is the point that originates the study of the following question Is there a relationship between administrative management and quality of service of the Provincial Municipality of Calca, Cusco region - 2020?

Faced with this, this research work was: to determine the relationship that exists between Administrative management and Quality of service of the Provincial Municipality of Calca, Cusco region - 2020.

One of the main reasons is to set out strategies to improve the quality of service, trying to make a change of traditional and obsolete thinking, to accept the changes that are taking place within the institution, since good administrative management will favor all achievements of the objectives set by the Provincial Municipality of Calca, Cusco region - 2020.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El país del Perú ha sido una economía en Latinoamérica que mejor ha resistido la turbulencia económica y la consecuente reducción de la demanda internacional.

Tomando en cuenta, a pesar del desempeño económico de Perú, persisten todavía varias deficiencias lo que marca una desigualdad socioeconómica en nuestras poblaciones. El tema de gestión en el Perú ha estado orientado a cambios constantes en el desarrollo del país, que permitan mejoras los procesos productivos.

De manera que todas las estrategias son aplicadas de corto plazo, con muy pocas inversiones y alta resistencia al cambio. Es así por falta de competitividad por parte de las empresas nacionales o extranjeras origino que, en la mayoría de las organizaciones, no puedan desarrollar un incentivo para generar en su recurso humano con conductas congruentes con las necesidades y objetivos de los mismos. Esta búsqueda de competitividad, dentro de las actitudes de las personas constituye actualmente un requerimiento para las empresas dentro de cualquier ámbito laboral.

Los recursos humanos, en el presente estudio, no se puede escapar de las necesidades, que permite facilitar al personal para las instituciones, necesita un replanteamiento de su estrategia gerencial, tal como es el caso de la Municipalidad Provincial de Calca.

De acuerdo a un diagnóstico realizado en el interior de la Municipalidad Provincial de Calca. Tiene inadecuadas políticas y deficiente en el manejo de gestión del Recurso Humano frente a la ausencia de políticas coherentes para la inducción, y el desarrollo y medidas disciplinarias del personal, en muchos casos existe personal no motivado, no ubicados de acuerdo a sus capacidades y competencias; de otro lado, en cuanto al potencial humano existen limitaciones en actividades de capacitación que permitan aprovechar su potencial. La institución no cuenta con documentos normativos y de gestión actualizados. Siendo una Municipalidad de alta complejidad, cuenta con personal con diferentes regímenes laborales (PEI - MPU-2016-2020).

De la misma manera, se ejecutó reuniones de trabajo que nos permitan sostener con los actores claves del aparato institucional municipal además de evaluaciones efectuadas sobre el particular de ha observado un débil reconocimiento a las competencias laborales profesionales y niveles jerárquicos institucionales, que se manifiestan en el bajo desempeño y poca productividad.

Por otro lado se tiene la información que existe una unidad orgánica que no permita una relación funcional con los demás; tales son los casos de las licencias de edificaciones emitidas y que no son reportadas a la Gerencia de Gestión Tributaria para el control sobre las modificaciones a los predios; un ejemplo claro son las expediciones de las licencias de funcionamiento no dadas a conocer a la Gerencia de Desarrollo Económico Social.

El interés de las organizaciones privadas y públicas su integración de su desarrollo de elementos importantes como los recursos humanos basado en la competencia laboral, la investigación un propósito contribuir a su aplicación abordando temas claves y utilizando como referencia experiencias vigentes para la Municipalidad Provincial de Calca.

El desempeño dentro de la Municipalidad Provincial de Calca se evalúa a los resultados de los objetivos; considerando la naturaleza de la institución municipal que se rige por normas específicas del Estado; teniendo en cuenta su planteamiento al Plan de Desarrollo Concertado para la Municipalidad Provincial de Calca, además teniendo en cuenta que cada objetivo está sustentado con la asignación presupuestal, por lo tanto de persistir situaciones como las descritas anteriormente que afectan directamente e indirectamente a la administración de nuestro recurso humano y su nivel de competencia en los servidores públicos municipales esta misma reflejándose en la competitividad de la institución, esta se encontrara constantemente amenazada con respecto a:

- Recortes de las transferencias presupuestales.
- Disminución para los proyectos de inversión municipal pública.
- Riesgos para la atención de algunos servicios públicos.
- Competencias laborales dentro de la municipalidad.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema Principal

¿Cuál es la Relación que existe entre la administración de los Recursos Humanos, y el nivel de competitividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

¿De qué manera el proceso de categorización se relaciona entre la administración de los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020?

¿Cuál es la Relación que existe entre administración de los Recursos Humanos, nivel de competitividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Objetivo General

Determinar relación existente entre la administración de los Recursos Humanos, y el nivel de competitividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar el proceso de categorización se relaciona entre la administración de los Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020.

Determinar Relación que existe entre administración de los Recursos Humanos y el nivel de competencia de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020.

1.4 HIPOTESIS

1.4.1 Hipótesis General

La Gestión de la Administración de Recursos Humanos tiene relación directa con el nivel de competencias de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020.

1.4.2 Hipótesis Secundarias

Existe relación directa proceso de categorización se relaciona entre la administración de los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020.

Existe Relación que existe entre administración de los Recursos Humanos y el nivel de competencia de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020.

1.5 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es Descriptiva. (Tamayo Tamayo, 1999) La investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque del presente trabajo de investigación se hará sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, relacionados a la administración de los recursos humanos y su relación con el nivel de competencias de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020.

1.5.2 Nivel de Investigación (Enfoque)

Corresponde a un enfoque cuantitativo, modalidad de investigación que se centra en los aspectos observables y cuantificables de los fenómenos, utiliza la metodología empírico analítico y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos. Por otro lado (Hernández Sampiere, Fernández Collado, - Baptista, 2006), refiere que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar Hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

1.6 Tipo y Nivel de la Investigación

1.6.1 Método de investigación

La investigación desarrollada es descriptiva y correlacional. Decimos descriptiva, porque se describe el comportamiento de cada una de las variables como son: la administración de recursos humanos y el nivel de competencias de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Calca.

1.6.2 Diseño de la investigación

La investigación es NO experimental por que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se trata de investigación donde lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, para después poder analizarlos. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos se observan

en su ambiente natural. (Hernández Sampiere, Fernández Collado, - Baptista, 2006)

1.7 Población y muestra de la Investigación.

1.7.1 Población

La población estuvo conformada por los 284 trabajadores municipales entre funcionarios, empleados y obreros que laboran en la Municipalidad Provincial de Calca. Por su parte, en la selección de la muestra de trabajo de aplico un muestreo aleatorio simple a través de un sorteo de las unidades muestrales (trabajadores municipales), al considerar el 50% de la población, se asignó a la mitad de la población, es decir, se contó con 80 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca, tal como se detalla en la tabla N° 01.

TABLA 1: Población total objetivo de estudio distribución de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca

| N° | CONDICION | N° (POBLACION) |
|----|------------------------------------|-------------------|
| 01 | PERSONAL NOMBRADO | 50 |
| 02 | PERSONAL CONTRATADO | 24 |
| 03 | FUNCIONARIOS PERSONAL DE CONFIANZA | 06 |
| | TOTAL | 80 |

Fuente: Oficina de personal y RR. HH de la Municipalidad Provincial de Calca 2020.

1.7.2 Muestra

La muestra de la presente investigación está representada por muestreo mixto; donde se estimó con una confianza del 95% y con un margen de error del 5% $P = 50$ y $Q = 50$; obteniendo:

$$\text{Donde: } n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q} \dots (1)$$

N = Población (284 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca)

Z = 1,96 (95% nivel de confianza estadística)

Número de actividades de desviación estándar en la distribución normal que producirá el nivel deseado de confianza.

p = q = 0,5 (probabilidad de éxito y/o fracaso)

E = 0,05 (error)

n = 164 (tamaño de muestra)

TABLA 2: Muestra de la investigación de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca.

| N° | CONDICION | CANTIDAD |
|----|--|----------|
| 01 | PERSONAL NOMBRADO, PERSONAL CONTRATADO | 145 |
| 03 | FUNCIONARIOS Y PERSONAL DE CONFIANZA | 09 |
| | TOTAL | 164 |

Fuente: Oficina de Personal y RR. HH de la Municipalidad Provincial de Calca 2020.

1.8 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

1.8.1 Técnicas

Las técnicas de recojo de datos consideramos al conjunto de procedimientos y recursos. Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. (Hernández y Otros, 1999).

Para la variable independiente: Administración de recursos humanos.

La observación de las acciones de la institución municipal por el personal laboral teniendo en cuenta las dimensiones: manejo financiero, manejo operativo y manejo estratégico, por parte de los trabajadores municipales. Además, la ficha para recabar información teórica de material bibliográfico o Internet sobre la variable dependiente Administración de los Recursos Humanos.

TABLA 3: Técnicas e instrumentos de recojo de datos

| Técnicas | Instrumentos | Descripción |
|-------------|---------------------------|--|
| Fichaje | Fichas bibliográficas | Para la sustentación científica del marco teórico y la construcción de los antecedentes y estudios previos. |
| Observación | Cuaderno de campo | Para demostrar y caracterizar el problema motivo de investigación. |
| Entrevista | Cuaderno de campo | Para contrastar la información proporcionada por los sujetos de la muestra con la información observada. |
| Encuesta | Cuestionario estructurado | Con la finalidad de caracterizar el fenómeno en estudio y recoger datos sobre las dimensiones de las variables de estudio. |

FUENTE: EDISON ABARCA CASO

1.8.1 Instrumentos

El presente trabajo de investigación usa los instrumentos para la recolección de datos serán elaborados con: una lista de cotejo, la ficha de revisión de documentos y la ficha de entrevista a trabajadores, se sometieron a la valoración de un Magister en Administración. Para luego ser aplicados a las unidades de la muestra que correspondió a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca.

Plan de recolección y procesamiento de datos

Entre los métodos a utilizarse para el tratamiento de los datos son:

Los gráficos u cuadros estadísticos, sirven para ordenar y visualizar los datos en cada una de las dimensiones de las variables: Administración de Recursos Humanos igual que Nivel de competitividad entre otros criterios éticos tomados en cuenta en la investigación son:

a) Responsabilidad en el recojo de la información.

Se realizó una visita a las diferentes áreas de la Municipalidad Provincial de Calca, para sensibilizar y concientizar a lo funcionario, empleados y obreros que laboran en la empresa municipal; logrando una efectiva y precisa participación de los trabajadores para la entrevista y los diálogos de las estrategias en un tablero de mando, administración de los recursos humanos en la gestión municipal, en cada una de las áreas.

b) Cumplimiento de tareas en el trabajo de campo

con un compromiso serio en cada acción realizada durante las visitas a la Municipalidad Provincial de Calca, y actitud positiva en el trabajo de campo tanto en la elaboración como en la aplicación en la lista de cotejo, y con la ficha de entrevista a trabajadores para así tener información confiable, de cada funcionario, empleado y obrero que labora en la Municipalidad Provincial de Calca, para que así los trabajadores municipales estén tranquilos y así puedan contestar de manera apropiada cada uno de los indicadores propuestos.

c) Respetto en el lenguaje escrito de los ítems en cada instrumento.

Se formulara cada pregunta teniendo mucho cuidado en las palabras utilizadas en cada uno de los ítems considerados como uno de los instrumentos instrumentos: lista de cotejo y ficha de entrevista a trabajadores.

d) Veracidad de los resultados

Se realizó con el método estadístico de la Estadística Descriptiva para el procesamiento de los datos recogidos, lo que permitió así poder validar y precisar las propuestas en cuanto a la Administración de Recursos Humanos, su relación con el nivel de competitividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca.

Se justifica por estar en el marco del contexto de la actividad municipal en el sector público, que se caracteriza por su constante cambio, su dinamismo y su competitividad. En el actual panorama mundial los gobiernos locales desempeñan un rol significativo y juegan un papel muy importante en la sociedad, para que la actividad Administrativa debe estar atenta y hacer seguimiento y control de la administración de los Recursos Humanos, y el nivel de competencias de los trabajadores en su comportamiento organizacional publica, en particular a nivel local Municipalidad Provincial de Calca, para brindar mejor servicio a su vez refleje en la población.

El presente trabajo de investigación con un propósito de la administración de los recursos humanos y la competitividad de los servicio de la municipalidad debe tener mucho más cuidado y atención especial ya que dependerá de ella que sea exitosa, y que sean innovadoras buscando el mejoramiento de los recursos humanos en la administración y gestión de la municipalidad de Calca

1.9 Limitaciones

Se debe entender que todo trabajo de investigación tendrá limitaciones así entre ellas podemos mencionar.

a) Factor Económico: Todo trabajo de investigación requiere y necesita una determinada inversión, por lo cual tiene que ser hecho con recursos propios. Pero esta limitación será superada minimizando los costos de trabajo de investigación.

b) Factor Bibliográfico: La existencia de poca información escrita en relación a nuestro tema de investigación, la aplicabilidad en otras municipalidades del país que fundamentaría con claridad mi tema de investigación, lo cual será de toda maneras superado mediante la investigación de otras fuentes de información disponibles, en relación a su comparación y variables de investigación, así como también con la observación directa.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Muchas empresas en Estados Unidos, Europa y recientemente en América Latina, han incorporado la gestión de recursos humanos basada en competencia laboral como una herramienta para mejorar la productividad y mantener un clima positivo en las relaciones con sus colaboradores. La justificación de estos esfuerzos se encuentra en el intento de mejorar los niveles de productividad y competitividad mediante la movilización del conocimiento y de la capacidad de aprender, de la organización. Se hace evidente así, la tendencia de revalorización del aporte humano a la competitividad organizacional.

El enfoque de competencias abarca las áreas tradicionales de la gestión del talento humano en la organización: selección, remuneración, capacitación, evaluación, promoción y plan de carrera. Se conocen experiencias sobre aplicaciones de sistemas normalizados de competencia, bastante difundidas en Inglaterra, Irlanda, Escocia, Australia, enmarcadas dentro de un sistema nacional de formación y certificación. En estos casos, la característica principal en su proyección nacional y la articulación de las instituciones de formación con las necesidades de las empresas, a través de la formación basada en normas de competencia.

Muchas empresas presionadas ante el cambio y para mantenerse competitivas han montado los sistemas de recursos humanos basados en competencia laboral.

Estos sistemas comienzan por la definición de competencias claves para la organización, su puesta con la participación de los trabajadores y su aplicación a los subsistemas de recursos humanos.

Todo esto se basa en aplicaciones de enfoque conductista de la competencia laboral según el cual se determinan las competencias que los mejores trabajadores demuestran y se convierten en el indicador del mejor desempeño.

A continuación, se señala algunas referencias, que constituyen solo una muestra de los trabajos consultados por esta investigación, que han permitido constatar la importancia de la administración de los recursos humanos dentro de las organizaciones públicas y privadas, la necesidad de continuar el estudio sobre el tema, para tratar de maximizar las competencias del personal.

Se destaca en este sentido el trabajo de Delgado, Mercedes; vol. 15, núm. 3, 2015, pp. 58 – 77 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela (2005), en su artículo la “Gerencia de recursos humanos y su relación con el nivel de competitividad de los trabajadores en las empresas de metal”, que evidencia que existe una relación directamente proporcional y moderada entre el desarrollo de la gerencia de recursos humanos de las empresas estudiadas y el nivel de competencias de los trabajadores.

Tenemos la conclusión más destacada de la tesis titulada “Modelo de la administración de recursos humanos basado en competencias y su aplicación en empresas nacionales”, presentada por Bersaga Cornejo, Domingo. Universidad San Agustín de Arequipa (2006), que señala que un modelo de competencias ayuda a las compañías, resaltan lo mejor de ellas y así mismo apoyan seriamente a cumplir con sus metas profesionales y personales.

El trabajo de investigación denominado: “El modelo de gestión por competencias y la evaluación del desempeño en la gerencia de recursos humanos”, presentada por Camejo (2008), concluye haciendo hincapié, los siguientes ítems:

La gestión por competencia representa una de las herramientas más actuales, dinámicas e integrales que permitan obtener una visión global de los requerimientos necesarios para desempeñar con eficiencias y éxito en un puesto.

Se evidencio que al relacionar la evaluación del desempeño por competencias con el resto de los enfoques desde su perspectiva gerencial y organizacional se visualiza un elemento coincidencia, concretado en el accionar del trabajador cuyo factor constituye para la organización la variable humanizadora del trabajo, en consecuencia se hace necesario atender su conducta, específicamente sus intereses, motivaciones y metas para comprender el comportamiento y funcionamiento organizacional en su conjunto, de esta manera se conjuga la eficiencia con la satisfacción y el crecimiento personal del trabajador, es decir, una acción orientada hacia la necesidad del logro.

2.1 Antecedentes Internacionales

Broggi (2010) “Metodología para la mejor administración de los Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración” Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires.

El principal problema que se presenta en las empresas es que no poseen los conceptos o las herramientas para llevar a cabo un completo análisis basado en los Recursos Humanos. No solamente para analizar los desvíos presupuestarios, sino también los efectos que causan las capacitaciones en el personal, los cuadros de remplazo de mando, la percepción del clima laboral, las evaluaciones del desempeño y el grado de motivación de las personas al formar parte de una empresa.

Las conclusiones son las siguientes:

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.

El tablero de comando orientado el área de Recursos Humanos les permitirá a las empresas planificar objetivos que sean medibles, integrando todos los subsistemas que posee el área, lo cual ayudaran 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.

El tablero de comando se ha transformado en una herramienta ampliamente reconocida por los diferentes tipos de empresas y su utilización se ha incrementado en los últimos años. Inclusive, aquellas que no la han utilizado no es por desconocimiento, al contrario, la mayoría reconoce no estar preparada para aprovechar sus potenciales, por lo que necesitaría cambios tecnológicos, estructurales y culturales para realizar el esfuerzo económico y tener una mayor probabilidad de éxito en su implementación.

Bravo, (2015) "La importancia del Rol Estratégico de Recursos Humanos: Caso de una empresa chilena" Universidad Nacional de Negocios y Economía de Chile.

Es en este aspecto que el rol de la unidad de Recursos Humanos estratégicos es fundamental para acompañar el crecimiento organizacional bajo un ambiente laboral favorable y que potencie espacios de desarrollo para los trabajadores. Si pensamos en las largas jornadas a las que estamos sometidos el día de hoy, bajo estructuras completamente jerarquizadas, donde existe mucha autoridad vertical que no permite que el trabajador sea participante activo en el desarrollo del negocio; parece fundamental que existe alguna unidad dentro de la organización que sea capaz de posicionar a la persona en el negocio.

Las conclusiones son las siguientes:

Que los altos ejecutivos han dado mayor importancia al crecimiento corporativo que al área de Recursos Humanos, restándole toda posibilidad de crecer a la par con los negocios; ratificando con ello que tengan una orientación en los aspectos financieros más que en la gestión de personas.

Que la unidad de Recursos Humanos, no ha sabido posesionarse ni convencer a las líneas de negocios, respecto al impacto que una buena gestión de personas provoca en las organizaciones. Esta limitación puede estar favorecida por la falta de formación de los ejecutivos de Recursos Humanos, en temáticas de negocios y

la ausencia del manejo de indicadores de gestión que permitan mostrar el impacto del área en la rentabilidad del negocio.

2.2 Antecedentes Nacionales

Hernández (2016) “Gestión de recursos humanos y competitividad de las Universidades Publicas, Perú”, Universidad Pacifico Lima Perú.

Se ha determinado que las Universidades Publicas tienen sofisticados planes estratégicos, planes operativos y toda parafernalia para la gestión de los recursos financieros y materiales, sin embargo, no disponen o no consideran en esa misma dimensión a los recursos humanos; el recurso más valioso y relevante, llamado por los especialistas como el verdadero capital de las instituciones.

Los recursos humanos solo son tratados cuantitativamente a través de los presupuestos, pero no hay ni un preámbulo que mencione la relevancia de estos recursos, sin los cuales no es posible que la entidad funcione.

Las conclusiones son las siguientes:

Estas habilidades competitivas nos ayudaran a desarrollar capital intelectual en nuestra organización, el capital intelectual es un campo de creciente creación y tiene que ver con la medición y desarrollo de activos no financieros como el conocimiento organizacional, la satisfacción de los clientes, la innovación de los proveedores, patentes, moral de empleados y que en conjunto contribuyen a la competitividad y rentabilidad de las organizaciones.

Se puede indicar que el aumento de la competitividad está vinculado a múltiples factores; en particular los más relevantes son: calidad y cantidad de conocimientos y habilidades de todos los que participan en los procesos productivos, infraestructura para la producción y de comunicaciones y transportes adecuados y reglas claras para la gestión económica.

Quispitupac, Ramos (2014) “Elaboración de una herramienta para la toma de decisiones en gestión del talento para líderes” Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Lima – Perú.

El Talento Humano es la capacidad del colaborador de agregar valor intelectual a la empresa, como resultado directo del desarrollo de sus competencias, habilidades técnicas y experiencia, todo lo cual llevara al logro de los objetivos organizacionales. Las empresas no siempre se encuentran preparadas para realizar una Gestión de Talento estratégico porque no cuentan con un proceso de seguimiento a los planes de acción o con un adecuado proceso de control de la información de manera confiable e inmediata.

Las conclusiones son las siguientes:

El principal reto en la elaboración de la presente tesis fue conocer las necesidades y características del mercado empresarial, dado que, nuestro modelo de negocios se basa en la oferta de intangibles (Gestión de talento humano).

Una vez obtenida la información sobre las necesidades del mercado, se elaboró una propuesta de negocios enfocada a implementar una herramienta automatizada y dinámica de indicadores de Gestión del Talento, que permita a la empresa concretar el valor agregado del Capital Intelectual, desde la gestión de la información en el área de Recursos Humanos hasta la toma de decisiones y seguimiento practico de los líderes en sus áreas.

Niño de Guzmán (2016) “La satisfacción laboral de los colaboradores en la oficina de administración de Es salud – red asistencial Cusco 2016” Universidad Andina Cusco.

La importancia de tener un personal identificado con la institución hace que el trabajo que se realiza sea de una manera más productiva y que los resultados del mismo logren los objetivos propuestos, es así que las instituciones reconocen que la satisfacción laboral juega un papel fundamental, ya que se encuentra estrechamente relacionado con la actitud del trabajador frente a su labor; para (Robbins – Timothy, 2013) “La satisfacción laboral se define como un sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio que resulta de una evaluación de sus características de este. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene

sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos”.

Las conclusiones son las siguientes:

La satisfacción laboral en la oficina de administración de Es Salud - Red Asistencial Cusco, se considera como regular por parte de los colaboradores, determinado por un 2.9 de promedio; lo que evidencia que los colaboradores se encuentran ni satisfecho en la institución respecto a las dimensiones estudiadas y esto genera que las metas objetivas no se lleguen a cumplir de acuerdo a los tiempos establecidos ocasionando frustración en el colaborador y desmotivación con la institución; así mismo se evidencia que la dimensión que representa mayor debilidad para dicha variable son las prestaciones.

La dimensión supervisión muestra un resultado regular con un 2.8 de promedio; los colaboradores consideran al apoyo por parte del supervisor con un 3.2 de promedio con un nivel regular; la frecuencia de supervisión un 3.1 de promedio con un nivel regular y finalmente la relación con los superiores un 2.3 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que la relación con los superiores representa una debilidad para dicha dimensión esta se ve reflejada en la falta de confianza por parte de los colaboradores hacia el superior.

En cuanto al ambiente físico se evidencia un resultado regular con un 2.7 de promedio; los colaboradores consideran al lugar de trabajo con 3.3 de promedio situándolo en un nivel regular; la iluminación 2.5 de promedio con un nivel malo y finalmente la ventilación un 1.81 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que la infraestructura y los materiales de trabajo en cierta manera ayudan a cumplir las labores diarias, pero lo que refiere a la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación, no ayudan al desarrollo de las labores.

En cuanto a las prestaciones, muestran un resultado malo con un 2.4 de promedio; los colaboradores consideran a las oportunidades de formación 3.3 de promedio situándolo en un nivel regular; las oportunidades de promoción 2.8 de promedio con un nivel regular y finalmente el salario un 1.5 de promedio con un nivel muy malo, lo que representa una debilidad para la dimensión, lo que evidencia que la institución realiza capacitaciones pero los colaboradores no participan, y esto se

debe a que no logran terminar su carga laboral a tiempo y porque consideran que no son importantes los temas.

En cuanto a la satisfacción intrínseca muestra un resultado de bueno con un 3.6 de promedio; los colaboradores consideran a la identidad de la tarea en un 4.7 de promedio situándolo en un nivel muy bueno; los objetivos y metas con un 3.9 de promedio con un nivel bueno y finalmente la productividad en un 2 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que los colaboradores no se sientan conformes con la productividad que alcanzan, ya que sobrecarga laboral no les permite terminar el trabajo de acuerdo a los tiempos establecidos.

Irvin Aucca, (2013) "Clima Laboral y Nivel de Satisfacción del Personal de la Empresa Pública de Servicios. SEDACUSCO 2011" Universidad Andina del Cusco.

Las conclusiones son las siguientes:

Primera. – El clima laboral en la Empresa Pública de Servicios SEDACUSCO es positivo influyendo significativamente en la Satisfacción del Personal.

Segunda. – La comunicación es positiva influyendo significativamente en el nivel de satisfacción del personal de la Empresa Pública de Servicios SEDACUSCO, ya que la mayoría de los trabajadores posee buena comunicación con sus jefes y compañeros de trabajos, además tienen apertura para poner nuevas ideas, sin embargo, existe un cierto grado de insatisfacción.

Tercera. – El trabajo en equipo es negativo, influyendo significativamente en la insatisfacción del personal de la Empresa Pública de Servicios SEDACUSCO, porque es notoria que la interrelación entre jefes y colaboradores ni cordial, se carece de apoyo mutuo entre trabajadores y existen discrepancias frecuentes entre compañeros la forma de trabajo.

Cuarta. – la integración es positiva influyendo significativamente en la satisfacción del personal de la Empresa Pública de Servicios SEDACUSCO, ya que la mayoría de los trabajadores se sienten identificados con la empresa, sin embargo, existe un cierto grado de insatisfacción ya que los jefes no dan un buen ejemplo de esfuerzo y empuje laboral, además de no ejercer un liderazgo participativo.

2.2 BASES TEORICAS

Administración de los Recursos Humanos

2.2.1 Teoría de la administración de recursos humanos.

Según Maestro Alfredo Muñoz García Director de Evaluación del Desempeño. En su libro Desarrollo Premio Nacional de Administración Pública (Pág. 5,16). Es importante destacar que los trabajos que se postulan por parte de los servidores públicos tienen un impacto sustantivo y palpable en los resultados de sus dependencias y en el beneficio social que generan, transformándose algunos de ellos en programas institucionales, referente a las teorías considerada: El termino administración de recursos humanos es considerado como una expresión moderna para designar lo que tradicionalmente se denomina administración o gerencia.

Para Byars Profesor Contratado Doctor. Universidad de Málaga (1996), La formación del capital humano como elemento de desarrollo de las cooperativas. Análisis de las necesidades formativas en las sociedades cooperativas mediante procesos de auditorías socio laboral CIRIEC -España, Revista Económica Pública (Pág. 10,19).

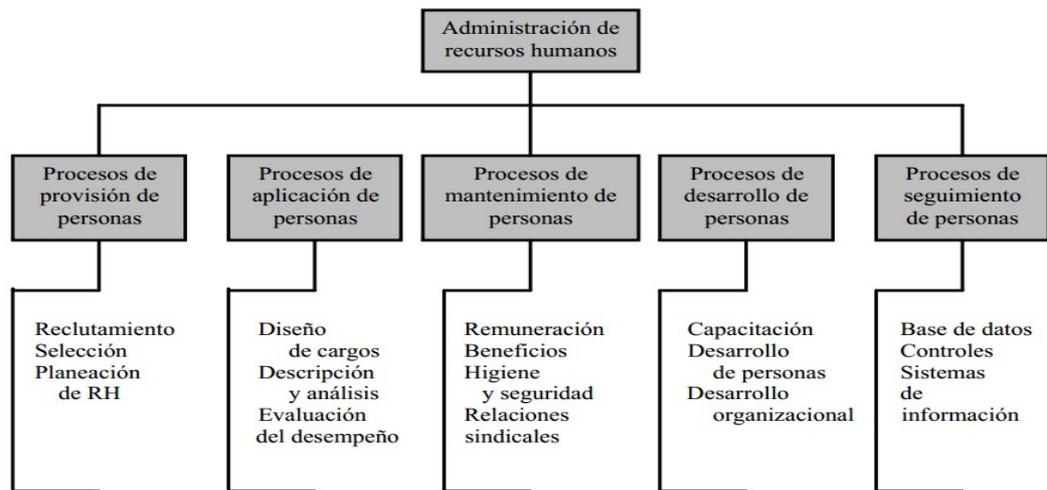
En la actualidad, el proceso de gerencia de recursos humanos ha ampliado su campo de acción y ha dejado de ser una simple administración de las actividades tradicionales el empleo, relaciones laborales, remuneración y prestaciones.

En este sentido, la administración de recursos humanos se encuentra integrada por una serie de subsistemas, los cuales se encuentran estrechamente relacionados y son independientes.

Para los fines de estudio, se han tomado en consideración diversos puntos de vistas de expertos en el área, quienes han planteado una serie de subprocesos que engloban la gestión o procesos de la administración de recursos humanos.

Estos han sido esquematizados en la figura 1:

Figura 1: Subsistemas de la administración de recursos humanos.



FUENTE: CHIAVENATO (2000) elaborado por Edison Abarca Caso.

La gerencia de recursos humanos produce una serie de impactos profundos en las personas y en las organizaciones. La manera de tratar el recurso humano, buscarlos en el mercado, integrarlos y orientarlos, hacerlos trabajar, desarrollarlos, recompensarlos o monitorearlos y controlarlos, es decir, gerencia en la organización, es un aspecto fundamental en la competitividad organizacional.

La administración de recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal en una empresa. Es el área que cumple la función de asesoría y presta servicios especializados.

Según Idalberto Chiavenato (2000), "Administración de los recursos humanos significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable". Esta definición coincide con la opinión de WERTHER, Jr. y DAVIS, Keith. Administración de Personal y Recursos Humanos. 5ª Edición. Editorial Mc Graw Hill. México 2000. Es el proceso de ayudar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y las de su organización.

También se menciona que: “Los objetivos de la administración de recursos humanos se basan en los objetivos propios de cada organización, generalmente toda empresa genera la elaboración, producción o distribución de un producto o prestación de algún servicio, este es uno de los principales objetivos, paralelamente a estos la Administración de Recursos Humanos tiene sus propios objetivos entre los que están:

Mantener, desarrollar y motivar suficientemente al recurso humano, para conseguir los objetivos de la organización.

Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de los recursos humanos y el logro de los objetivos individuales.

2.2.2 Eficacia y eficiencia con los recursos disponibles.

Para la administración de recursos no hay leyes ni principios universales, es de carácter contingente, es decir, depende de la situación organizacional, del ambiente, de la tecnología empleada por la organización, de las políticas y directrices vigentes, de la filosofía administrativa y sobre todo de la calidad y la cantidad de recursos humanos disponibles. En la medida de estos elementos cambian, la manera de administrar los recursos humanos de la organización va haciendo los respectivos ajustes.

2.2.3 Proceso de provisión de personas

Los procesos de provisión están relacionados con el suministro de personas a la Organización.

2.2.3.1 Reclutamiento

El reclutamiento, tomando como base las necesidades actuales y futuras de recursos humanos de la organización, consiste en realizar actividades relacionadas con la investigación de las fuentes capaces de proveer a la organización el número suficiente de personas para conseguir los objetivos. Es una actividad cuyo objetivo

inmediato es atraer candidatos de entre los cuales se seleccionarán a las personas que serán los futuros integrantes de la organización.

El reclutamiento exige una planeación bien estructurada y rigurosa, basándose principalmente en tres fases: personas que la organización necesita, lo que el mercado puede ofrecerles y los medios que esta va a manejar para hacerlo. De ahí pueden derivarse tres etapas: investigación interna sobre las necesidades, investigación externa del mercado y los medios que se van a utilizar (Idalberto Chiavenato, 2003).

a) Investigación interna

Se refiere a la verificación de las necesidades de la organización respecto a recursos humanos a corto, mediano y largo plazo para saber qué es lo que se requiere de inmediato y además si la organización tiene planes futuros de crecimiento o desarrollo, lo cual significaría nuevos aportes de recursos humanos.

Este debe ser un proceso continuo y debe tomar en cuenta todas las áreas y niveles de la organización para conocer las necesidades del personal, el perfil y las nuevas características que los nuevos miembros deben tener.

b) Investigación externa

Es una investigación del mercado de recursos humanos orientada a su análisis y estudio. Aquí tenemos dos aspectos fundamentales, la segmentación del mercado de recursos humanos y la localización de las fuentes de reclutamiento.

La segmentación del mercado se refiere a la descomposición de este en segmentos o clases de candidatos con unas características definidas. Por supuesto que esta segmentación debe hacerse de acuerdo a los intereses de la organización.

Cada segmento tiene características propias, atiende a diferentes necesidades, tiene expectativas y aspiraciones diferentes, utiliza distintos medios de comunicación y, en consecuencia, debe estudiarse de manera diferente.

2.2.3.1 Medios de reclutamiento

Hasta ahora se ha planteado que las fuentes de reclutamiento son las áreas del mercado de recursos humanos exploradas por los diferentes mecanismos de

reclutamiento. También se verifico que el mercado de recursos humanos está conformado por un conjunto de candidatos que pueden estar empleados (trabajando en algunas otras empresas) o disponibles (desempleados). Esto explica los dos medios de reclutamiento: interno y externo.

a) Reclutamiento interno

El reclutamiento es interno cuando “implica candidatos reales o potenciales empleados únicamente en la propia empresa, esto trae como consecuencia un procesamiento interno de los recursos humanos”.

Este tipo de reclutamiento, la empresa intenta llenar determinada vacante a través de la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical), trasladados (movimiento horizontal) o transferidos con ascenso (movimiento diagonal).

Entre las ventajas que ofrece este reclutamiento podemos mencionar:

Es más económico para la empresa ya que evita gastos en avisos de prensa por ejemplo o en otras técnicas de atracción de candidatos, costos de admisión, entre otros.

Es más rápido ya que evita las demoras que implica un reclutamiento externo como la espera de los candidatos, la posibilidad de que el candidato escogido deba trabajar un periodo de preaviso en su actual empleo, etc.

Tiene un mayor índice de validez y seguridad ya que se conoce al candidato, se le evaluó durante un periodo y no necesita de un periodo de integración a la organización o inducción sobre la misma. El margen de error se reduce considerablemente.

Es una gran fuente de motivación para los empleados porque hace que estos vean posibilidades de progresos en la organización.

Aprovecha las inversiones de la empresa en entrenamiento personal.

Desarrolla un sano espíritu de competencia en el personal.

b) Reclutamiento externo

El reclutamiento es externo cuando “examina candidatos, reales o potenciales, disponibles o empleados en otras empresas”.

El reclutamiento externo tiene también una serie de ventajas:

Trae nuevas experiencias a la organización, ocasiona la entrada de ideas nuevas, diferentes enfoques y una revisión de la manera en que son llevados los asuntos dentro de la empresa.

Aprovecha las inversiones en capacitación y desarrollo de personal efectuadas por otras empresas o por los propios candidatos, lo cual no significa que la empresa va a dejar de hacer este tipo de inversiones de ahí en adelante.

Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización, sobre todo aquellas empresas que tienen una política de recibir personal que tenga idoneidad igual o mayor que la existencia en la empresa.

c) Reclutamiento mixto

Una empresa nunca hace solo reclutamiento interno o solo reclutamiento externo. Ambos deben completarse siempre ya que, al utilizar reclutamiento interno, se debe encontrar un remplazo para cubrir el cargo que deja el individuo ascendido a la posición vacante. Si es remplazado por otro empleado, este hecho produce otra vacante que debe llenarse.

Cuando se utiliza reclutamiento interno, en algún punto de la organización siempre existe una posición que debe llenarse mediante reclutamiento externo, a menos que esta se suprima. Por otra parte, siempre se hace reclutamiento externo, debe plantearse algún desafío, oportunidad u horizonte al nuevo empleado para que este no busque desafíos y oportunidades en otras organizaciones que le puedan parecer mejor. Antes las ventajas y desventajas de los reclutamientos internos y externos, muchas empresas han preferido el reclutamiento internos y externos, muchas empresas han preferido el reclutamiento mixto, es decir, una combinación de fuentes tanto internas como externas de recursos humanos.

2.2.3.2 Selección

Al reclutamiento corresponde “atraer de manera selectiva, mediante varias técnicas de comunicación, candidatos que cumplan los requisitos mínimos que el cargo exige”.

La selección busca solucionar dos problemas fundamentales: la adecuación del hombre al cargo y la eficiencia del hombre en el cargo. En general puede decirse que el proceso selectivo debe suministrar no solo un diagnóstico sino también un pronóstico respecto a estos dos aspectos.

El proceso de selección debe mirarse como un proceso real de comparación entre dos variables: los requisitos del cargo y el perfil de las características de los candidatos que se presentan. La primera variable la suministra el análisis y la descripción del cargo, la segunda se obtiene mediante la aplicación de técnicas de selección.

Una vez obtenida la información acerca del cargo que debe ocuparse, el paso siguiente es la selección de las técnicas de selección más adecuadas para conocer y escoger a los candidatos apropiados.

a) Técnicas de selección

Comúnmente se elige más de una técnica de selección para cada caso. Cada una de las técnicas auxilia a las demás proporcionando un amplio conjunto de información sobre el candidato. Las técnicas elegidas deben representar el mejor elemento de predicción para un buen desempeño futuro del cargo.

Entre las principales técnicas de selección podemos mencionar:

Entrevista de selección: Es la técnica de selección más utilizada por pequeñas, medianas y grandes empresas. Aunque no posea bases científicas y sea la técnica de selección más subjetiva e imprecisa, la entrevista personal es el factor que más influye en la decisión final respecto a la aceptación o rechazo de un candidato.

Pruebas de conocimiento o de capacidad: Son instrumentos para evaluar con objetividad los conocimientos y habilidades adquiridos mediante el estudio, la práctica o el ejercicio. Buscan medir el grado de conocimientos profesionales o

técnicas exigidos por el cargo o el grado de capacidad o habilidad para realizar ciertas tareas.

Pruebas psicométricas: Son un “conjunto de pruebas que se aplica a las personas para conocer su desarrollo mental, sus aptitudes, habilidades, conocimientos, etc. Las pruebas psicométricas constituyen una medida objetiva y estandarizada de muestras del comportamiento de las personas.

Pruebas de personalidad: “Estas pruebas sirven para analizar los diversos rasgos de personalidad, sean determinados por el carácter (rasgos adquiridos o fenotípicos) o por el temperamento (rasgos heredados o genotípicos)”. Las pruebas de personalidad son genéricas cuando revelan rasgos generales de la personalidad, reciben el nombre de psicodiagnósticos. Son específicas cuando investigan determinados rasgos o aspectos de la personalidad, como equilibrio emocional, motivaciones, etc.

2.2.4 Descripción del ámbito de investigación:

2.2.4.1 Municipalidad Provincial de Calca

Municipalidad Provincial de Calca, es una institución de servicio a la comunidad, actúa bajo la Ley Orgánica de Municipalidades y posee autonomía económica, administrativa y financiera; estructurada orgánicamente.

La Gestión Empresarial Pública

Aristiguieta (1998), nos dice: “La gerencia o gestión pública es el conjunto de conocimiento, métodos, técnicas y demás elementos que facilitan la toma de decisiones, así como la conducción de las entidades públicas hacia el cumplimiento de los fines para los cuales fueron creadas, con miras a obtener los mejores resultados posibles para toda la población de un territorio determinado, sea este nacional, regional, departamental o municipal. Ella se ocupa esencialmente del estudio del proceso de toma de decisiones en el sector público.

En cuanto al contexto en el cual se ejerce la gerencia pública, ni los países ni los municipios de ayer, son los de hoy si serán los de mañana, por la dinámica social que el cambiante en el tiempo y el espacio, lo que significa que siempre van a ver modificaciones que respondan a la realidad”

Puentes (1993), en relación a las fuentes formales del poder gerencial en los municipios, señala: “Este proviene para el alto nivel municipal del mandato popular expresado en las respectivas elecciones y de allí que es a la comunidad que se deba rendir cuentas, en primera instancia, en cuanto son los socios principales y primarios de esa gran “empresa” denominada “municipio”. En los mandos medios, el poder proviene de la delegación hecha en los correspondientes nombramientos y para los gerentes de empresas municipales de las designaciones hechas por las juntas directivas o por quienes figuran en sus estatus como nominadores en cargos. En vida práctica, sin embargo, existen otras fuentes de poder como las derivadas del liderazgo o carisma, del conocimiento, de la fuerza bruta, de la posición social o el dinero y ellas también son objeto de estudio”.

Además, Cajas (2006), señala que la gerencia empresarial pública debe ocuparse también del estudio de las políticas públicas ya que el gerente municipal, como tomador de decisiones incide profundamente en el diseño e implantación de las mismas. En efecto, dado que las entidades públicas deben generar respuestas ante situaciones consideradas de interés común, la práctica de la gerencia pública no puede separarse del estudio de las políticas públicas, entendidas como la forma en que el Estado responde sistemáticamente a situaciones consideradas socialmente como problemáticas, como, por ejemplo, el cuidado de la salud, la protección del ambiente o la provisión del agua potable.

2.2.4.2 Rol gerencial en la gestión pública

Los roles son, entonces, aquellas responsabilidades que deben asumir los niveles gerenciales, ya sea que estén o no escritas en los manuales de funciones, porque son inherentes a estos, a la toma de decisiones y al ejercicio del poder que a tales niveles corresponde con el fin de lograr los mejores resultados para su entidad o empresa o para el área que le haya sido asignada. Así, por ejemplo, un gerente deberá enseñar o facilitar el aprendizaje de sus subordinados.

a) Servidores públicos como recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Calca:

Los servidores públicos constituyen un factor clave en la gestión municipal, es por ello que es necesario adaptar los recursos humanos a la evolución del entorno social que está en continua transformación y que demanda un nuevo rol a la Municipalidad Provincial de Calca en promoción del desarrollo económico y del empleo, desarrollo social, transparencia e información, servicios municipales de calidad, entre otros.

La estructura orgánica básica de la Municipalidad Provincial de Calca comprende en el ámbito administrativo, a la gerencia municipal, de la oficina de control institucional, la procuraduría pública municipal, la oficina de asesoría jurídica, la oficina de presupuestos y racionalización y la gerencia administrativa; su implementación está de acuerdo a su disponibilidad económica y los límites presupuestales asignados para el gasto corriente.

b) Diagnóstico de los recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Calca:

Nivel del personal nombrado (personal nombrado/total de personal). Este indicador mide la incidencia numérica del personal nombrado de la Municipalidad Provincial de Calca, respecto al personal total que labora en ellos; esta medida nos permitirá conocer el nivel de Implementación Básica de Personal respecto de requerimiento total de personal, incluyendo a servicios no personales.

Mediante el diagnóstico interno y externos se determinó que en la Municipalidad Provincial de Calca cuentan con un 55,00% de servidores públicos nombrados respecto al total, mientras que 45,00% forman parte del personal no nombrado. Asimismo, en comparación a otras municipalidades de la Región cuentan lo mucho con un 32% de personal nombrado o menor a 81%.

Un aspecto fundamental para que una gestión municipal sea exitosa, es el nivel de profesionalización de sus recursos humanos, ello permitirá no solo un manejo adecuado de políticas de desarrollo, sino una mayor calidad en procesos, en general un mejor desempeño de la gestión.

La Municipalidad Provincial de Calca hace unos 10 años tuvo un 12% de personal profesional; incrementándose a la actualidad, llegando a un 31% de servicios públicos profesionales.

Para tener un análisis con mayor exactitud se consultó personalmente a los responsables de la Subgerencia de Desarrollo y Capital Humano de la Municipalidad Provincial de Calca; quienes manifestaron que esta situación de incremento de profesionales es por las oportunidades académicas que hoy se presentan en el entorno; así mismo esta situación de conocer el incremento de profesionales es que muchos de los servidores públicos han presentado y actualizado su expediente personal (file); mas no es resultado de una inversión de la Municipalidad Provincial de Calca.

Nivel de Automatización en la Municipalidad Provincial de Calca (Numero de Computadora / Total de personal).

Es una prioridad para la Municipalidad Provincial de Calca trabajar con tecnología, la cual facilita la modernización de la gestión pública, la automatización de procesos administrativos y en general la eficiencia de la calidad en los servicios. La Municipalidad Provincial de Calca cuenta con computadoras, incrementándose en 1 computadora /persona.

Es importante mencionar que en las diferentes dependencias de la Municipalidad Provincial de por lo menos existe una computadora lo que estaría incrementando el nivel de implementación de las diferentes dependencias.

En la Municipalidad Provincial del 78% de los servidores públicos tienen asignado una computadora, lo que representa un nivel bueno u óptimo de automatización, mientras que también existe un 22% presenta un nivel pésimo de automatización (no cuentan con computadoras en su dependencia).

Capacitación de los Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de (Trabajadores capacitados / Total de personal).

En la actualidad esos servicios vienen siendo difundidos y ejecutados por las instituciones académicas y Organismos No Gubernamentales. Por el lado del sector público, la capacitación viene siendo asumida por el Ministerio de Economía

y Finanzas, el Ministerio de Salud, el Concejo Nacional de Desarrollo, entre otros, dentro del contexto de descentralización. Asimismo, la Municipalidad Provincial de Calca, se ha solicitado el detalle de los temas que consideran prioritarios para fortalecer la gestión municipal, obteniendo que el mayor requerimiento está orientado a temas referidos a la administración de recursos humanos. Esta situación evidencia el análisis anterior de pocos empleados profesionales, baja implementación de sistemas operativos, organización deficiente y mala administración de recursos humanos, (concentración de personal no calificado), excesiva carga burocrática, sueldos indiscriminados, incremento de los gastos por planilla entre otros, derivando finalmente en una gestión ineficiente.

2.2.5 DEFINICION DE LOS TERMINOS BASICOS

a) Administración

La administración consiste en darle forma, de manera consciente y constante, a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el cargo de servirles para alcanzarla sus metas. Estas personas se llaman gerentes. Los gerentes - entrenadores, directores, ejecutivos de ventas - tal vez resulten más evidentes de unas organizaciones que en otras, pero si estas no tienen una administración eficaz, es probable que fracasen (Stoner, J.; Freeman, R - Gilbert D. (2006)).

b) Recursos Humanos

El termino recursos humanos (abreviado como Recursos Humanos, Relaciones Humanas, y también conocido como Capital Humano) se originó en el área de economía política y ciencias sociales, donde se utilizaba para identificar a uno de los tres factores de producción, también conocidos como trabajo (los otros dos son tierra y capital). Como tales, durante muchos años se consideraba como unos recursos más predecibles y poco diferenciables.

El concepto moderno de recursos humanos surge en las décadas de 1920, en reacción al enfoque de "eficiencia" de Taylor. Los psicológicos y expertos en empleo iniciaron el movimiento de recursos humanos, que comenzó a ver a los

trabajadores en términos de su Psicología y adecuación a la organización, más que como partes intercambiables.

Este movimiento creció a lo largo del siglo XX, poniendo cada día mayor énfasis en como el liderazgo, la cohesión y la lealtad jugaban un papel importante en el éxito de la organización.

A medida que el mundo empresarial se daba cuenta que un empleado era mucho más que “trabajo”, y que podía aportar más que eso a la empresa y a la sociedad, se creó el concepto de “capital humano”, que engloba la complejidad de este recurso.

Cuando se utiliza el singular, “el recurso humano”, generalmente se refiere a las personas empleadas en una empresa u organización. Es sinónimo de “personal”.

Cuando se habla en plural, “recursos humanos”, suele referirse al área de la administración que se ocupa de gerenciar al personal de la empresa. Esto incluye contratar, desarrollar, adiestrar y despedir, entre otras funciones.

c) Administración de Recursos Humanos

Es la gestión de capital humano de una empresa o institución. La administración de recursos humanos busca organizar y maximizar el desempeño y productividad de los empleados.

d) Procesos

Se define a un proceso como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados (ISO, 9000:2005).

Sin dudas, el aspecto más importante que aporta esta definición incluida en la norma ISO 9000: 2005 “Fundamentos y vocabulario”, es el hecho de reconocer las relaciones existentes entre distintas actividades, que en muchas ocasiones se realizan en distintos ámbitos y por diferentes personas de una misma organización.

Al considerar las actividades agrupadas entre si constituyendo procesos, una organización puede centrar su atención sobre “áreas de resultados” (ya que los procesos deben obtener resultados) que son importantes conocer y analizar para el control del conjunto de actividades y para conducir a la organización hacia la obtención de los resultados deseados.

e) Competitividad.

Según Porter (1991), la competitividad es un estado final que resulta de la capacidad de las empresas para ser rentables en sus actividades productivas en mercados competitivos. Por lo tanto, se le asocia de forma muy cercana con:

f) Productividad de las empresas

Métodos de producción eficientes

Calidad de los productos y su mejora a través del tiempo

Innovación en tecnología y gerencia empresarial y

Otros factores que promuevan rentabilidad

Una empresa es competitiva cuando puede producir productos y servicios de calidad superior y a costos inferiores que sus competidores. La competitividad es sinónimo del desempeño de la rentabilidad de una empresa en el largo plazo y de su capacidad para remunerar a sus empleados y generar un mayor rendimiento para sus propietarios (Informe de la comisión especial de la Cámara de los Lores sobre Comercio Internacional, 1985).

El mundo vive un proceso de cambio acelerado y competitividad global en una economía cada vez más liberal, marco que hace necesario un cambio total de enfoque individual para lograr mejoras en los entornos laborales a través de la calidad de la gestión integral empresarial.

g) Competencia Laboral

La competencia laboral define el marco de trabajo en el cual cada individuo tiene libertad unilateral para ejercer su competitividad. Es decir, espacio exclusivo donde

cada profesional puede mostrar sus habilidades en solitario y su agilidad de acoplamiento a la cadena generadora de la sinergia colectiva.

La competencia en el entorno laboral emplea las competencias profesionales para establecer dos circuitos interactivos de pugna constructiva.

La competencia interna es la capacidad de un conjunto de individuos en una misma organización para lograr al máximo rendimiento con los recursos a su disposición. Es el concepto de - competir consigo mismo - que permite a un individuo o al conjunto a sacar mayor partida de sus posibilidades o recursos.

La competencia externa se refiere a la capacidad del individuo o conjunto de individuos para superar a otro individuo o conjunto en otra organización o entorno laboral (Fuster, 2008).

h) Retroalimentación

El concepto de retroalimentación está tomado de la mecánica. Norbert Wiener, que fue el inventor de la cibernética, definía este concepto como todo método que se emplea para controlar un sistema, reinsertado en los resultados de su actividad anterior.

El significado de retroalimentación se utiliza en las teorías de la Administración de empresa, cuando se da una opinión sobre una persona o grupo de personas en la realización de un trabajo con el fin de evaluar su desempeño. Es una acción que revela las fortalezas y debilidades, los puntos positivos y negativos, de la labor realizados con el fin de mejorarla.

CAPITULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

3.1.1. Perfil del encuestado.

Tabla 5: Genero del personal del Municipalidad Provincial de Calca.

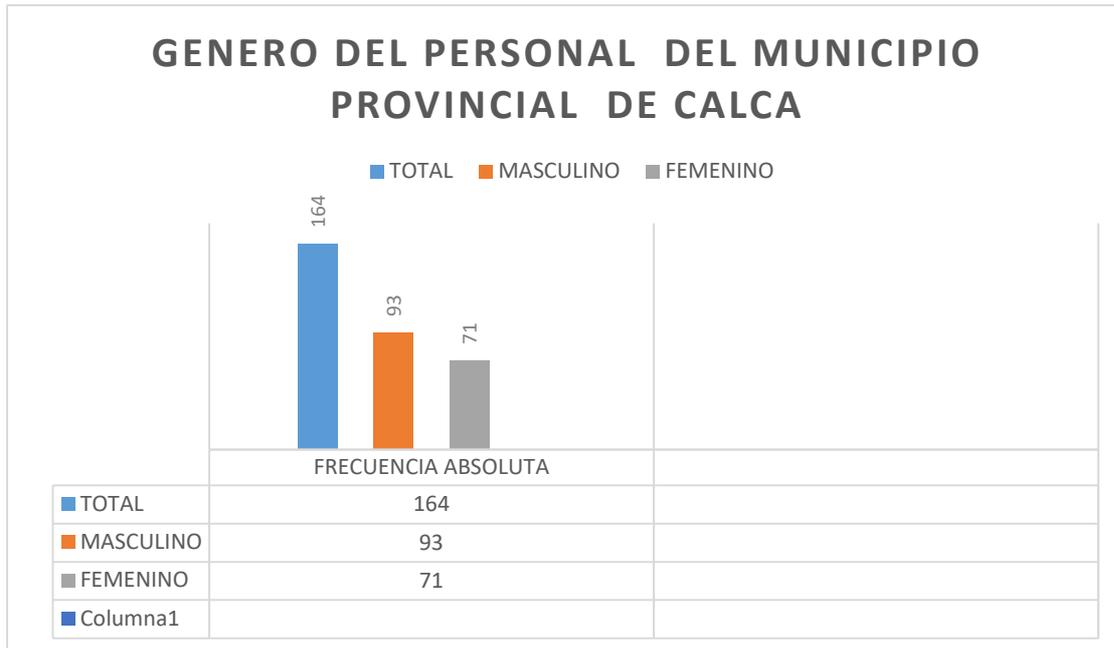
| ESCALA | FRECUENCIA ABSOLUTA | F. R | % |
|-----------|------------------------|---------|---------|
| MASCULINO | 93 | 56,92% | 56.92% |
| FEMENINO | 71 | 43.08% | 100,00% |
| TOTAL | 164 | 100,00% | |

FUENTE: Edison Abarca Caso

ANALISIS:

En el presente Tabla Observamos donde los encuestados en un promedio del 56,92% son los trabajadores administrativos del Municipio Provincial de Calca de sexo Masculino, en relación al sexo femenino representa un promedio de 43.08%, por lo tanto, el mayor porcentaje son trabajadores masculinos.

Grafico 1: Genero del personal del Municipio de Calca



FUENTE: ELABORACION; Edison Abarca Caso

Tabla 6: Edad del personal del Municipio Provincial de Calca

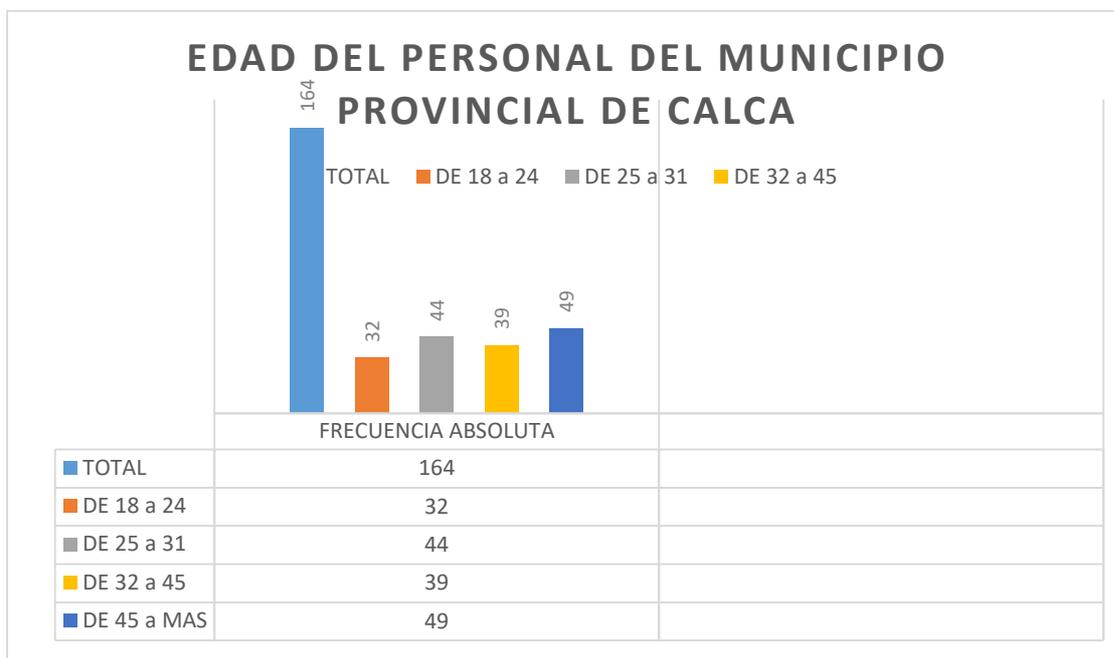
| ESCALA | FRECUENCIA ABSOLUTA | F.R | % |
|-------------|---------------------|-------------|-------------|
| DE 18 a 24 | 32 | 18,46 % | 18.46 % |
| DE 25 a 31 | 44 | 26.15 % | 44,61 % |
| DE 32 a 45 | 39 | 24.62 % | 69.23 % |
| DE 45 a MAS | 49 | 30.77 % | 100,00 % |
| TOTAL | 164 | 100,00 % | |

FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

ANALISIS:

En el presente Tabla Observamos donde los encuestados en relación a la pregunta Edad del personal administrativo el mayor porcentaje es de 25 a 31 promedio del 44,61%, seguido por los trabajadores cuyas edades son de 32 a 45, en mayor porcentaje fue de 48 a más de los trabajadores administrativos del Municipio Provincial de Calca, que representa un promedio de 30.77%, por lo tanto, el mayor porcentaje.

Grafico 2: Edad del personal del Municipio Provincial de Calca



FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

Tabla 7: Cual es grado y Titulo alcanzado por los trabajadores del Municipio Provincial de Calca

| ESCALA | FRECUENCIA ABSOLUTA | F.R | % |
|--------------------|---------------------|---------|---------|
| Grado de Bachiller | 55 | 33,85 % | 33.85 % |
| Título Profesional | 45 | 27.69 % | 61,54 % |

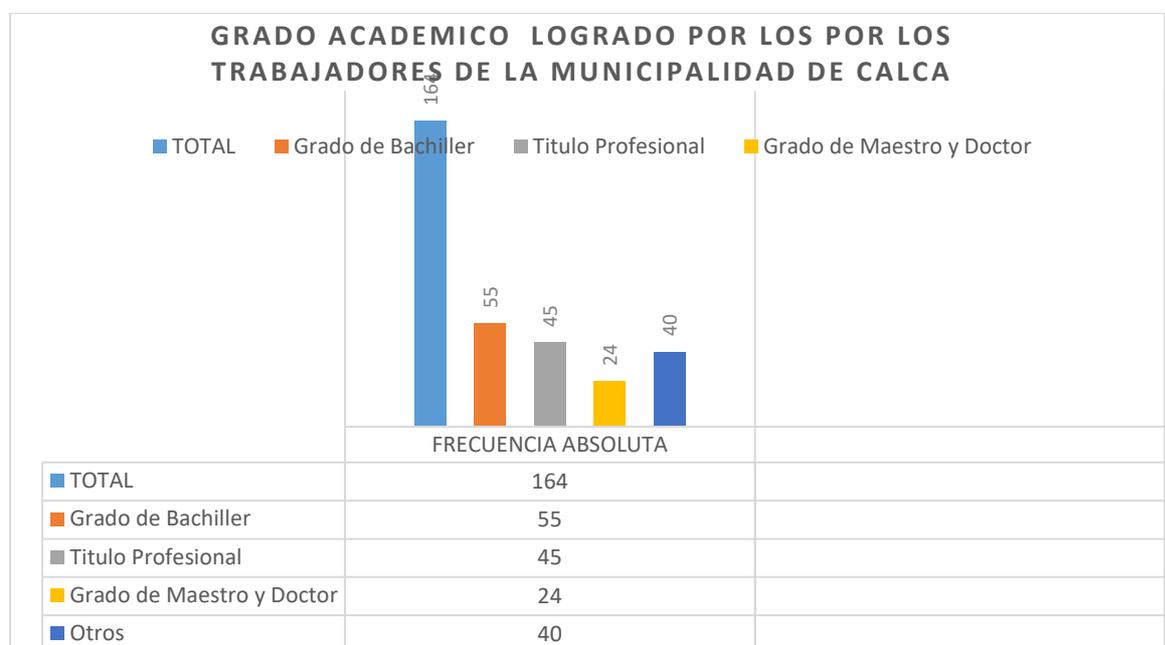
| | | | |
|---------------------------|-----|----------|----------|
| Grado de Maestro Y Doctor | 24 | 13.85 % | 75.38 % |
| Otros | 40 | 24.62 % | 100,00 % |
| TOTAL | 164 | 100,00 % | |

Fuente: elaborado Edison abarca caso

ANALISIS:

En el presente Tabla Observamos donde los encuestados en relación a la pregunta a su formación académica es de Bachiller con un porcentaje 33.85%, en relación a profesionales el promedio es 27,69%, seguido por los trabajadores, cuyas formaciones académicas son de Maestro Y Doctor, en cuanto a otras formaciones el porcentaje es de 24.62% de los trabajadores administrativos del Municipio Provincial de Calca.

Grafico 3: Cual es grado y Titulo alcanzado por los trabajadores del Municipio Provincial de Calca



FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

Tabla 8: En que Grupo Ocupacional se encuentra Ud. Dentro de Municipalidad Provincial de Calca.

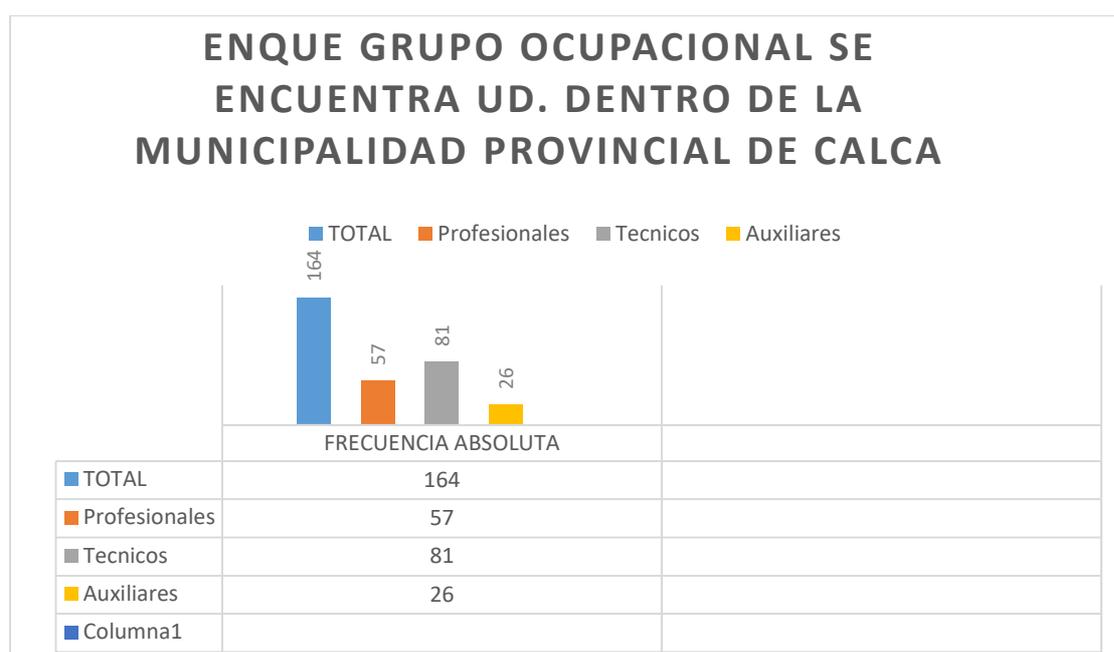
| ESCALA | FRECUENCIA ABSOLUTA | F.R | % |
|---------------|---------------------|---------|---------|
| Profesionales | 57 | 35,38 % | 35.38% |
| Técnicos | 81 | 49.23 % | 84,61% |
| Auxiliares | 26 | 15.38 % | 100.00% |
| TOTAL | 164 | 100,00% | |

FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

ANALISIS:

En el presente Tabla Observamos el Grupo Ocupacional se encuentra Ud. Dentro de la Municipalidad Provincial de Calca. Donde los encuestados en un promedio del 49,23% son los trabajadores de mayor cantidad en el Municipio Provincial de Calca con formación técnicos, seguido por profesionales representa un promedio de 35.38%, por lo tanto, en relación a los tienen una formación de auxiliares son en un promedio 15.38%.

Gráfico 4: En que Grupo Ocupacional se encuentra Ud. Dentro de Municipalidad Provincial de Calca.



EN CASO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Tabla 9: En su área correspondiente, planifican adecuadamente sus actividades en la Municipalidad Provincial de Urubamba en la que usted trabaja.

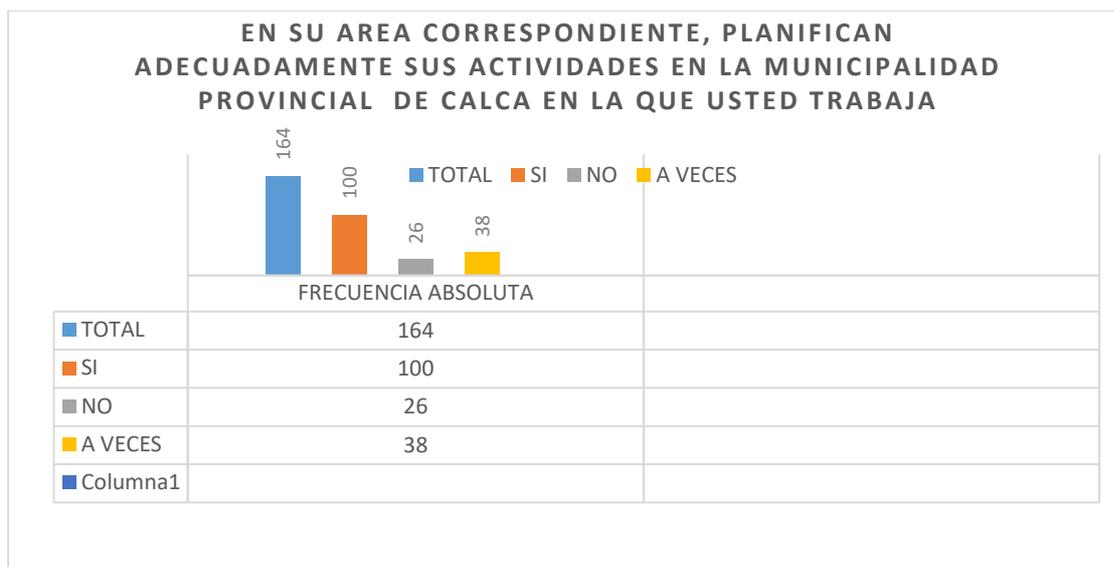
| ESCALA | FRECUENCIA ABSOLUTA | F. R | % |
|---------|---------------------|---------|---------|
| SI | 100 | 61,54 % | 61.54% |
| NO | 26 | 15.38 % | 76,92% |
| A VECES | 38 | 23.80 % | 100.00% |
| TOTAL | 164 | 100,00% | |

FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

ANALISIS: EN CASO DE GESTION ADMINISTRATIVA

En su área correspondiente, planifican adecuadamente sus actividades en la Municipalidad Provincial de Calca en la que usted trabaja, indicaron los encuestados en un promedio del 61,54% SI planifican mis actividades laborales, en un menor porcentaje indicaron NO planifican mis actividades laborales, con un promedio 15.38 %, otro grupo de los trabajadores del municipio manifiestan que planifican A VECES mis actividades laborales, en promedio 23.80 %.

Grafico 5: En su área correspondiente, planifican adecuadamente sus actividades en la Municipalidad Provincial de Calca en la que usted trabaja.



FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

Tabla 10: En la organización de la Municipalidad Provincial de Calca en la que usted trabaja valora el esfuerzo de sus trabajadores

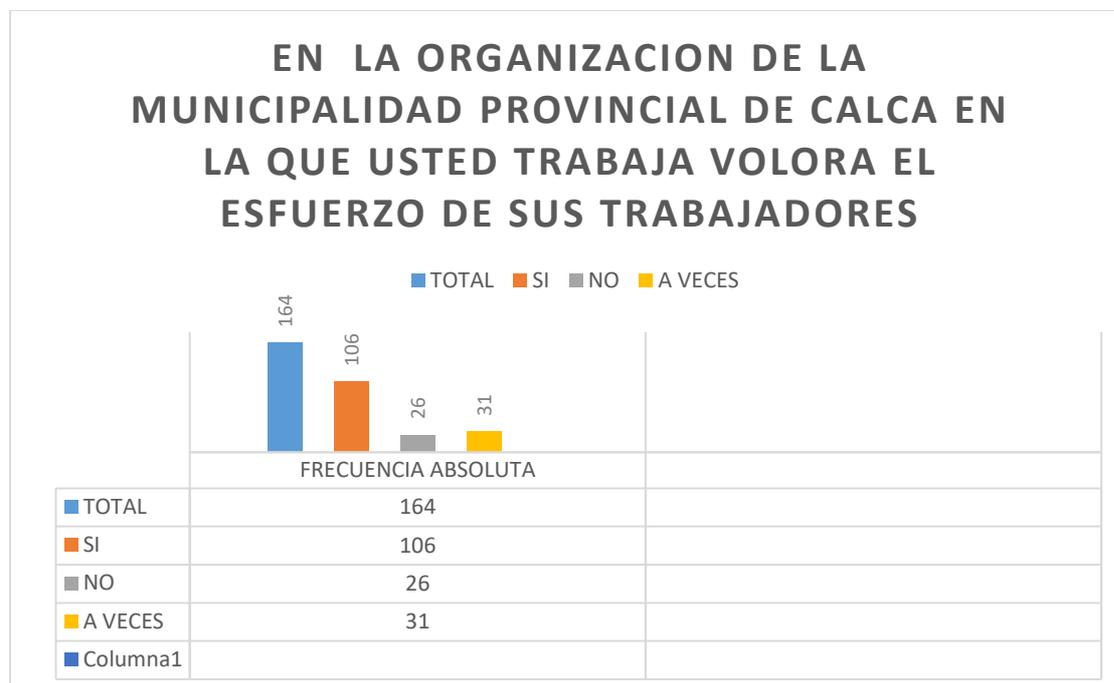
| ESCALA | FRECUENCIA ABSOLUTA | F.R | % |
|---------|---------------------|---------|---------|
| SI | 106 | 64,62 % | 64.62% |
| NO | 26 | 15.38 % | 80,00% |
| A VECES | 31 | 20.00 % | 100.00% |
| TOTAL | 164 | 100,00% | |

FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

ANALISIS:

En el presente Tabla Observamos de acuerdo a la pregunta en la organización de la Municipalidad Provincial de Calca en la que usted trabaja valora el esfuerzo de sus trabajadores donde los encuestados en un promedio del 64,62% indicaron SI valora el esfuerzo, en un menor porcentaje indicaron NO valora el esfuerzo, con un promedio 15.38 %, otro grupo de los trabajadores que el municipio valora el esfuerzo A VECES en promedio 20.00 %.

Grafico 6: En la organización de la Municipalidad Provincial de Calca en la que usted trabaja valora el esfuerzo de sus trabajadores



FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

Tabla 11: Existe un adecuado liderazgo en su organización de la Municipalidad Provincial de Calca.

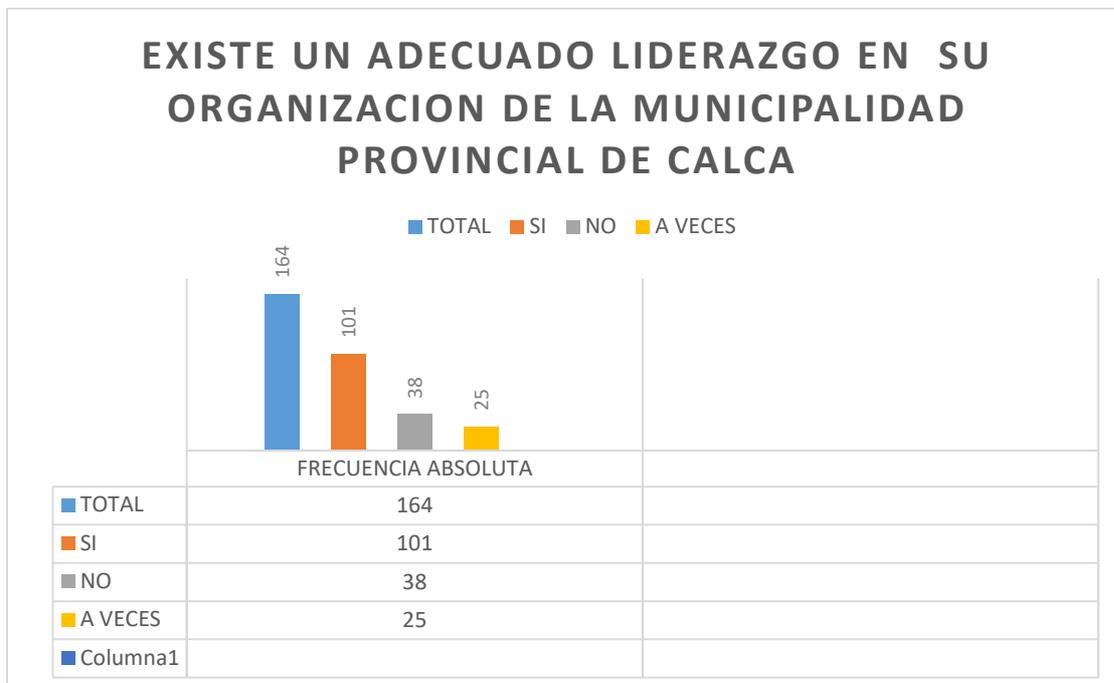
| ESCALA | FRECUENCIA ABSOLUTA | F.R | % |
|---------|---------------------|---------|---------|
| SI | 101 | 61,54 % | 64.62% |
| NO | 38 | 23.08 % | 80,00% |
| A VECES | 25 | 15.38 % | 100.00% |
| TOTAL | 164 | 100,00% | |

FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

ANALISIS:

En el presente Tabla Observamos de acuerdo a la pregunta existe un adecuado liderazgo en su organización de la Municipalidad Provincial de Calca donde los encuestados en un promedio del 64,62% indicaron SI valora el esfuerzo, en un menor porcentaje indicaron NO valora el esfuerzo, con un promedio 23.08 %, otro grupo de los trabajadores que el municipio valora el esfuerzo A VECES en promedio 15.08%.

Grafico 7: Existe un adecuado liderazgo en su organización de la Municipalidad Provincial de Calca.



FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

EN CUANTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Tabla12: Las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Calca en la que trabaja están adecuadas para brindar un buen servicio al usuario.

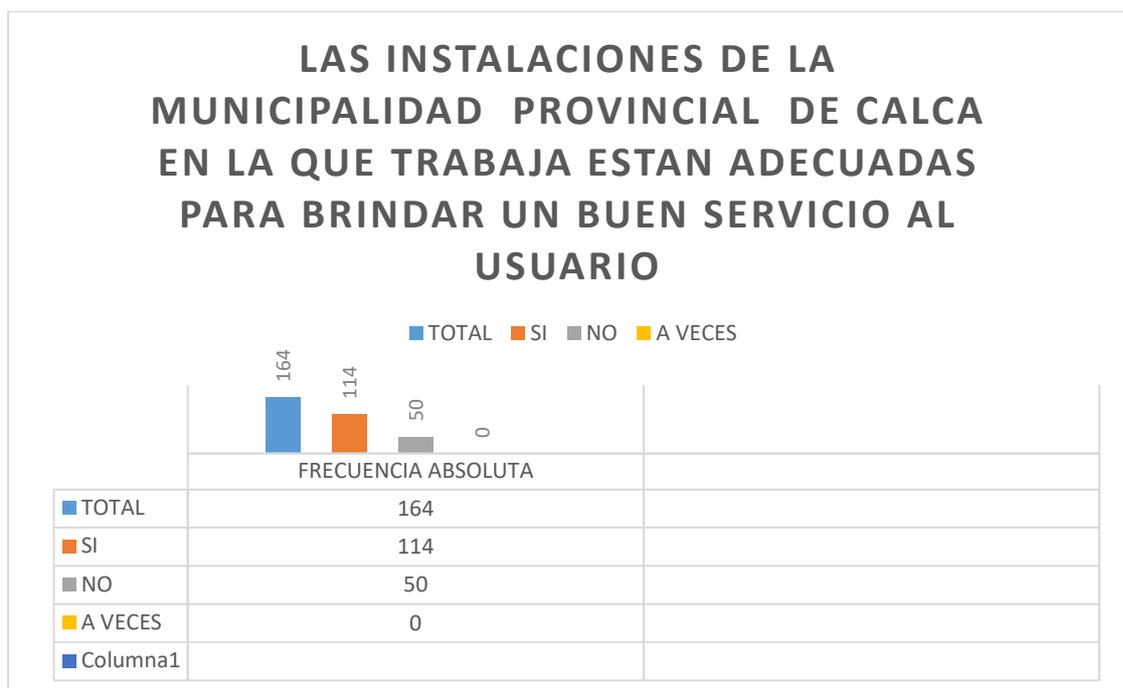
| ESCALA | FRECUENCIA ABSOLUTA | F.R | % |
|--------|---------------------|---------|---------|
| SI | 114 | 69,23 % | 69.23% |
| NO | 50 | 30.77 % | 100,00% |
| TOTAL | 164 | 100,00% | |

FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

ANALISIS:

En el presente Tabla Observamos de acuerdo a la pregunta en Las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Calca en la que trabaja están adecuadas para brindar un buen servicio al usuario. Donde los encuestados en un promedio del 69,23% indicaron SI, en un menor porcentaje indicaron NO Las instalaciones de la Municipalidad no son adecuadas 30.77%.

Grafico 8: Las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Calca en la que trabaja están adecuadas para brindar un buen servicio al usuario.



FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

Tabla 13: El personal de la Municipalidad Provincial de Calca está capacitado para brindar un buen servicio al usuario

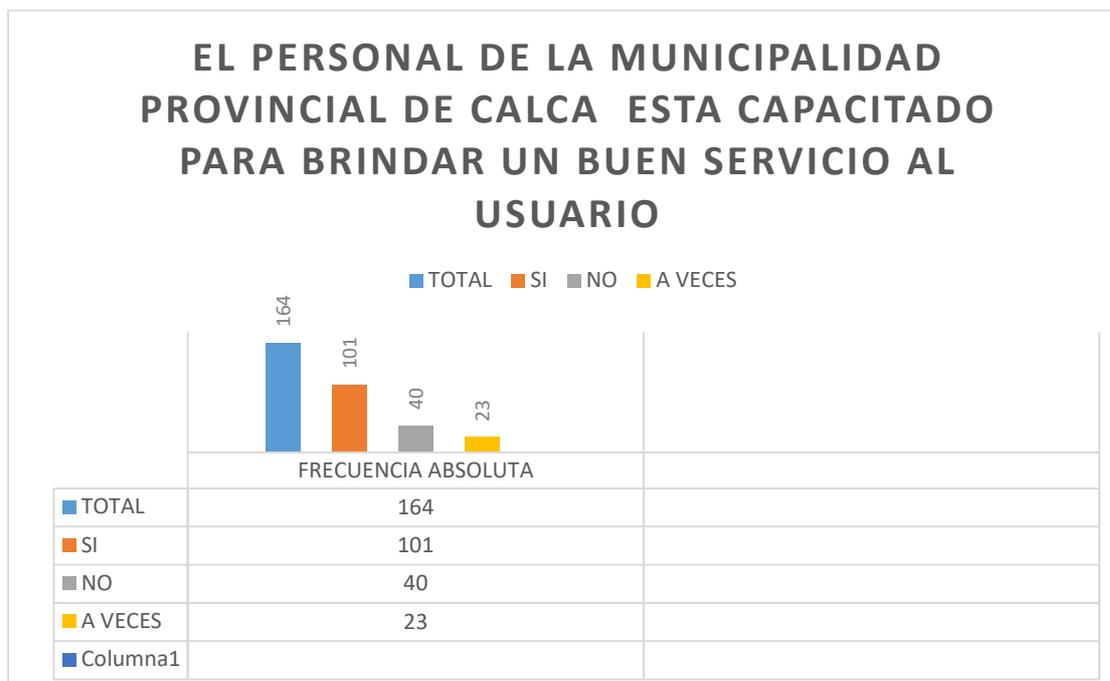
| ESCALA | FRECUENCIA ABSOLUTA | F. R | % |
|---------|---------------------|---------|---------|
| SI | 101 | 61,54 % | 61.54% |
| NO | 40 | 24.62 % | 86,16% |
| A VECES | 23 | 13.85 % | 100.00% |
| TOTAL | 164 | 100,00% | |

FUENTE: ELABORACION Edison Abarca Caso

ANALISIS:

En el presente Tabla Observamos de acuerdo a la pregunta El personal de la Municipalidad Provincial de Calca está capacitado para brindar un buen servicio al usuario donde los encuestados en un promedio del 61,54% indicaron SI, en un menor porcentaje indicaron NO están capacitados, con un promedio 24.62 %, otro grupo de los trabajadores que A VECES están capacitados en promedio 13.85 %.

Grafico 9: El personal de la Municipalidad Provincial de Calca está capacitado para brindar un buen servicio al usuario



FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

Tabla 14: Cree usted que el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Calca funciona adecuadamente.

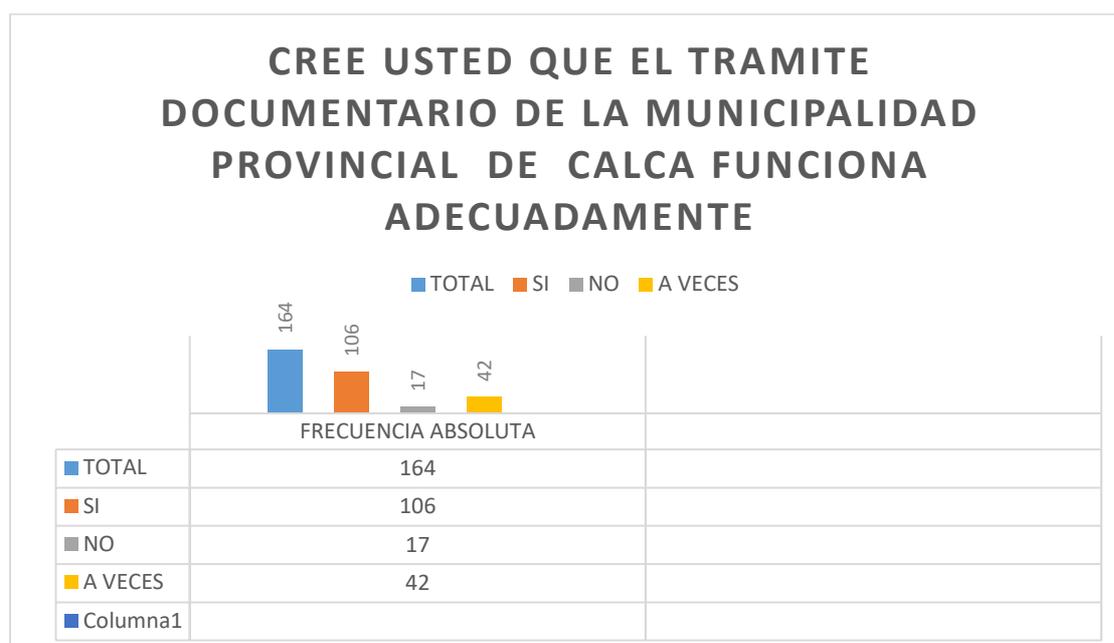
| ESCALA | FRECUENCIA ABSOLUTA | F.R | % |
|---------|---------------------|---------|---------|
| SI | 106 | 64,62 % | 64.62% |
| NO | 17 | 9.23 % | 73,85% |
| A VECES | 42 | 26.15 % | 100.00% |
| TOTAL | 164 | 100,00% | |

FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

ANALISIS:

Cree usted que el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Calca funciona adecuadamente donde los encuestados en un promedio del 64,62% indicaron SI, en un menor porcentaje indicaron NO funciona adecuadamente, con un promedio 9.23 %, otro grupo de los trabajadores que A VECES funciona adecuadamente en promedio 26.15 %.

Grafico 10:



FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

3.2 Comprobación de Hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad de los trabajadores de la municipalidad provincial Calca, región Cusco – 2020.

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación directa entre la Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad de los trabajadores la municipalidad provincial Calca.

H1: Existe relación directa entre la Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad de los trabajadores la municipalidad provincial Calca.

Nivel de significancia: 5% de significancia

Tabla 15: Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis General

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

| | | |
|------------|-------|-------|
| Eficiencia | Rho | 0.767 |
| Valor p | 0.000 | |

Fuente: ELABORADO: Edison Abarca Caso

De la prueba de Correlación de Spearman ($Rho=0.767$) podemos establecer que existe una muy fuerte relación directamente proporcional entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, la cual es altamente significativa ($p<0.05$). Con lo cual se puede establecer que la Administración de recursos humanos y el nivel de eficiencia de los trabajadores la municipalidad provincial Calca.

Hipótesis; eficiencia

Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad de los trabajadores en relación de la Resoluciones internas dentro de la municipalidad provincial Calca, región Cusco – 2020.

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación directa entre la Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad en relación de la eficiencia de los trabajadores la municipalidad provincial Calca.

H1: Existe relación directa entre la Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad en relación de la eficiencia de los trabajadores la municipalidad provincial Calca.

Nivel de significancia: 5% de significancia

Tabla 16: Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis General

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

| | | |
|------------|-----|-------|
| Eficiencia | Rho | 0.647 |
|------------|-----|-------|

| | |
|---------|-------|
| Valor p | 0.000 |
|---------|-------|

Fuente: ELABORADO: Edison Abarca Caso

De la prueba de Correlación de Spearman ($Rho=0.647$) podemos establecer que existe una muy fuerte relación directamente proporcional entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, la cual es altamente significativa ($p<0.05$). Con lo cual se puede establecer que la Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad dentro de la eficiencia de los trabajadores la municipalidad provincial Calca.

Comprobación de Hipótesis Hipótesis; Eficacia

Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad de los trabajadores en relación de la Eficacia dentro de la municipalidad provincial Calca, región Cusco – 2019.

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación directa entre la Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad en relación de la eficacia de los trabajadores la municipalidad provincial Calca.

H1: Existe relación directa entre la Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad en relación de la eficacia de los trabajadores la municipalidad provincial Calca.

Nivel de significancia: 5% de significancia

Tabla 17: Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis General

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

| | | |
|----------|-------|-------|
| Eficacia | Rho | 0.737 |
| Valor p | 0.000 | |

Fuente: Elaboración Propia Edison Abarca Caso

De la prueba de Correlación de Spearman ($Rho=0.737$) podemos establecer que existe una muy fuerte relación directamente proporcional entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, la cual es altamente significativa ($p<0.05$). Con lo cual se puede establecer que la Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad dentro de la eficacia los trabajadores la municipalidad provincial Calca.

Comprobación de Hipótesis Hipótesis; Resoluciones internas

Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad de los trabajadores en relación de la Resoluciones internas dentro de la municipalidad provincial Calca, Región – Cusco 2020.

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación directa entre la Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad en relación de la Resoluciones internas de los trabajadores la municipalidad provincial Calca.

H1: Existe relación directa entre la Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad en relación de la Resoluciones internas de los trabajadores la municipalidad provincial Calca.

Nivel de significancia: 5% de significancia

Tabla 18: Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis General

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

| | | |
|--------------|---------|-------|
| Resoluciones | Rho | 0.607 |
| Internas | Valor p | 0.000 |

Fuente: ELABORADO: Edison Abarca Caso

De la prueba de Correlación de Spearman ($Rho=0.607$) podemos establecer que existe una muy fuerte relación directamente proporcional entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, la cual es altamente significativa ($p<0.05$). Con lo cual se puede establecer que la Administración de recursos humanos y el nivel de competitividad dentro de la Resoluciones internas de los trabajadores la municipalidad provincial Calca.

3.2. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

En la municipalidad provincial de Calca, el género que más predomina, es el masculino, la cual representa un 57% del total de los trabajadores municipales, considerando que el personal femenino es 43%, respectivamente.

La edad de los trabajadores que laboran, está dominada por aquellos que oscilan entre los 45 años a mas representa un 25%, y la menor edad de 18 a 24 años, considerando porcentualmente un 18% con relación al nivel académico, los trabajadores en su mayoría solo tienen el grado de bachiller, lo que representa 34%, seguidamente los que poseen un título profesional con un 28%, con el grado de maestría el 14%, en otros se considera aquellos que tienen estudio técnico no universitario.

En las diferentes áreas encuestadas a la interrogante, si planifican adecuadamente sus actividades, respondieron afirmativamente que, Si lo planifican, es decir la mayoría lo hace, considerando un 62% A VECES 23% y un 15% manifiestan que no se planifican.

En cuanto a la valoración del esfuerzo de los servidores en la Municipalidad Provincial de Calca, un 65% considera que, si se valora su trabajo, un 20% A VECES y un 15% manifiesta que no.

Teniendo en consideración el liderazgo en la Municipalidad Provincial de Calca, diremos que 62% considera que, Si existe un liderazgo, un 23% manifiesta que NO, un 15% establece que A VECES se ve reflejada un liderazgo adecuado.

Considerando que las instalaciones deben ser más adecuados para brindar un mejor servicio al usuario, a la pregunta sobre un 69% respondió que las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Calca son las más adecuadas y un 31%, manifiestan que no son las adecuadas para brindar un buen servicio a los pobladores y usuarios de Calca.

Con relación a la capacidad del personal, la gran mayoría manifiesta estar capacitado para brindar un servicio al usuario, es decir un 62%. Un 25% considera que no y un 14% a veces se les capacita para esta actividad muy importante en la Municipalidad de Calca. En la pregunta propuesta, si el área de tramite

documentario funciona adecuadamente, la mayoría dijo que, si considera este un 65%, los que dicen que a veces funciona se le considera un 26% y los que visualizan negativamente que no hay una actividad en el trámite documentario un 9%.

Criterios de Rigor Científico

Entre los criterios de rigor científico tomados en cuenta en la Investigación son: Validación de instrumentos y Escala de valoración.

Se establece a continuación el conjunto de indicadores de la variable independiente y dependiente con sus respectivas preguntas; lo cual, permite identificar una escala de valoración, se tiene:

Validación y escala de valoración del instrumento sobre la administración de recursos humanos.

El instrumento para analizar la administración de recursos humanos, fue aplicado a los jefes de las subgerencias de la Municipalidad Provincial de Calca. El instrumento consto de 25 preguntas con una valoración bajo una escala de Likert (donde el valor de 1 implica muy inadecuado la administración de recursos humanos y un valor de 5 implica muy adecuada la administración de recursos humanos) cuya relación con sus indicadores es:

CUADRO N°4: Administración de Recursos Humanos.

| VARIABLE | INDICADORES | N° PREGUNTA |
|------------------------------------|---------------------------|-------------------|
| ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS | Provisión de personas | 01,02,03,04,14 |
| | Aplicación de personas | 09,10,11,12,15,20 |
| | Mantenimiento de personas | 05,06,07,08,18 |
| | Desarrollo de personas | 13,16,17,19,21 |
| | Seguimiento de personas | 22,23,24,25 |

FUENTE: ELABORADO: Edison Abarca Caso

Análisis de datos (Uso de métodos estadísticos)

Las acciones que realizaron fueron: Se utilizó convenientemente los métodos de la Estadística Descriptiva para la elaboración de los cuadros y los gráficos Estadísticos de acuerdo a las categorías en la Escala de Likert de la variable dependiente: Administración de Recursos Humanos.

CONCLUSIONES

PRIMERO. – La investigación se realiza en la Municipalidad Provincial de Calca tuvo como variables de estudio, la gestión administrativa y la calidad de servicios. Por tanto, debemos mencionar que estos dos se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de la institución. Por tanto, expresamos que este aporte importante a la gestión de esta institución. Es un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto.

SEGUNDO. - La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.

TERCERO. - La calidad de servicios, en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan a en todo caso tengamos una buena imagen como municipalidad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Calca direccionar una buena gestión administrativa y la calidad de servicios. Por tanto, debemos mencionar que estos dos se complementan y hacen de este estudio sea importante en nuestra institución. Expresamos que sea un punto de partida para otras investigaciones al respecto.

Se recomienda a la gestión administrativa, debe ser aplicada con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización, y una capacitación constante.

Recomendamos que sus servicios sean de óptima calidad, en todo el municipio porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá la buena gestión de nuestro gobierno local que es la municipalidad de Calca.

BIBLIOGRAFÍA

BYARS L. y RUE, L. (1996). Gestión de recursos humanos. Cuarta edición. Editorial Irwin.

CHÁVEZ, N. (1994). Introducción a la investigación educativa. 1era edición, Taller Arts. Gráfica, S.A. Maracaibo Venezuela.

CARRASQUERO, E. (2000). Introducción a la estadística en el uso del STAT GRAPHICS Versión 7.0. Trabajo de Ascenso. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Cabimas. Venezuela.

Administración de Recursos Humanos, QUINTA EDICIÓN. 2000, por Mc Graw. Recursos Humanos, MCMXCVIII. Idalberto Chiavenato.

CHIAVENATO, Idalberto. (2003). Administración de recursos humanos. Editorial Mc Graw Hill.

CHIAVENATO, Idalberto. (2000). Administración de recursos humanos. Editorial Mc Graw Hill.

DELGADO, Mercedes; vol. 15, núm. 3, 2005, pp. 58-77 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela (2005), en su artículo la "Gerencia de recursos humanos y su relación con el nivel de competitividad de los trabajadores en las empresas de metal"

SHERMAN, BOHLANDER Y SNELL. (1999). Administración de recursos humanos. Soluciones Empresariales. 11va. Edición. México.

DELGADO, R. (1998). El proceso de gerencia de recursos humanos en el sector industrial del Municipio Cabimas. Tesis de Postgrado. UNERMB.

DOLAN, SCHULER Y VALLE (1999). La Gestión de recursos humanos. Editorial McGraw Hill. ENRIGTH. M. & OTROS. (1994). Venezuela el reto de la competitividad. Editorial IESA.

ANEXOS

- Matriz de consistencia
- Fichas de validación de expertos
- Constancias de aplicación

ANEXO 1

CUESTIONARIO: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Estimado(a) directivo: Con el propósito de desarrollar un trabajo de investigación se necesita conocer características de la administración de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Calca, lugar donde usted labora. Solicitamos su colaboración, marcando las respuestas a las preguntas correspondientes:

CUESTIONARIO

Marque con una X la casilla que COINCIDA CON SU OPINION respecto a las siguientes afirmaciones, Considere que:

| | | |
|----|----|---------|
| 1 | 2 | 3 |
| SI | NO | A VECES |

| Nro. | | AFIRMACIONES | 1 | 2 | 3 |
|------|-------------|--|---|---|---|
| 1 | Pregunta 1: | Genero del personal del Municipio Provincial de Calca. | | | |
| 2 | Pregunta 2: | Edad del personal del Municipio de Calca. | | | |
| 3 | Pregunta 3: | Cual es grado y Titulo alcanzado por los trabajadores del Municipio Provincial de Calca. | | | |
| 4 | Pregunta 4: | En qué Grupo Ocupacional se encuentra | | | |

| | | | | | |
|----|--------------|--|--|--|--|
| | | Ud. Dentro de Municipalidad Provincial de Calca. | | | |
| | | EN CASO ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS | | | |
| 5 | Pregunta 5: | En su área correspondiente, planifican adecuadamente sus actividades en la Municipalidad Provincial de Calca. En la que usted trabaja. | | | |
| 6 | Pregunta 6: | En la organización de la Municipalidad Provincial de Calca. En la que usted trabaja valora el esfuerzo de sus trabajadores | | | |
| 7 | Pregunta 7: | Existe un adecuado liderazgo en su organización de la Municipalidad Provincial de Calca. | | | |
| | | EL NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN CUANTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO | | | |
| 8 | Pregunta 8: | Las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Calca. En la que trabaja está adecuadas para brindar un buen servicio al usuario. | | | |
| 9 | Pregunta 9: | El personal de la Municipalidad Provincial de Calca está capacitado para brindar un buen servicio al usuario. | | | |
| 10 | Pregunta 10: | Cree usted que el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Calca. Funciona adecuadamente. | | | |

MUCHAS GRACIAS

Tabla 1: Genero del personal del Municipio Provincial de Calca.

| |
|-----------|
| ESCALA |
| MASCULINO |
| FEMENINO |
| TOTAL |

Tabla 2: Edad del personal del Municipio Provincial de Calca.

| |
|-------------|
| ESCALA |
| DE 18 a 24 |
| DE 25 a 31 |
| DE 32 a 45 |
| DE 45 a MAS |
| TOTAL |

Tabla 3: Cual es grado y Titulo alcanzado por los trabajadores del Municipio Provincial de Calca.

| |
|---------------------------|
| ESCALA |
| Grado de Bachiller |
| Título Profesional |
| Grado de Maestro Y Doctor |
| Otros |
| TOTAL |

Tabla 4: En que Grupo Ocupacional se encuentra Ud. Dentro de Municipalidad Provincial de Calca.

| |
|---------------|
| ESCALA |
| Profesionales |
| Técnicos |
| Auxiliares |
| TOTAL |

EN CASO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Tabla 5: En su área correspondiente, planifican adecuadamente sus actividades en la Municipalidad Provincial de Calca. En la que usted trabaja.

| |
|---------|
| ESCALA |
| SI |
| NO |
| A VECES |
| TOTAL |

Tabla 6: En la organización de la Municipalidad Provincial de Calca.

Valora el esfuerzo de sus trabajadores

| |
|---------|
| ESCALA |
| SI |
| NO |
| A VECES |
| TOTAL |

Tabla 7: Existe un adecuado liderazgo en su organización de la Municipalidad Provincial de Calca.

| |
|---------|
| ESCALA |
| SI |
| NO |
| A VECES |
| TOTAL |

EN CUANTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Tabla 8: Las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Calca en la que trabaja están adecuadas para brindar un buen servicio al usuario.

| |
|--------|
| ESCALA |
| SI |
| NO |
| TOTAL |

Tabla 9: El personal de la Municipalidad Provincial de Calca está capacitado para brindar un buen servicio al usuario

| |
|---------|
| ESCALA |
| SI |
| NO |
| A VECES |
| TOTAL |

Tabla 10: Cree usted que el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Calca funciona adecuadamente.

| |
|---------|
| ESCALA |
| SI |
| NO |
| A VECES |
| TOTAL |

ANEXO N° 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

“ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CALCA, REGIÓN CUSCO – 2020”.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSION/ INDICADORES | METODOLOGIA |
|--|--|--|--|---|--|
| <p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la Relación que existe entre la administración de los Recursos Humanos, y el nivel de competitividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020?</p> <p>PROBLEMA SECUNDARIO:</p> | <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar relación existente entre la administración de los Recursos Humanos, y el nivel de competitividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020.</p> | <p>HIPÓTESIS GENERAL: “La Gestión de la administración de recursos humanos tiene relación directa con el nivel de competencias de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020”</p> | <p>VARIABLE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.</p> | <p>EFICIENCIA Responsabilidad Logro de objetivos EFICACIA Planificación Organización RELACIONES INTERPERSONALES práctica de valores</p> | <p>TIPO Descriptivo DISEÑO No Experimental POBLACIÓN</p> |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| <p>¿De qué manera el proceso de categorización se relaciona entre la administración de los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020?</p> | <p>OBJETIVOS SECUNDARIOS:</p> <p>a) Determinar el proceso de categorización se relaciona entre la administración de los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020.</p> | <p>HIPÓTESIS SECUNDARIOS:</p> <p>Existe relación directa proceso de categorización se relaciona entre la administración de los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020.</p> | | <p>vocación de servicio</p> | <p>Constituido por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020.</p> |
| <p>b) ¿Cuál es la Relación que existe entre administración de los Recursos Humanos, nivel de competitividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020?</p> | <p>b) Determinar Relación que existe entre administración de los Recursos Humanos y el nivel de competencia de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020.</p> | <p>b) existe Relación que existe entre administración de los Recursos Humanos y el nivel de competencia de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Calca, Región Cusco - 2020.</p> | <p>VARIABLE</p> <p>NIVEL DE COMPETENC IAS.</p> | <p>DIMENSION (1)</p> <p>SELECCIÓN DE PERSONAL</p> <p>Actitudes y conductas</p> <p>Proactividad.</p> <p>DIMENSION (2)</p> <p>CAPACITACIÓN Y DESARROLLO</p> <p>Nivel de conocimientos percibidos</p> | <p>MUESTRA</p> <p>Son 164 personas</p> <p>TECNICA</p> <p>Encuestas</p> <p>Observación</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | Toma de decisiones DIMENSION (3) FORMACION PROFESIONAL práctica de valores vocación de servicio | Trato directo Ficha de observación. |
|--|--|--|--|--|---|

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

“ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CALCA, REGIÓN CUSCO – 2020”

| VARIABLE | INDICADORES | PESO | N° DE ÍTEMS |
|---|---|------|-------------|
| DIMENSIÓN: Variable de estudio(X): Variable Independiente: Administración de Recursos Humanos. | I01: INDICADOR EFICIENCIA Responsabilidad Logro de objetivos | 25% | 02 |
| | I02: INDICADOR EFICACIA Planificación | 17% | 02 |

| | | | |
|--|---|-----|----|
| <p>Es el proceso de ayudar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño de una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y las de su organización.</p> <p>Segun WERTHER, Jr y DAVIS, Keith. 5ª Edición. Editorial M.C. Graw Hill. México 2000.</p> | Organización | | |
| | I03: INDICADOR | 13% | 02 |
| | RELACIONES INTERPERSONALES práctica de valores vocación de servicio | | |
| | I01: INDICADOR | | |

| | | | |
|---|---|------------|-----------|
| <p>DIMENSIÓN:</p> <p>Variable de estudio(Y):</p> <p>Variable dependiente:</p> | <p>SELECCIÓN DE PERSONAL</p> <p>Actitudes y conductas</p> <p>Proactividad.</p> | <p>5%</p> | <p>02</p> |
| <p>Nivel de Competitividad.</p> <p>Para Michael Porter “La Competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar; las compañías a su vez ganan ventajas sobre los mejores competidores del mundo debido a la presión y al reto”, de acuerdo a Sharon Oster “La Competitividad de una empresa es la capacidad que tiene para</p> | <p>I02: INDICADOR</p> <p>CAPACITACIÓN Y DESARROLLO</p> <p>Nivel de conocimientos percibidos</p> <p>Toma de decisiones</p> | <p>15%</p> | <p>02</p> |

| | | | |
|---|--|------|----|
| producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente sus recursos, en comparación con empresas semejantes en el resto del mundo durante un cierto periodo de tiempo". | | | |
| | I03: INDICADOR FORMACION PROFESIONAL práctica de valores vocación de servicio | 30% | 02 |
| | | | |
| TOTAL | | 100% | 12 |

