



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**  
**Escuela Profesional de Administración y Negocios**  
**Internacionales**

**TESIS**

**GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN**  
**EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL**  
**ADMINISTRATIVO, HOSPITAL I FELIX TORREALVA**  
**GUTIÉRREZ DE ICA, AÑO 2017**

**Presentada por**  
**Bach. Mery Chinchazo Mercado**

**Para optar el Título Profesional de:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

**ICA – PERÚ**  
**2017**

**TESIS**  
**GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN**  
**EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL**  
**ADMINISTRATIVO, HOSPITAL I FELIX TORREALVA**  
**GUTIÉRREZ DE ICA, AÑO 2017**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme los dones de sabiduría, a mi esposo por su apoyo incondicional, a mi hija y a mis padres por su constante apoyo y comprensión para lograr mis metas trazadas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis hermanos por el apoyo y preocupación para lograr mi objetivo de concluir mi carrera; a mis docentes por inculcar mi espíritu investigador; a mis sobrinos y cuñados, en especial a Zara por su apoyo incondicional.

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo Hospital I “Félix Torrealva Gutiérrez” de Ica, año 2017.

La investigación se llevó a cabo en los ambientes del Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, los involucrados directos fueron los trabajadores administrativos del referido Hospital. Se aplicó una investigación tipo básica, de nivel de profundidad descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 36 trabajadores administrativos.

El muestreo fue no probabilística de tipo censal y quedó constituida por la totalidad de la población en estudio. La muestra estuvo conformada por 36 trabajadores.

Se ha logrado establecer que existe una relación positiva de coeficiente de correlación de Pearson **de  $r=0,868$**  entre la Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Es decir que la gestión de recursos humanos en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez influye significativamente en un 75,3% pero no determina el comportamiento global del desempeño laboral.

### **PALABRAS CLAVE:**

Gestión, recursos humanos, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

This research had as general objective to determine the influence of the management of human resources in the work performance of staff Hospital I Felix Torrealva Gutierrez of Ica, year 2017.

The research was conducted in the environments of the Hospital I Felix Torrealva Gutierrez of Ica, direct stakeholders were administrative workers of the Referral Hospital. Applied research basic type, depth level descriptive correlational. The population was formed by 36 administrative workers. The sampling was not probabilistic census type and was constituted by the totality of the population study. The sample was conformed by 36 workers.

He has been established that there is a positive relationship of Pearson's  $r$  correlation coefficient = 0, 868 between human resources management and work performance. It is to say that management of human resources in the Hospital I Felix Torrealva Gutierrez significantly influences a 75.3%, but does not determine the overall behavior of job performance.

### **KEY WORDS:**

Management, human resources, job performance

## ÍNDICE

<b>TÍTULO</b>	
<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>vii</b>
<b>INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS</b>	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del Problema	14
1.2. Formulación del Problema	15
1.2.1 Problema General	15
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3. Objetivo de la investigación	16
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4. Justificación del estudio	16
1.5 Limitaciones de la investigación	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>18</b>
2.1 Antecedentes del estudio	18
2.2 Bases Teóricas	27
2.3 Definición de términos	52
2.4 Hipótesis	53
2.4.1 Hipótesis general	53
2.4.2 Hipótesis específicas	53
2.5 Variables	53
2.5.1 Definición conceptual de la variable	53
2.5.2 Definición operacional de la variable	55

2.5.3 Operacionalización de la variable	56
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>57</b>
3.1 Tipo y nivel de investigación	57
3.2 Descripción del ámbito de estudio	58
3.3 Población y muestra	58
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	58
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento	58
3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos	59
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>60</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	<b>103</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>106</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>108</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>109</b>
- Bibliográficas	109
- Revistas	110
<b>ANEXOS</b>	<b>112</b>



## INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

### INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 : Planeamiento para captación de recursos humanos	56
Tabla N° 02 : Cumplimiento estricto de los procesos de trabajo	57
Tabla N° 03 : Procesos de selección satisfacen las necesidades del puesto de trabajo	58
Tabla N° 04: Acciones para cada tipo de capacitación	59
Tabla N° 05: Software informáticos para evaluación de personal	60
Tabla N° 06: Programas de naturaleza continua o permanente	61
Tabla N° 07: Programas de formación del personal	62
Tabla N° 08: Planificación de capacitación de personal	63
Tabla N° 09: Evaluación de capacidad cuantitativa y cualitativa	64
Tabla N° 10 : Evaluación de personal en base al rendimiento, innovación, creatividad y actitudes	65
Tabla N° 11 : Evaluación del nivel de cumplimiento de las funciones	66
Tabla N° 12: Softwares informáticos que evalúan el desempeño del trabajador	67
Tabla N° 13: Evaluación de actuación para seleccionar a colaboradores de confianza	68
Tabla N° 14: Institución orienta a descubrir cualidades y potencialidades del personal	69
Tabla N° 15: Institución brinda técnicas e instrumentos para obtención de logros en la gestión	70
Tabla N° 16: Calificación de clima de trabajo en su centro de labores	71
Tabla N° 17: Calificación del cumplimiento de metas y objetivos	72
Tabla N° 18: Calificación la oportunidad de desarrollo y autorrealización que brinda su centro de trabajo	73
Tabla N° 19: Relación que mantiene con sus compañeros en su centro de labores	74
Tabla N° 20: Calificación del reconocimiento por logros en su centro de trabajo	75

Tabla N° 21: Calificación de la necesidad de lograr una nueva situación para la empresa donde labora	76
Tabla N° 22: Calificación al contacto directo con los usuarios	77
Tabla N° 23: Calificación de la cohesión de sus miembros	78
Tabla N° 24: Calificación de la capacitación para mejorar su desempeño	79
Tabla N° 25: Calificación al tipo de capacitaciones para cubrir necesidades reales del puesto	80

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 01: Planeamiento para captación de recursos humanos	56
Gráfico N° 02: Cumplimiento estricto de los procesos de trabajo	57
Gráfico N° 03: Procesos de selección satisfacen las necesidades del puesto de trabajo	58
Gráfico N° 04: Acciones para cada tipo de capacitación	59
Gráfico N° 05: Software informáticos para evaluación de personal	60
Gráfico N° 06: Programas de naturaleza continua o permanente	61
Gráfico N° 07: Programas de formación del personal	62
Gráfico N° 08: Planificación de capacitación de personal	63
Gráfico N° 09: Evaluación de capacidad cuantitativa y cualitativa	64
Gráfico N° 10: Evaluación de personal en base al rendimiento, innovación, creatividad y actitudes	65
Gráfico N° 11: Evaluación del nivel de cumplimiento de las funciones	66
Gráfico N° 12: Softwares informáticos que evalúan el desempeño del trabajador	67
Gráfico N° 13: Evaluación de actuación para seleccionar a colaboradores de confianza	68
Gráfico N° 14: Institución orienta a descubrir cualidades y potencialidades del personal	69
Gráfico N° 15: Institución brinda técnicas e instrumentos para obtención de logros en la gestión	70
Gráfico N° 16: Calificación de clima de trabajo en su centro de labores	71
Gráfico N° 17: Calificación del cumplimiento de metas y objetivos	72
Gráfico N° 18: Calificación la oportunidad de desarrollo y autorrealización que brinda su centro de trabajo	73
Gráfico N° 19: Relación que mantiene con sus compañeros en su centro de labores	74
Gráfico N° 20: Calificación del reconocimiento por logros en su centro de trabajo	75

Gráfico N° 21: Calificación de la necesidad de lograr una nueva situación para la empresa donde labora	76
Gráfico N° 22: Calificación al contacto directo con los usuarios	77
Gráfico N° 23: Calificación de la cohesión de sus miembros	78
Gráfico N° 24: Calificación de la capacitación para mejorar su desempeño	79
Gráfico N° 25: Calificación al tipo de capacitaciones para cubrir necesidades reales del puesto	80

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la situación de los Recursos Humanos ha variado, desde el modelo de gestionarlo hasta su ocupación dentro de la empresa y se supone que son totalmente diferentes a lo que eran en un inicio. Al presente y en los próximos años, el personal en la empresa será representado como "Capital humano" ya que el ser humano deja de ser un recurso más en el interior de la estructura institucional, para cambiar en un productor de capital igual o más significativo que el recurso económico, esto sobrelleva a cambios desde las exigencias humanas en las empresas, hasta las formas de compensación.

Las destrezas de recursos humanos influyen sobre los empleados a nivel individual y a nivel organizacional. Asimismo, estas percepciones y actitudes influyen sobre el desempeño en la organización. Ostroff y Bowen (2000) propusieron un modelo teórico multinivel en el que se corresponde el sistema de recursos humanos con el desempeño de la organización. Este trabajo de investigación se inicia en base a este modelo. Así, se examinan algunas asociaciones tal como se establece en el modelo, a nivel individual y a nivel colectivo. Por ello, persiguiendo las recomendaciones de Klein y Kozlowski (2000) acopiaremos los datos de una muestra de trabajadores administrativos para describirlos y buscar su influencia entre ambas variables como son la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral.

La finalidad de esta investigación es aportar información que ayude esclarecer si la gestión de los recursos humanos influye positivamente en los resultados organizativos en todos los contextos. Además de analizar si influyen y cómo influyen la captación, habilitación, calificación y potenciación de los recursos humanos, y como ello se asocia al desempeño laboral tanto de los empleados como de la empresa.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La falta de interés por parte de los jefes y/o directivos de una organización hace que el personal tenga un deficiente desempeño laboral, esta realidad permite apreciar que dentro de las empresas y muy especialmente los directivos, no tienen claro que los valores compartidos realmente son un arma competitiva y que más bien los menosprecian hasta el grado de considerarlos frases inútiles para el desempeño corporativo que solo sirven para mostrar de vez en cuando a los empleados para hacerlos sentir un poquito mejor.

Dada la relevancia del papel de los empleados en este reto, no resulta sorprendente que emerjan intentos para explicar qué variables psicológicas o sociales influyen favorablemente en los trabajadores. Pese a esos esfuerzos, las evidencias empíricas indican que las metas son alcanzadas más rápidamente cuando los empleados han desarrollado un alto grado de identificación con la organización (Mañas y col., 2007).

En el caso de los trabajadores administrativos del Hospital I Félix Torrealva tiene características muy particulares con diferencia a otras instituciones ya que tienen demasiada carga laboral por la gran cantidad de pacientes que atienden a diario, sumado la escasez de citas, camillas y otros para atender a los pacientes, la demora en el servicio y la ineficiente atención son algunas de las quejas más frecuentes, y más aun teniendo en cuenta que estos trabajadores no

tienen un contrato indefinido en su gran mayoría son contratados mediante Contrato administrativo de Servicios situación que dificulta su situación laboral creando una ambiente de inseguridad que afectará su buen desempeño laboral.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general:**

¿De qué manera la gestión de recursos humanos influye en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos:**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la influencia del proceso de captación de recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es la influencia del proceso de habilitación de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es la influencia del proceso de calificación de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es la influencia del proceso de potenciación de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva?

### **1.3. Objetivo: General y Específicos**

#### **1.3.1 Objetivo general:**

Determinar la influencia de la gestión de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

#### **1.3.2 Objetivos específicos:**

##### **Objetivo específico 1**

Establecer la influencia del proceso de captación de recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

##### **Objetivo específico 2**

Establecer la influencia del proceso de habilitación de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

##### **Objetivo específico 3**

Establecer la influencia del proceso de calificación de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

##### **Objetivo específico 4**

Establecer la influencia del proceso de potenciación de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

### **1.4. Justificación del estudio**

Actualmente es muy necesario realizar una administración de recursos humanos en base a los objetivos de la institución por ello se debe contar con personal idóneo para llevar a cabo los procesos que



involucran la gestión y por ello nos vemos en la necesidad de realizar esta indagación para evaluar las opiniones de los trabajadores administrativos con respecto a la gestión que se realiza en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez a fin de identificar factores que contribuyan a mejorar el desempeño laboral de los mismos.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

Se tuvieron algunas limitaciones en cuanto a la disponibilidad de tiempo de la muestra en estudio para llenar el cuestionario debido a que se encontraban realizando labores propias de su función.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

- **Massaro V. (2015). *Tesis titulada: ¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?***

Tesis final de maestría en Dirección estratégica de Recursos Humanos en la Universidad de Buenos Aires.

Este trabajo toma como objetivo definir cuál es la lógica subyacente en materia de gestión, de los líderes y mandos medios de las empresas así como conocer la perspectiva de los líderes sobre la importancia que le otorgan a los procesos de desarrollo del personal en el éxito de los negocios y descubrir de qué manera obtienen indicadores de gestión del capital humano.

Para este estudio se realiza de acuerdo a los métodos de resultados, pues priorizan más el análisis de los logros obtenidos por el empleado, más que sus rasgos o comportamiento asociado con esos logros.

Por tal motivo, aplicar solamente métodos orientados a analizar los fines y no los medios, pueden llegar de manera parciales a la hora de determinar por qué y de qué manera la empresa crece y transmitir una visión utilitarista que no acompañe el desarrollo de su gente. Este último mensaje podría traer serias consecuencias al transmitir una cultura organizacional donde no parece ser importante el desarrollo profesional de sus empleados y que lo único importante sea el logro de resultados financieros y comerciales de la empresa. Aunque los

métodos de resultados buscan aportar metodología en la medición de los diferentes aportes del desempeño de los empleados, el que sean los únicos métodos a utilizar para evaluar el desempeño de los empleados, es lo que requiere ser revisado más cuidadosamente, para no dar mensajes erróneos y difundirlos en la cultura organizacional.

- **Fajardo F. (2015). *Tesis titulada: Gestión de Recursos Humanos en Empresas Agropecuarias. Universidad Católica de Argentina.***

El estudio realizado dentro de este marco conceptual se analizara el accionar de las personas, el conocimiento de las mismas en cuanto al desempeño laboral, orden y jerarquías, interés empresarial en las relaciones humanas en general, importancia de la creación del departamento de recursos humanos como factor esencial organizativo en el marco del desarrollo y crecimiento de la productividad de las mencionadas empresas en el período comprendido entre los años 2010 -2014.

El diseño que sustenta el desarrollo del presente trabajo se basa en experiencia personal y muestreo de encuestas realizadas mediante correo electrónico y sus resultados, los que indicaran la mirada sobre los recursos humanos y factores influyentes al momento de evaluar una gestión empresarial agraria óptima.

Y es este el motivo inicial de la elección de la temática para este trabajo final de graduación: enriquecer mi formación técnica y obtener respuestas y conclusiones que no solo me permitan implementar mejoras en la organización para la cual trabajo, sino también compartirlas con el fin de poder aportar a la comunidad profesional del sector agropecuario para la gestión de los recursos humanos de sus organizaciones.

- **Morales S. (2012). *Tesis titulada: Gestión de recursos humanos en los establecimientos privados del nivel primario en la Cabecera de Totonicapán. Guatemala.***

Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de empresas de la Universidad Rafael Landívar

El tema de Gestión de Recursos Humanos ha despertado gran interés en la actualidad, ya que en la actualidad la mayoría de empresas lo han adoptado. Este interés está centrado en conocer qué ventajas tiene su aplicación en los distintos contextos en el que se desenvuelven y el aplicarlo en las instituciones, mejora su actuación en beneficio de la empresa.

El objetivo principal de esta investigación es identificar si los establecimientos privados a nivel primario de la cabecera departamental de Totonicapán aplican una adecuada gestión de recursos humanos.

Para recabar información se utilizó como instrumento de investigación dos boletas de cuestionario, dirigidas a propietarios y/o directores, así como a maestros. Esta tesis de tipo descriptiva y la metodología estadística fue a través de análisis, graficas circulares.

Se logró identificar cual es la gestión de recursos humanos que utilizan en los establecimientos, así como la importancia de la aplicación de mismo para mejora continua. Como aporte se presenta una matriz que se ajustó a las necesidades de los establecimientos, está podrá servir de guía para elaborar un departamento de recursos humanos, contiene un análisis y descripción del puesto del encargado de este departamento, así como una breve definición de la importancia de contar con un departamento de recursos humanos.

- **Latorre F. (2012). *Tesis titulada: La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Universidad de Valencia. España.***

El entorno cambiante, globalizado y diverso en términos socio-demográficos, junto con las nuevas tecnologías ha transformado el modo de gestionar las organizaciones radicalmente. Han sido muchos y diversos los avances desde mediados del siglo pasado a los albores del s. XXI, donde se contextualiza el presente trabajo.

En este trabajo, se tiene como objetivo estudiar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño, sin olvidar las características de los empleados tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Para esto, se buscarán analizar las diferentes corrientes de gestión de recursos humanos y la teoría sobre investigación multinivel. Este trabajo se inspira en el modelo de Ostroff y Bowen (2000) y en diversas teorías clásicas de la psicología del trabajo que lo avalan, y ofrece una visión global del funcionamiento de las organizaciones.

En este trabajo, se analiza la gestión de recursos humanos desde diferentes perspectivas, y cómo ello redundará en el clima y el contrato psicológico y normativo de los empleados, lo que modifica su satisfacción laboral, y por tanto, su desempeño.

Con él se pretende mostrar como aquellas empresas que ponen en práctica una gestión de recursos humanos basada en sistemas de prácticas de recursos humanos orientadas hacia el compromiso obtienen un mayor desempeño de sus empleados.

- **Fernández A. (2011). *Tesis titulada: Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y Administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación. Universidad de San Carlos de Guatemala.***

El presente trabajo tiene como estrategia llegar a establecer cuáles son las causas por las cuales la Secretaria de Inteligencia Estratégica (SIE) y las instituciones que integran el Sistema Nacional de Seguridad no cuentan con un modelo institucionalizado de gestión del Sistema Recursos Humanos por competencias laborales.

Por lo cual para la presente investigación se aplicó el método científico, específicamente el método inductivo deductivo en virtud de que se inició haciendo un análisis del problema actual, una síntesis que permitió llegar a una interpretación final, y llegar a las conclusiones finales para aprobar o aceptar la hipótesis de trabajo, y de esa manera

plantear una propuesta que permitirá abordar el problema objeto de estudio.

Como resultado se confirma la hipótesis de investigación, en cuanto a que la inexistencia de un modelo institucionalizado de gestión de recursos humanos por competencias no permite mejorar el desempeño de trabajo de la Secretaria de Inteligencia Estratégica (SIE), y los servicios de inteligencia que brinda el Sistema Nacional de Seguridad e Inteligencia del Estado de Guatemala.

- **Quimbita M. y Toaquiza N. (2010). Tesis titulada: Propuesta de un programa de auditoría de gestión al sistema de gestión de recursos humanos de la universidad de Granma.** Tesis presentada para la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador.

Este tipo de auditoría tiene entre otros propósitos, determinar si la entidad adquiere, protege o emplea sus recursos de manera económica y eficiente, y si se realiza con eficiencia sus actividades y funciones, además determinar si alcanzan los objetivos y metas previstos de manera eficaz y si son eficiente sus procedimientos de operación y control interno, así también como la causa de la ineficiencia o practicas antieconómicas.

Consiste en ayudar a la entidad a aumentar su eficiencia mediante recomendaciones para promover la eficacia de las operaciones, aumentar los ingresos, disminuir los costos y simplificar las tareas.

En dicha auditoría la administración como el personal que lleva a cabo la misma debe estar de acuerdo al alcance general, si se conoce que esta auditoría se incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, es decir, debe tener presente en primer lugar la satisfacción de los objetivos institucionales, en segundo lugar el nivel jerárquico de la empresa, en tercer lugar la estructura organizativa y por último la participación integral del personal de la institución.

En fin, con este servicio se examina el grado de eficiencia de la gestión en relación con los objetivos generales su eficiencia como organización

y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

Como conclusión el recurso humano se emplea como el de mayor dimensión e importancia para el cumplimiento de los objetivos. La realización de la auditoría, como herramienta que mide el comportamiento de la Gestión de Recursos Humanos, permitió conocer las principales insuficiencias.

- **Arratia A. (2010). *En su tesis titulada: Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados.***

Tesis para optar el grado de Magíster en Ciencias Sociales en la Universidad de Chile.

Los objetivos principales llamados a dar cuenta de este conjunto de relaciones, como una forma de auto explicación de sus trayectorias laborales y su desempeño profesional. De esta manera, la incorporación de los docentes como los actores claves de esta investigación no sólo debe entenderse como una decisión metodológica, sino como una determinación epistémica, que busca poner en el centro la percepción de los actores involucrados por sobre posibles evaluaciones “neutrales” del proceso de trabajo docente.

Para ello, en un primer momento se lleva a cabo una descripción de las principales reformas educativas en América Latina, detallando las principales transformaciones que la profesión docente ha tenido en estos procesos. Esto permite realizar una discusión respecto del rol del docente en el sistema escolar, para finalizar describiendo los procesos, mecanismos e instancias de evaluación que se han desarrollado para el mejoramiento de la calidad de la profesión docente. A raíz de esto, surge la pregunta que orienta todo el proceso investigativo: ¿De qué manera perciben los docentes que las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral son factores que inciden sus desempeños laborales y qué relación tiene esta con sus resultados en la Evaluación de

Desempeño Docente de nuestro país? De esta pregunta, se distinguen cuatro elementos estructurantes de la investigación i) Conocimiento de la manera en qué los profesores entienden el desempeño laboral y los factores que influyen en él; ii) Conocimiento, desde la perspectiva de los profesores, de la manera en qué las condiciones de trabajo se relacionan con sus desempeños docentes; iii) Identificar cómo los profesores chilenos perciben que las condiciones sociales de trabajo y la satisfacción laboral incide en sus desempeños docentes y iv) Comprender las relaciones existentes entre satisfacción laboral, condiciones de trabajo y las concepciones de desempeño docente con los resultados en la EDD.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

- **Asencios C. (2017) Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima, 2016. El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva, de alcance correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 135 servidores administrativos nombrados del régimen laboral 276 del Hospital Nacional Hipólito Unanue, la muestra por 100 servidores de las áreas administrativas del Hospital Nacional Hipólito Unanue y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, en escala de Likert que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico (Alfa de Cronbach, KR-22). Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) la gestión del talento humano tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; (b) la admisión de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño



laboral; (c) las capacidades tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; y (d) la compensación de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral.

- **Oscoco H. (2015) Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas – Apurímac, 2014.**

Tesis para obtener el título profesional de Administración de empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas.

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar la relación existente entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral del personal en la municipalidad distrital de Pacucha, 2014. Se encuestó a 35 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha, provincia de Andahuaylas, con el propósito de conocer su opinión acerca de la Gestión del Talento Humano; del mismo modo se realizó la evaluación de desempeño para determinar el nivel de desempeño del personal. Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través del aplicativo SPSS 21, obteniendo el coeficiente de correlación de Spearman. El 48.6% de los trabajadores manifiestan que la municipalidad sí realiza la planificación de personal; el 45.7% de los trabajadores menciona que sólo algunas veces se aplican los programas de personal. Las pruebas de desempeño muestran que el 34.3% de trabajadores se desempeña de forma regular. Un factor importante de ello es el apoyo y acompañamiento que realizan los jefes de área y jefe de personal a los trabajadores. El coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un valor de 0.552, determinándose por consecuencia una correlación significativa positiva débil entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral.

- **Arana K. & Vásquez A. (2014) La Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área**

## **administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el 2014.**

El presente trabajo está dirigido a ver la incidencia de una buena gestión del talento humano, para mejorar el desempeño laboral del personal del área administrativa en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. Hemos escogido este tema porque es un tema de vital importancia ya que sin una correcta gestión del talento humano una empresa le será muy difícil cumplir con sus objetivos. El impacto social que tiene el presente estudio de investigación se da por el aporte hacia la Universidad Privada Antenor Orrego y hacia quienes están directa o indirectamente vinculados a ella, ayudando a mejorar el desempeño y el nivel de satisfacción de los trabajadores administrativos de la Universidad Privada Antenor Orrego. En la presente investigación se plantea como problema, determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. Del problema expuesto se derivó la hipótesis de que la incidencia de una buena gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal del área administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo es muy favorable, la cual fue puesta a prueba derivándose las conclusiones que se describen más adelante. La población de estudio son los 59 trabajadores que están directamente involucrados con el desempeño laboral del Área Administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo y nos ayudará a identificar las VII necesidades del talento humano para mejorar su desempeño. Como técnica de recolección de datos se utilizó un cuestionario en escalamiento Likert. Como técnica de análisis de datos se usó la estadística descriptiva y Análisis de documental. Se concluyó que la Universidad Privada Antenor Orrego si se responsabiliza por dar a conocer las funciones que en cada puesto de trabajo deben cumplir los empleados, y que los conocimientos teóricos-prácticos que se necesita para el mejor desenvolvimiento del puesto de trabajo son muy bajos y no de buena

calidad y que en la Universidad Privada Antenor Orrego no se realizan reuniones entre el personal y jefes de área con regularidad, por lo que se desconoce eventos importantes que suceden en la misma, asimismo una conclusión significativa manifestada por los trabajadores es que si existe de alguna manera evaluaciones, que califican el nivel de desempeño, esto no excluye que la empresa implemente un método más moderno para evaluar el desempeño.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

No se encontraron investigaciones previas a nivel local.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de recursos humanos**

#### **2.2.1.1. Definición**

Para Storey (2001; 6). Los aspectos más relevantes para entender este enfoque son:

*“Los recursos humanos son fuente de ventaja competitiva, las personas son un recurso valioso que debe ser curiosamente seleccionado, incentivado y desarrollado. Dada la importancia de este recurso, su manejo requiere del involucramiento de la alta dirección y debe considerar especialistas altamente preparados en Gestión de recursos humanos para su eficiente manejo, se debe poner mayor énfasis en la cultura, más que en procesos y sistemas de la organización la Gestión de recursos humanos incentiva la participación (no colectiva), la responsabilidad, la creatividad y el compromiso de los empleados junto a estas características se debería aludir la marcada tendencia a-sindical de Gestión de recursos humanos , ya sea por omisión del rol de sindicatos y gremios, valorando y considerando a las empresas en que ellos están ausentes o, en el mejor de los casos, teniendo*

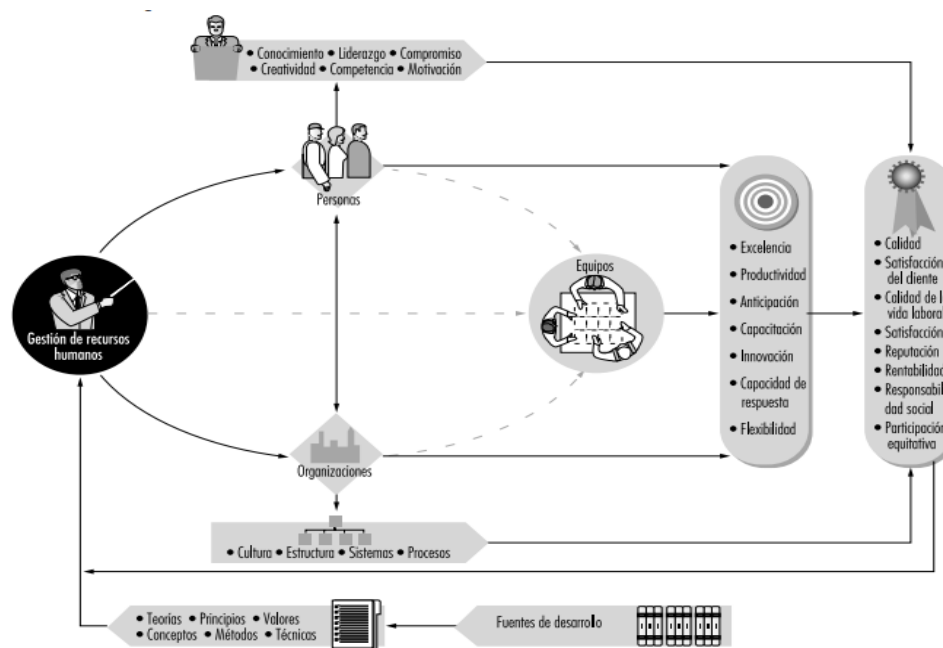
*como referencia a seguir a organizaciones en que éstos han sido aliados de la dirección. En ese sentido, una de las primordiales críticas que se hace a la Gestión de recursos humanos es el carácter unilateral con que plantea las relaciones laborales”.*

Para Guest (2001) y Legge (1995). Desde los inicios hasta ahora, decenas de modelos de Gestión de recursos humanos han sido propuestos en universidades y empresas. Así, sobre la base de teoría e investigación, Gestión de recursos humanos se ha ido desarrollando, apareciendo en el Contexto Social y Cultural Chileno, diferentes predisposiciones dentro del mismo enfoque. Dos de las que han prevalecido son las llamadas “dura” (hard) y “blanda” (soft).

- i. La predilección dura se centra en el recurso y se basa en la visión más racional de las organizaciones. Prioriza los aspectos cuantitativos de la gerencia, el control y la supervisión estrecha, y ve al personal como un gasto que debe ser reducido.
- ii. Por otra parte, la tendencia “blanda” se concentra en lo humano, destaca la comunicación, la motivación y el liderazgo. Ve a los empleados como un recurso valioso que admite generar ventaja competitiva a través de su compromiso, adaptabilidad y creatividad.

Al respecto, Granell y Parra (1994), advierten: *La organización, en su incorporado y sobre todo la alta gerencia y la gerencia en línea, salvo en pocas excepciones, no se meditan involucradas en los temas relativos a su gente y tienden a desligarlos a los expertos en relaciones industriales, psicólogos u otros profesionales, quienes no participan y con periodicidad ni tan siquiera conocen los planes y objetivos de las organizaciones. (p.24)*

Figura N° 01: Gestión en la distribución de valor añadido



Fuente: Ferris Rosen y Barrum (1995)

### 2.2.1.2. Origen de los recursos humanos

El análisis del desarrollo de la función de recursos humanos a lo largo de su historia accede establecer dos grandes etapas: la que se ha llamado etapa tradicional y la etapa de recursos humanos. Desde los orígenes de la función hasta los años 80 (etapa tradicional), se habla principalmente de departamentos de personal. En esta etapa, los empleados son concebidos como un coste que debe ser reducido al mínimo posible. Este periodo está especializado esencialmente por aceleradas negociaciones y discusiones entre empleados y empresarios. Prevalece una perspectiva centrado en las relaciones laborales y en la administración de personal. A partir de los años 80 es cuando la expresión “recursos humanos” adquiere pleno sentido; las personas de la empresa ya no son consideradas como un coste, sino como un recurso que hay que optimizar. Se pasa de la rivalidad entre empresario y trabajador a una etapa de colaboración y de convencimiento de la necesidad de mutua dependencia. Viendo más en detalle esta evolución, a finales del

siglo XIX las grandes empresas empiezan a contar con servicios concretos especializados en determinadas áreas de personal (contratación, formación), apareciendo a principios del siglo XX la función de personal.

A grandes rasgos y sin entrar en aspectos teóricos, la evolución de la función de recursos humanos ha seguido las siguientes etapas:

- ✓ Etapa administrativa Esta etapa se extiende hasta finales de los años 40 en Europa y se determina por su clara disposición al perfeccionamiento de la productividad. Está marcada por la disciplina y el control del trabajo y presenta un enfoque fundamentalmente burocrático.
- ✓ Etapa de gestión En los años 50 se toma en Europa la importancia de los aspectos psicológicos y sociológicos en la acción de las personas en el entorno laboral. Se introduce la aplicación de técnicas de psicología industrial en la gestión de recursos humanos (retribución, selección, valoración de puestos, etc.). Esta etapa se denomina también la de las “relaciones humanas”.
- ✓ Etapa de desarrollo Se consideran los trabajadores como el cimiento de la empresa y como recursos que hay que mejorar. Se habla de comunicación, participación, motivación, etc. Se da en los años 70 en Europa. Es la etapa del desarrollo organizacional. En este período también empiezan a introducirse las técnicas de negociación colectiva y adquiere gran auge el aspecto jurídico y laboral.
- ✓ Etapa de concienciación estratégica A partir de los años 80 en Europa se posee el diseño de las políticas de recursos

humanos la estrategia de la empresa y, a su vez, para definir esta estrategia se considera la información relativa a los recursos humanos. Se empieza a dejar de considerar al personal como un coste para hacerlo como un valioso recurso.

### **2.2.1.3. Modelo de gestión**

Para Peter Senge (1999) el cambio organizacional se describe como cambio profundo que combina reformas internas de los valores de la gente, sus aspiraciones y conductas, con variaciones externas en procesos, estrategias, prácticas y sistemas. En el cambio profundo hay aprendizaje. No basta con cambiar estrategias, estructuras y sistemas, también tienen que cambiar las maneras de pensar.

En la Gestión de Recursos Humanos para los procesos de trabajo con componente psicológico deberán ejecutarse bajo un enfoque sistémico, que propiciando la sinergia entre todas las áreas de trabajo, beneficiará a todos a los usuarios, internos-externos y facilitará al crecimiento y desarrollo saludable de la organización como un todo.

En esta perspectiva, Perea (2005) plantea una propuesta de sistematización de las líneas de trabajo con mecanismo psicológico, cuya secuencialidad de realización a nivel de *procesos* no es rígida, puede variar, sea por la política de la organización y/o por la característica de temporalidad de la ejecución de sus *programas*, que son cíclicos-eventuales como incesantes permanentes.

#### **PROCESOS**

- a) Captación:
- b) Habilitación:
- c) Calificación:
- d) Potenciación:

#### **PROGRAMAS**

- Reclutamiento, Selección e Inducción.
- Formación y Capacitación.
- Evaluación de Personal
- Desarrollo de Personal.

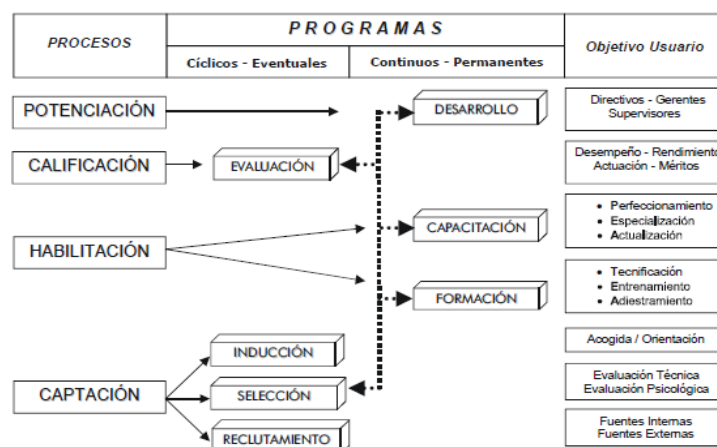
### a) El proceso de captación de recursos humanos

Es uno de los procesos más importantes en la gestión de recursos humanos, debido a la toma de decisiones que se tienen que optar en situaciones donde confluyen provechos comunes entre el candidato y la organización. Ambos, la organización y el postulante realizan esfuerzos paralelos para exponer su mejor presentación, por un lado, la organización trata de obtener los mejores recursos humanos del mercado laboral y, los postulantes con su interés de querer el puesto de trabajo, sea porque él considera importante a la organización o para acceder a una fuente que le permita satisfacer otras expectativas individuales.

Asimismo, el Proceso de Captación de recursos humanos es de vital importancia para la organización, ya que del éxito de la ejecución de sus programas dependerá la atención satisfactoria de las necesidades de nuevo personal que responda a los requerimientos técnicos de sus unidades productivas o administrativas.

En resumen, el Proceso de Captación de recursos humanos tiene como propósito de armonizar la satisfacción de las necesidades de los actores del mercado laboral: la organización y la persona; y se ejecuta a través de los programas de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal.

Cuadro N° 01: Gestión de los recursos humanos. Componente psicológico



Fuente: Perea (2005)



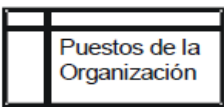
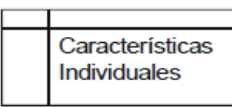
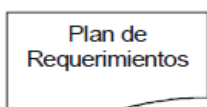
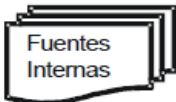
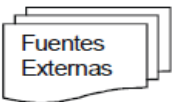

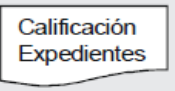

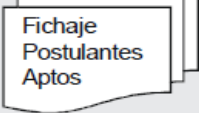
**i. Programa de Reclutamiento de personal**

El Reclutamiento de personal es uno de los programas más importantes en el Proceso de Captación de recursos humanos, que requiere de un exigente planeamiento de sus actividades, a fin de que la ejecución de sus eventos logre una eficaz cobertura de sus vacantes.

Previamente a su ejecución se deberá tener identificados los puestos organizacionales, el conocer las características individuales para cada puesto de trabajo, y en el mejor de los casos, conocer el plan administrativo de requerimientos de recursos humanos para saber las causas que originan las vacantes a ofertar, y dar el tratamiento más adecuado para cada caso, sea para la promoción, reubicación, renuncia o jubilación del trabajador, o por la ampliación o el desarrollo de la organización.

En el Cuadro 2, cuya ejecución puede darse a través de tres fases: las dos primeras son preparatorias y la tercera fase es propiamente la ejecución del programa.

Cuadro N° 02: Programa de reclutamiento

FASES - OBJETIVO	COMPONENTES - PROCESOS DE TRABAJO			
1. Conocimiento del Puesto	 <p>Puestos de la Organización</p>	 <p>Características Individuales</p>	 <p>Plan de Requerimientos</p>	
2. Investigación de Fuentes	 <p>Fuentes Internas</p>		 <p>Fuentes Externas</p>	
3. Ejecución del Programa	 <p>Convocatoria</p>	 <p>Calificación Expedientes</p>	 <p>Entrevista Preliminar</p>	 <p>Fichaje Postulantes Aptos</p>

Fuente: Perea (2005)

- La fase 1 tiene como componentes-objetivos, el conocer los puestos organizacionales en general, las características individuales de los puestos de trabajo y el plan de

requerimientos de recursos humanos; todo esto viene a ser el soporte técnico del programa de *Reclutamiento*.

- La fase 2 tiene como componentes-objetivos, la investigación o evaluación de las posibles fuentes de captación de recursos humanos internas y externas. Es recomendable comenzar por la fuente interna, en razón que se producen efectos positivos (clima social laboral saludable, satisfacción personal) los que benefician tanto a la organización como al trabajador.
- De no existir o satisfacer la fuente interna de proporcionar candidatos, se continuará la búsqueda en las fuentes externas, recomendándose que se comience con instituciones de estudios calificadas (institutos superiores, universidades) solicitando información sobre sus egresados sobresalientes, y de no existir o satisfacer de candidatos en esta opción, es decir, agotadas todas estas posibilidades, recién se procedería al reclutamiento abierto o público en el mercado laboral.
- La fase 3 es en sí la ejecución del Programa de Reclutamiento, cuyos procesos de trabajo son: 1. la Convocatoria, 2. Calificación de expedientes, 3. Entrevista Preliminar, 4. Fichaje de postulantes aptos.

- **Convocatoria.** Puede realizarse por cualquier medio de comunicación: radio, televisión y preferentemente en diarios de mayor circulación de la localidad. El mensaje deberá contener como mínimo la información sobre: Identificación y ofertas de la organización, Identificación del puesto de trabajo, Funciones principales, Exigencias técnicas del puesto de trabajo, Cualidades personales, incluyendo las habilidades, destrezas, etc.,  
Ofertas de la organización: sueldo, comisiones, beneficios, etc., el lugar y fecha de presentación del currículum.
- **Calificación de expedientes.** Este proceso de trabajo no tiene características selectivas de los postulantes, su

objetivo es verificar y/o comparar la información del Currículum con la información contenida en la Convocatoria, y deberá efectuarse bajo estricto control, es decir, sólo quedarán aceptados los expedientes que respondan directamente a las exigencias técnicas y personales del puesto de trabajo, tratándose de lograr bajo este criterio una depuración de un 50% del total de los expedientes presentados.

- **Entrevista preliminar.** Este proceso de trabajo es importante porque genera el primer contacto social del postulante con la organización, su ejecución permite consistenciar en forma directa la información presentada en el currículum, conocer presencialmente y poder detectar limitantes en el postulante. Se recomienda una depuración del 50% del total de expedientes aceptados en la calificación de expedientes.
- **Fichaje de postulantes aptos.** Este proceso de trabajo es simple y trata de clasificar y ordenar los expedientes de los postulantes que pasaron la depuración de los procesos 2 y 3.

Con esta actividad se concluye la ejecución del *Programa de Reclutamiento*, procediéndose a la elaboración de la relación de los «postulantes aptos» que pasan al Programa de Selección de personal.

En nuestro propósito de coadyuvar al desarrollo de las organizaciones, se pone a vuestra disposición una fórmula cuya aplicación permitirá: obtener una muestra que responda en forma efectiva a las exigencias del puesto, a lograr que sólo participen los postulantes potenciales resultantes de una estricta depuración y consistencia de

requerimientos técnicos e individuales en el *Programa de Selección*, y que cuantitativamente, se trabaje con el 25% del universo de postulantes convocados, logrando que la organización tenga menor gasto en trabajo, economía y tiempo.

En esta consideración se aplicará la fórmula:

$$\text{Rec PP} = ( \Sigma \text{Conv} - 50\% \text{Cexp} ) - 50\% \text{Eprelim}$$

Donde,

$\Sigma$  **Conv**: Total de postulantes,

**Cexp**: Calificación de Expedientes,

**Eprelim**: Entrevista preliminar.

## ii. El Programa de Selección de personal

La Selección de personal es una de las etapas claves y decisivas en el Proceso de Captación de recursos humanos, en razón a que sus resultados deberán exitosamente satisfacer las necesidades del puesto de trabajo, y de los cuales la organización exige una oportuna y eficaz atención.

Ello exige al profesional responsable una ejecución con un alto nivel de experiencia profesional; así como, un conocimiento del planeamiento eficiente para la ejecución de cada uno de sus procesos de trabajo.

La amplitud o profundidad de los procesos selectivos varía de acuerdo a las políticas de la organización, y para garantizar un trabajo de esta trascendencia se considera básicamente en su ejecución la:

- **La Evaluación Técnica**, orientada a la determinación del nivel de conocimiento teórico práctico que posee el postulante sobre el puesto de trabajo. Su ejecución puede efectuarse por modalidades de: exámenes orales y/o escritos, de tipo laboratorio para exponer la solución de problemas de un proceso de trabajo propuesto que exige el puesto, la evaluación en el mismo puesto de trabajo sobre procesos efectivos en tiempo real, etc.

- **La Evaluación Psicológica**, está orientada al conocimiento de los componentes siguientes: el nivel intelectual, en relación al nivel de responsabilidad de puesto de trabajo (razonamiento general, razonamiento mecánico, etc.), las aptitudes (habilidades, destrezas, capacidad de aprendizaje, creatividad, etc.), las actitudes (tipos de organización, ideología, creencias, etc), las tendencias en los principales factores de la personalidad (contacto social y estabilidad emocional básicamente); asimismo, de acuerdo a la exigencia del nivel de responsabilidad del puesto de trabajo se evaluarán otros factores de la personalidad.

La aplicación del tipo de pruebas psicológicas, sean factorialistas, proyectivas, etc., es de responsabilidad del profesional designado, según su criterio y/o experiencia en el campo de la selección y evaluación de recursos humanos.

- **Las Entrevistas**, herramientas valiosas en toda selección de personal, que a través de la observación y comunicación, permiten consistenciar y acopiar mayor información de los postulantes, motivo por el cual se resalta la utilidad de su aplicación en todo *Programa de Selección* de personal, precisando que no son un componente aislado, ellas se ejecutan en cada uno de los procesos del *Programa*.

Se desarrollan principalmente los siguientes tipos de entrevistas:

La Primera Entrevista o entrevista técnica, que puede aplicarse antes o después de la evaluación técnica, recomendándose que esté a cargo del supervisor o jefe de área usuaria de la organización, donde va a laborar el postulante a seleccionar.

La Entrevista Psicológica a cargo del profesional de la evaluación psicológica.

La Entrevista de Selección o entrevista final, es la herramienta clave en la toma de decisión para elegir al candidato potencial que necesita la organización.

Para ejecutar la entrevista de selección deberá contarse con la información de los resultados de las evaluaciones ejecutadas.

Se recomienda que la elección del candidato sea mediante la presentación de ternas para cada tipo de puesto de trabajo, y que la decisión final de la escogencia sea por la opinión del jefe del área donde va a laborar el candidato ganador.

- **La Evaluación Médica** se orienta al conocimiento del estado de salud del postulante en relación a su capacidad de respuesta para las exigencias de las labores del puesto de trabajo. Su ejecución o no dependerá de la política de la organización y de realizarse puede efectuarse antes o después de la evaluación técnica o de la evaluación psicológica.

### **iii. El Programa de Inducción de personal**

Al programa de Inducción de personal también se le denomina como admisión, acogida e ingreso, es la actividad que cierra el proceso de Captación de recursos humanos.

La finalidad es la Inducción-Orientación del nuevo personal, entendiéndose como inducción al inicio de la socialización organizacional con el propósito de dar una visión global de la organización, sus proyectos, dar calidez a su ingreso, brindar una atmósfera laboral saludable, incluyendo los valores.

Por su parte la orientación tiene como finalidad el brindar información al nuevo personal de su posición laboral dentro de la organización, facilitando su rápida adaptación al ambiente de trabajo, de propiciarle el interés por su nuevo trabajo e inculcarle el sentimiento de seguridad y que su integración a la organización sea bajo una filosofía de calidad y excelencia laboral.

## **b) El proceso de habilitación de recursos humanos**

El proceso de Habilidad en la gestión de recursos humanos es de suma importancia para la organización, debido a que tiene que desarrollar las

funciones de planificar, organizar, ejecutar y controlar las acciones de sus *Programas de Formación y Capacitación* de personal, así como adecuarse a las situaciones que demanda la política de personal que puede considerarlo como parte selectiva o continuación eliminatoria para el nuevo personal.

La *Formación y la Capacitación* son generalmente programas de naturaleza continua o permanente, como también cíclicos o eventuales cuando se les considera como parte del proceso selectivo de nuevo personal.

Esta distinción es vital para efectos de la estructuración del programa (objetivos, nivel de contenidos y de participante, duración) relacionados a las exigencias técnicas e individuales del puesto de trabajo.

### **i. El Programa de Formación de Personal**

La Formación de personal es un programa importante en el *Proceso de Habilitación* de recursos humanos, cuyas acciones ejecutan contenidos que exige el puesto de trabajo de acuerdo a los niveles de responsabilidad de las funciones o labores a cumplir, que guardarán una correspondencia con los niveles de estudio que posee el trabajador o candidato, y /o a la política de personal con respecto a los planes de carrera en la organización.

De esta manera la administración de sus acciones se desarrollará de menor a mayor exigencia de aprendizaje determinado por el puesto de trabajo, cuya meta es la de tecnificar a los trabajadores (o candidatos), de esta forma serán diseñados los eventos de:

El objetivo-usuario es lograr la habilitación en los puestos de trabajo manual o no calificados, semicalificados y calificados.

### **ii. El Programa de Capacitación de Personal**

La Capacitación de personal es un programa importante en el *Proceso de Habilitación* de recursos humanos, cuyas acciones debidamente planificadas brindarán contenidos que exige el puesto de trabajo según los niveles de responsabilidad de las funciones o

labores que cumplen y /o a la política de personal con respecto a los planes de carrera de la organización.

La administración diseñará las acciones para cada tipo de capacitación (Actualización, Especialización, Perfeccionamiento), y por la exigencia de aprendizaje, los trabajadores o candidatos deberán poseer como mínimo el nivel de estudios superiores (tecnológico o universitario), para tener acceso a estos eventos, y/o de acuerdo a las necesidades de la organización determinados por la situación-problema del nivel de responsabilidad del puesto de trabajo.

### **c) El proceso de calificación de recursos humanos**

El Proceso de Calificación en la gestión de recursos humanos tiene relevante importancia debido a la información sobre la capacidad cuantitativa y cualitativa del personal, y que la obtiene mediante la aplicación de pruebas diseñadas para el logro de objetivos específicos, y/o que respondan a las situaciones que demanda la política de personal de la organización.

El *Proceso de Calificación* se instrumentaliza a través del *Programa de Evaluación* de personal.

#### **i. Los Programas de Evaluación de Personal**

Para atender los acelerados cambios que impone la globalización, la competitividad y las exigencias de los usuarios del mercado interno y externo, las organizaciones están aperturando variantes en el tradicionalmente conocido Programa de Evaluación de personal, que hasta el momento se aplican básicamente en tres tipos de pruebas de evaluación exploratoria referidas a:

- Evaluación del Desempeño del trabajador. (Rendimiento)
- Evaluación de los Méritos del trabajador. (Innovación, creatividad)
- Evaluación de la Actuación del trabajador. (Actitudes)

- **Evaluación del Desempeño**



Tiene como objetivos principales el conocimiento del nivel de cumplimiento de las funciones, labores o tareas del trabajador en relación con los estándares asignados para el puesto de trabajo (rendimiento).

De acuerdo a la política de la organización la Evaluación del Desempeño forma parte de la fase exploratoria de la evaluación de sus principales factores de rendimiento en cantidad. Calidad, entre otros, y que a su vez sirve de marco referencial para la aplicación de la política de los planes de carrera de los trabajadores para efectos de promoción.

Existen software informáticos que procesan Programas de Evaluación del desempeño del trabajador, que permiten determinar factores en base a la agrupación de ítems que guardan relación con los objetivos de la evaluación por rendimiento, y asignar el peso de cada factor de acuerdo a las prioridades de las políticas de evaluación del rendimiento y de los objetivos de perfiles por desempeño.

- **Evaluación de Méritos**

Tiene como objetivo conocer las iniciativas que el trabajador ha desarrollado y que ha significado, en la mejora de los procesos de trabajo o de productos, es decir, aportes distintos al rendimiento en el puesto de trabajo.

La Evaluación de Méritos tiene varios propósitos:

- Motivacional, que propicia una cultura organizacional de creatividad entre los trabajadores;
- Incentivadora que promueva una cultura integrativa y participativa de esfuerzo compartido para el beneficio común entre los trabajadores;
- Exploratoria, que posibilita comportamientos orientados a la implementación o al mantenimiento de una cultura organizacional axiológica.

Según la política de la organización, el aspecto compensatorio por los aportes (creatividad, innovaciones, mejoramiento de procesos o procedimientos, etc.) que brindan los trabajadores, puede ser material y/o económico, recomendándose que los incentivos sean extensivos a los trabajadores del área de trabajo.

- **Evaluación de la actuación**

Tiene como objetivo conocer el nivel actitudinal de los trabajadores hacia la organización.

El diseño de Evaluación de la actuación toma en cuenta objetivos específicos de la política de la organización relacionados a su crecimiento o desarrollo.

La finalidad es conocer y seleccionar a colaboradores de confianza que lleven a cabo la ejecución de la política de expansión y competitividad de la organización. Es la búsqueda interna de aliados estratégicos.

La Evaluación de la Actuación tiene las características siguientes:

- Evaluativa exploratoria sobre los niveles de identificación e internalización del trabajador con la cultura y política de la organización.
- Selectiva para detectar y proponer personal como aliados estratégicos de la organización para garantizar las acciones o campañas de crecimiento y desarrollo de la organización.

**d) El proceso de potenciación de recursos humanos**

El proceso de potenciación en la gestión de recursos humanos es de significativa importancia para la organización, debido a que se orienta a descubrir, estimular y poner en práctica las cualidades y potencialidades del personal que tiene la responsabilidad de conducir

grupos humanos debidamente organizados (supervisores, jefes, gerentes, ejecutivos, directivos).

En esta perspectiva, en el Proceso de Potenciación se diseñan y ejecutan

- ***Programas de Desarrollo de personal***

Cuyos eventos deberán brindar nuevas técnicas, enfoques, herramientas e instrumentos que faciliten la obtención de logros exitosos en la gestión.

Hay organizaciones que consideran en su política de desarrollo empresarial / institucional el programa de formación de cuadros, que permite a los trabajadores que, no ejerciendo una responsabilidad de gestión, tienen antecedentes sobresalientes tanto en sus evaluaciones de rendimiento-desempeño, de actuación, de méritos, en eventos de formación y capacitación, y calificativos de ingreso a la organización, puedan asistir a los programas de desarrollo de personal en calidad de participantes libres. A este grupo de trabajadores la organización los considera como candidatos potenciales para acceder al reemplazo de cargos de función supervisora, jefatura, gerencial o directiva.

## **2.2.2. Desempeño laboral**

### **2.2.2.1. Definición**

De acuerdo a Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Robbins y Judge (2013) explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y

estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

- Desempeño de las tareas

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

- Civismo

Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

- Falta de productividad

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

Según Chiavenato (2000: 359) el desempeño laboral *“es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”* y de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994) este *“tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros*

*factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo”.*

De acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994: 95) *“las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.”* El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo.

#### **2.2.2.2. Los factores del desempeño laboral**

Según la revisión realizada a la literatura correspondiente al desempeño laboral existen diversos autores que hacen referencia a elementos que influyen en el desempeño laboral, entre estos se definen diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de Davis y Newtrons (2000), aseguran que *“el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño”.*

Por otro lado, Chiavenato expone que el desempeño laboral está determinado por dos factores, los actitudinales de la persona y factores operativos.

- **Factores Actitudinales** Chiavenato hace referencia a aquellos factores actitudinales como son: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.
- **Factores Operativos** Chiavenato hace referencia a aquellos factores concernientes al trabajo como son: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. Por tanto podemos indicar que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña. Observando así que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral. Sin embargo, no solo los elementos personales y actividades de grupo son los únicos que determinan el desempeño laboral, ya que un factor que tiene un papel muy importante son las herramientas de trabajo.

Para Strauss (1981) los recursos de mantenimiento como el suministro de herramientas, materiales y sobre todo de información esencial para la ejecución del trabajo, es un aspecto importante. Por tanto no se debe dejar de lado la importancia que tienen los recursos materiales para el desempeño laboral.

❖ **La relación entre la motivación** y el desempeño laboral El rendimiento es una variable que hace referencia al nivel de desempeño obtenido en una tarea. Hay que distinguirlo del resultado, el cual es la consecuencia que el desempeño produce en forma recompensa o castigo. Así pues el rendimiento condiciona los resultados. El desempeño es una variable dependiente del esfuerzo que se realiza y de otras variables tanto personales (habilidades y

conocimientos), como del ambiente laboral. A su vez, el esfuerzo que decide hacer el trabajador es fruto de su motivación en cuanto esta es energizante y mantenedora de la tensión activa hasta la consecución del objetivo o meta. Una vez que ha comenzado el proceso laboral, la percepción de un buen desempeño y unos resultados satisfactorios va a incrementar la motivación.

El desempeño percibido se convierte así en un elemento modulador de la motivación, en cuanto su percepción satisface directamente necesidades como la de autorrealización y conduce a resultados que también satisfacen otras necesidades. En definitiva este es un proceso circular en el que inicialmente la motivación es un elemento motor del desempeño, esta una vez percibida va a incidir en el mismo. Para orientar el esfuerzo de los trabajadores se deben establecer objetivos claros. Según el modelo de expectativa de Vroom, el esfuerzo a realizarse por un trabajador estará en relación directa con la expectativa de que pueda lograr el desempeño deseado y de que este le lleve a unos resultados concretos y que esos resultados sean los que quiere la organización.

### **2.2.2.3. Elementos que favorecen la motivación en el entorno laboral**

No todos los elementos favorecedores de la motivación afectan a cada persona con la misma intensidad. Según las teorías de la motivación, esta influencia va a depender de la percepción de cada persona sobre la funcionalidad que ese elemento tiene para satisfacer las necesidades que este desea satisfacer. A través de la investigación se ha identificado una serie de elementos favorecedores de la motivación en el trabajo que se clasifica de acuerdo a la teoría bifactorial de Herzberg en factores de higiene que hacen referencia al entorno laboral y tienen un carácter

extrínseco al trabajo y factores motivadores que se refieren al contenido del trabajo y tienen un carácter intrínseco.

#### **2.2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral**

##### **a) Satisfacción del trabajo**

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991:203), plantean que *“es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.”* La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

##### **b) Autoestima.**

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio



depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

### **c) Trabajo en equipo**

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

### **d) Capacitación del trabajador**

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett 1992:4), *“Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”*.

Según Nash, (1989:229), *“los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”* El autor considera que los

programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

#### **2.2.2.5. Medición del desempeño laboral**

El desempeño de los trabajadores se medirá a través de sus dimensiones: Satisfacción del trabajo, autoestima, trabajo en equipo y capacitación del trabajador; elaborando un cuestionario que será aplicado a 36 trabajadores administrativos del Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica.

#### **2.2.2.6. Modelo teórico del desempeño de los trabajadores**

El desempeño laboral de los recursos humanos tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación. Cuanto mejor sea la motivación mejor podremos desempeñar nuestro trabajo y con ello mejoraremos nuestra productividad.

Para un buen desempeño laboral es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir.

#### **Factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral:**

- La motivación: la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.
  
- Ambiente de trabajo: es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo

concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

- Establecimiento de objetivos: el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador pero también viables.
- Reconocimiento del trabajo: el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo el primer error si esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.
- La participación del empleado: si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.
- La formación y desarrollo profesional: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las

ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.

### 2.3. Definición de términos

**Ambiente de trabajo:** también denominado Clima Laboral, se define como la apreciación que tiene el trabajador de su ambiente laboral. El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador.

**Control:** es una de las principales actividades administrativas dentro de las organizaciones. El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización.

**Desempeño laboral:** es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

**Empresa:** es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

**Evaluación de desempeño:** es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados.

### **Incentivo Laboral**

Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato. Unas palabras de agradecimiento dichas sinceramente por la persona apropiada en el momento oportuno pueden significar más para un empleado que un aumento de sueldo, una recompensa formal o toda una pared de certificados o placas. Parte del poder de tales reconocimientos proviene de saber que alguien dedicó el tiempo necesario para darse cuenta del logro, buscar al empleado que lo obtuvo y felicitarlo personalmente en forma oportuna.

**Motivación:** son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con el de voluntad y el del interés.

**Toma de Decisiones:** es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial.

**Trabajador:** es la persona física que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existiría una influencia significativa directa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

## **2.4.2. Hipótesis específicas**

### **Hipótesis específica 01**

El proceso de captación de los recursos humanos tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

### **Hipótesis específica 02**

El proceso de habilitación de los recursos humanos tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

### **Hipótesis específica 03**

El proceso de calificación de los recursos humanos tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

### **Hipótesis específica 04**

El proceso de potenciación de los recursos humanos tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

## **2.5 Variables**

### **2.5.1 Definición conceptual de la variable**

#### **a) Gestión de recursos humanos**

Es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general.

### b) Desempeño laboral

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

## 2.5.2 Definición operacional de la variable

### a) Gestión de recursos humanos

Es el proceso de captación, habilitación, calificación y potencialización de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general

### b) Desempeño laboral

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador mediante su satisfacción del trabajo, autoestima, trabajo en equipo y capacitación al trabajador que exige su cargo en el contexto laboral específico.

## 2.5.3 Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en b	Es el proceso de captación, habilitación, calificación y potencialización de los miembros de la estructura, en b en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en	Captación	Reclutamiento Selección Inducción
			Habilitación	Formación Capacitación
			Calificación	Evaluación del personal

	beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general.	general	Potenciación	Desarrollo del personal
--	--	---------	--------------	-------------------------

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral e específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador mediante su satisfacción del trabajo, autoestima, trabajo en equipo y capacitación al trabajador que exige su cargo en el contexto laboral específico.	Satisfacción del Trabajo	Clima de trabajo Cumplimiento de las metas y objetivos Oportunidad de desarrollo y autorrealización que brinda su centro de trabajo Relación que mantiene con sus compañeros en su centro de labores
			Autoestima	Reconocimiento por logros en su centro de trabajo Necesidad de logro
			Trabajo en equipo	Contacto directo con los usuarios. Cohesión entre sus miembros.
			Capacitación al Trabajador	Capacitación que realiza la empresa donde labora para mejorar su desempeño. Capacitaciones recibidas para cubrir necesidades reales del puesto.



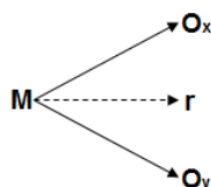
## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación Aplicada; porque mantiene como propósito aplicar el conocimiento existente en la realidad y enriquecer el conocimiento científico orientándonos al descubrimiento de principios y leyes. Sánchez y Reyes (2002:13)

Corresponde a un estudio de nivel descriptivo correlacional, porque se describirán las variables tal como se observa y se buscará el grado de asociación entre la Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.

Investigación correlacional Sánchez y Reyes (2002: 79) al respecto manifiestan que este diseño “se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados”, asimismo es de diseño no experimental observacional porque no se modificará las variables de estudios; transversal porque los datos se recolectarán en un solo periodo de tiempo.



Dónde:

M: Muestra: 36 trabajadores

Ox: Observación de la variable Gestión de recursos humanos

Oy: Observación de la variable desempeño laboral

### **3.2 Descripción del ámbito del estudio**

La investigación se llevó a cabo en los ambientes del Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, los involucrados directos fueron los trabajadores administrativos del referido Hospital.

### **3.3 Población muestra y muestreo**

La población estuvo conformada por 36 colaboradores quienes laboran como personal administrativo que actualmente se encuentran laborando en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez.

El muestreo fue no probabilística de tipo censal y quedó constituida por la totalidad de la población en estudio.

La muestra estuvo conformada por 36 trabajadores.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica e instrumento que se utilizaron para la recolección de datos fue:

Encuesta y su instrumento Cuestionario que permitió obtener información histórica de los recursos humanos y como se vienen desempeñando laboralmente.

### **3.5 Validez y confiabilidad del instrumento**

Para la validez del instrumento se aplicó el formato de validación de expertos donde se eligió a docentes para que determinen la validez del constructo mediante los criterios de coherencia, objetividad, pertinencia y otros; quienes dieron su opinión de aplicabilidad.

Para determinar la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach para las dos variables de estudios y cuyo resultado fue:

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	2

Lo que significa que el instrumento elaborado es altamente confiable.

### 3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos

La recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- 1º Se pidió autorización a las autoridades correspondientes para la aplicación del instrumento.
- 2º Se programó la fecha para encontrar a personal administrativo del Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez.
- 3º se aplicó el cuestionario a los 36 trabajadores, el mismo que fue de forma anónima y con preguntas cerradas.

Para que sea adecuadamente comprendida e interpretada, se buscó contar con información documentada con la secuencia y el orden necesarios.

Los datos fueron obtenidos encuestando y realizando guías de observación al personal administrativo del Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez y posteriormente.

Los datos fueron procesados mediante el Software SPSS versión 21, donde se procesó la información para obtener las tablas y gráficos que fueron analizados, se realizaron las siguientes acciones:

- a) Construcción de una matriz de datos: Se elaboró teniendo en cuenta la necesidad de seleccionar y almacenar, en forma primaria, la información obtenida.
- b) Utilización de los Instrumentos de la tecnología informática: La información almacenada en la matriz de datos, se trasladó a una computadora para realizar los tratamientos textuales y estadísticos necesarios, utilizando los programas más adecuados para cumplir tal propósito. Además, se hará uso de otras herramientas informáticas si el caso así lo requiere.

c) Aplicación de las pruebas estadísticas: Se aplicaron las pruebas estadísticas de correlación para contrastar las hipótesis así como la estadística descriptiva, de tal forma que se adapten y que sean las más apropiadas para el trabajo, en función de los datos obtenidos y el propósito plasmado en el diseño de la investigación.

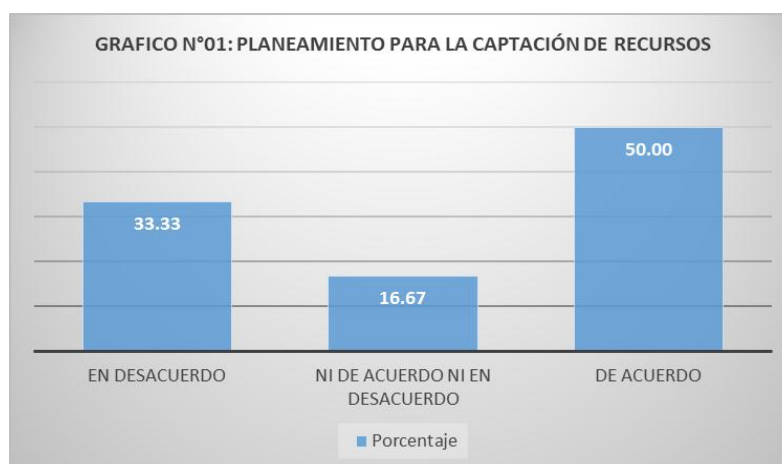
## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Presentación de Resultados

**Tabla N° 01: PLANEAMIENTO PARA LA CAPTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	12	33,3	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	16,7	16,7	50,0
De acuerdo	18	50,0	50,0	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°01

#### **Interpretación:**

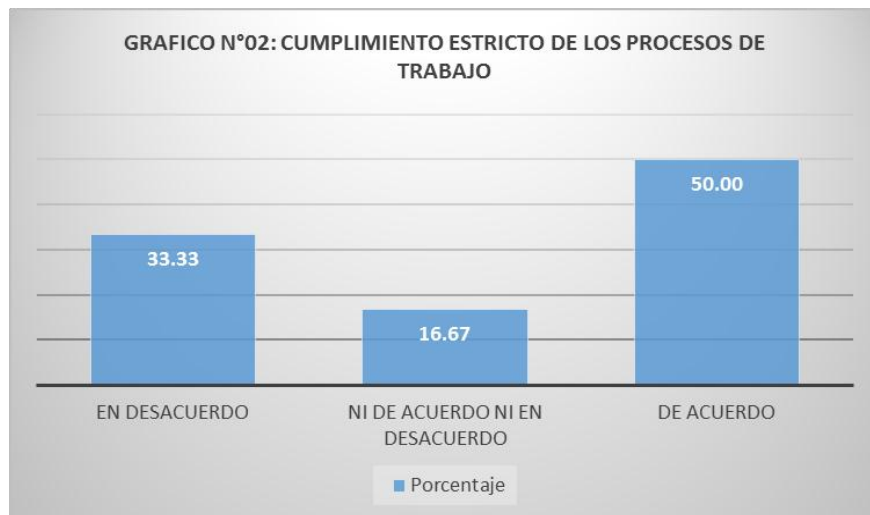
En el gráfico N° 01, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores, quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual el 50% declaró que está de acuerdo con el planeamiento para la captación de los recursos humanos

logra una eficaz cobertura de las vacantes, un 33,3% respondió que está en desacuerdo y un 16,7% atestiguó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el planeamiento para la captación de los recursos humanos logra una eficaz cobertura de las vacantes

**Tabla N° 02: CUMPLIMIENTO ESTRICTO DE LOS PROCESOS DE TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	12	33,3	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	16,7	50,0
	De acuerdo	18	50,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°02

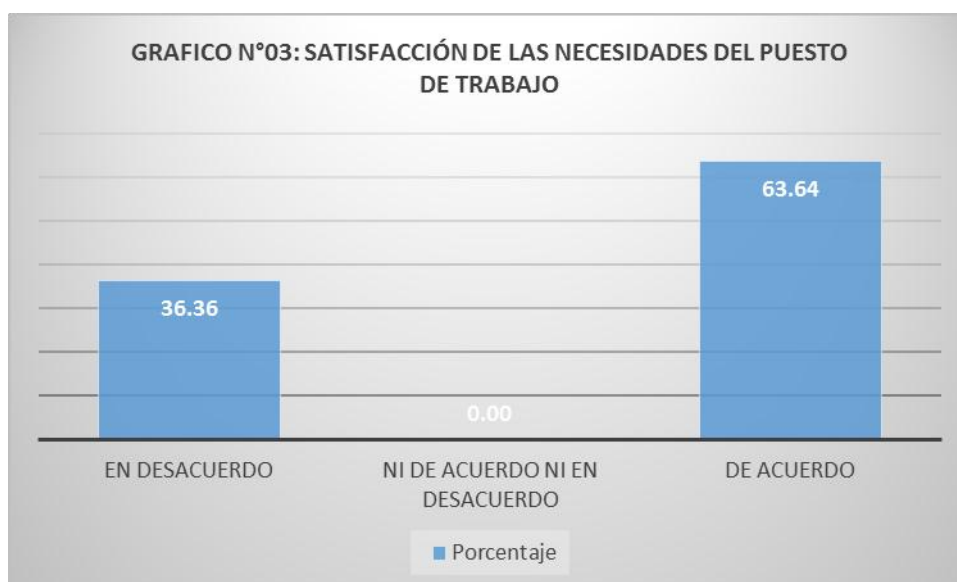
**Interpretación:**

En el gráfico N° 02, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores que se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez, en la cual el 50% reveló que está de acuerdo en que existe un cumplimiento estricto de los procesos de trabajo en el programa de reclutamiento para contratar personal administrativo, un 33,3% manifestó estar en desacuerdo y un 16,7% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla N° 03: SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL PUESTO DE TRABAJO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	33,3	36,4	36,4
	De acuerdo	21	58,3	63,6	100,0
	Total	33	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	8,3		
Total		36	100,0		

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



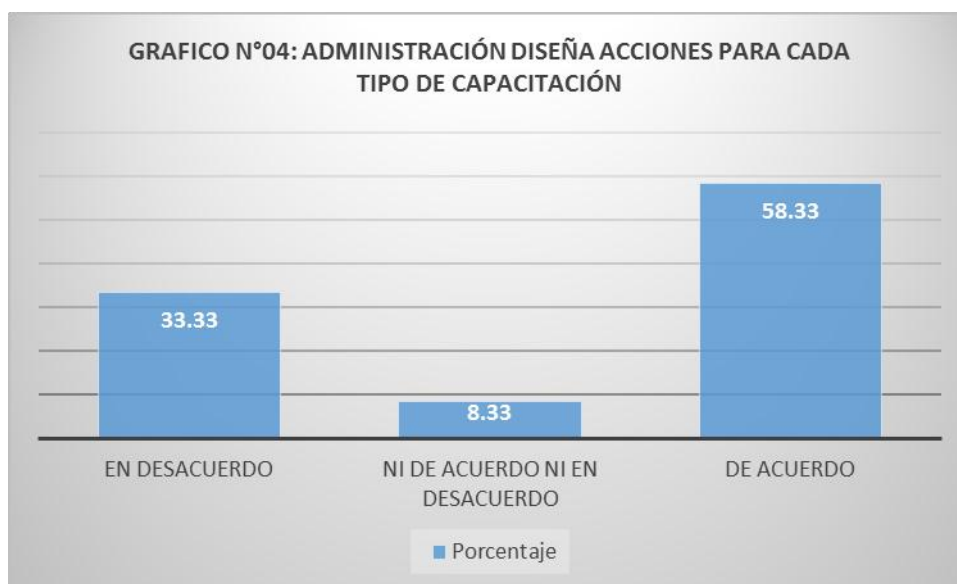
**Interpretación:**

En el grafico N° 03, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores que se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual el 63,6% ostentó que está de acuerdo en que los resultados obtenidos en el proceso de selección satisfacen las necesidades del puesto de trabajo, un 36,4% indicó que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo en que resultados obtenidos en el proceso de selección satisfacen las necesidades del puesto de trabajo.

**Tabla N° 04: ADMINISTRACIÓN DISEÑA ACCIONES PARA CADA TIPO DE CAPACITACIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	12	33,3	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8,3	8,3	41,7
De acuerdo	21	58,3	58,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



**Interpretación:**

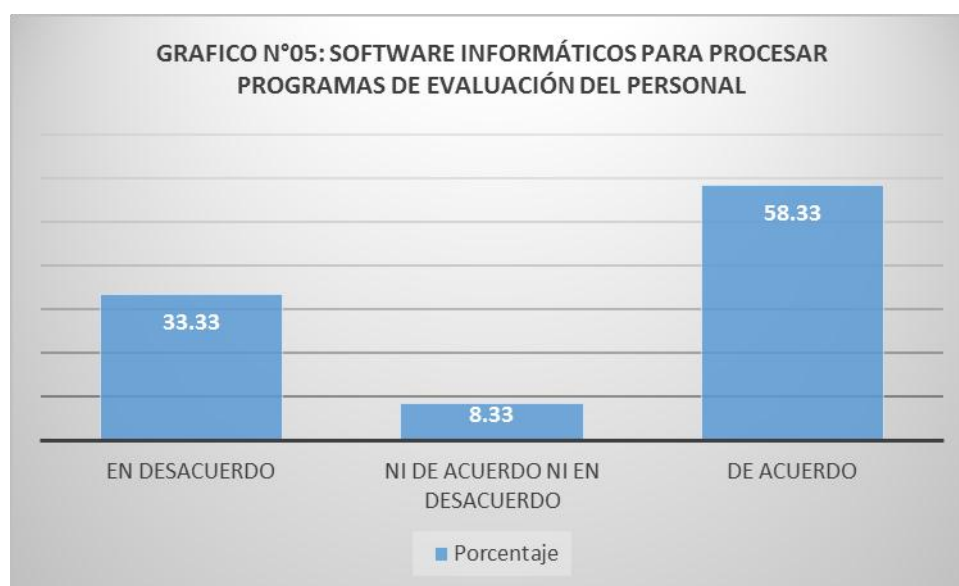
En el gráfico N° 04, se presentan los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual el 58,3% exteriorizó que está de acuerdo respecto a que la administración diseña las acciones para cada tipo de capacitación (Actualización, Especialización, Perfeccionamiento), un 33,3% reconoció estar en y un 8,3% declaró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a esta situación.



**Tabla N° 05: SOFTWARE INFORMÁTICOS PARA PROCESAR  
PROGRAMAS DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	12	33,3	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8,3	41,7
	De acuerdo	21	58,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°05

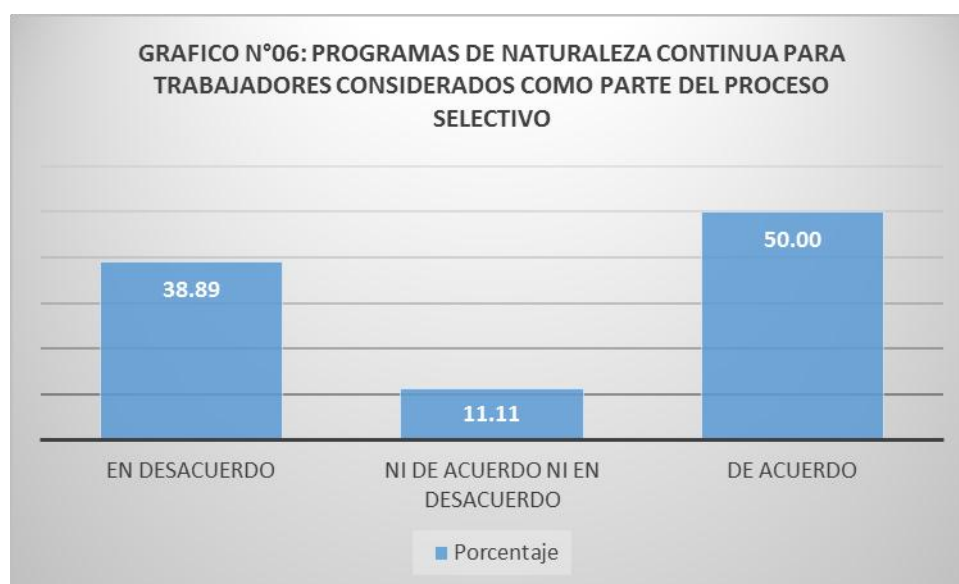
**Interpretación:**

En el gráfico N° 05, se presentan los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, el 58,3% respondió estar de acuerdo con los software informáticos que existen en el Hospital los mismos que permiten determinar factores que guardan relación con los objetivos de la Institución, un 33,3% alegó estar en desacuerdo y un 8,3% explicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla N° 06: PROGRAMAS DE NATURALEZA CONTINUA PARA TRABAJADORES CONSIDERADOS COMO PARTE DEL PROCESO SELECTIVO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	14	38,9	38,9	38,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,1	11,1	50,0
De acuerdo	18	50,0	50,0	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°06

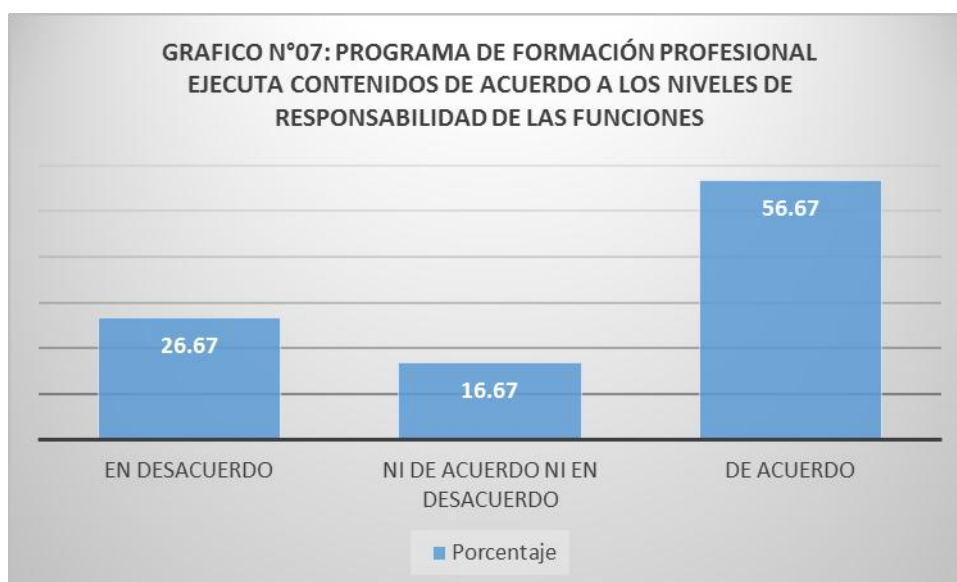
**Interpretación:**

En el gráfico N° 06, se presentan los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual el 50% están de acuerdo con la realización de programas de naturaleza continua o eventuales dirigidos a los trabajadores cuando se les considera como parte del proceso selectivo del nuevo personal, un 38,9% expresó estar en desacuerdo y un 11,1% comentó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla N° 07: PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL EJECUTA  
CONTENIDOS DE ACUERDO A LOS NIVELES DE RESPONSABILIDAD DE  
LAS FUNCIONES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	8	22,2	26,7	26,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	13,9	16,7	43,3
	De acuerdo	17	47,2	56,7	100,0
Total		30	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	16,7		
Total		36	100,0		

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°07

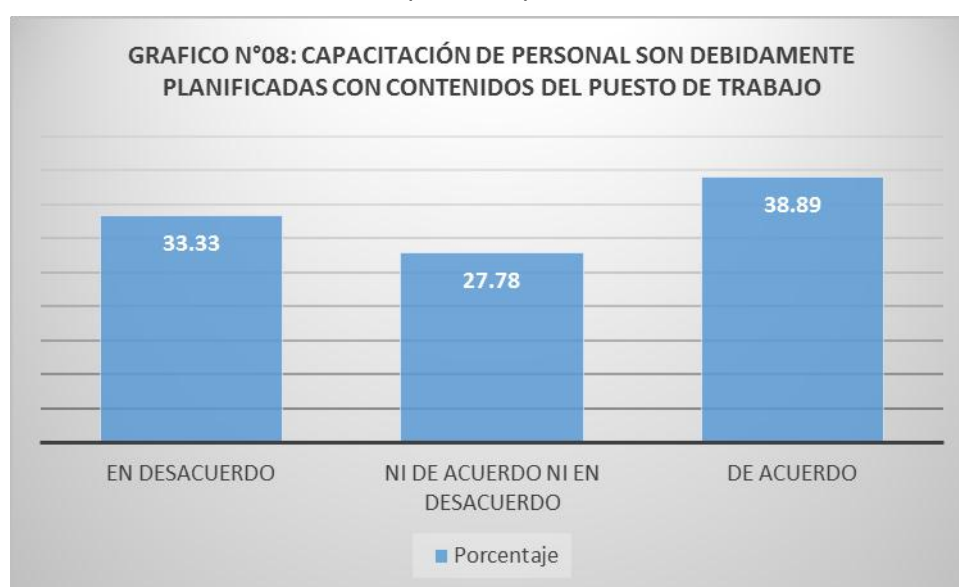
**Interpretación:**

En el grafico N° 07, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 56,7% están de acuerdo con el contenido de los programas de formación del personal para la exigencia del puesto de trabajo de acuerdo a las funciones a cumplir, un 26,7% reveló estar en desacuerdo y un 16,7% declaró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla N° 08: CAPACITACIÓN DE PERSONAL SON DEBIDAMENTE PLANIFICADAS CON CONTENIDOS DEL PUESTO DE TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	12	33,3	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	27,8	61,1
	De acuerdo	14	38,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°08

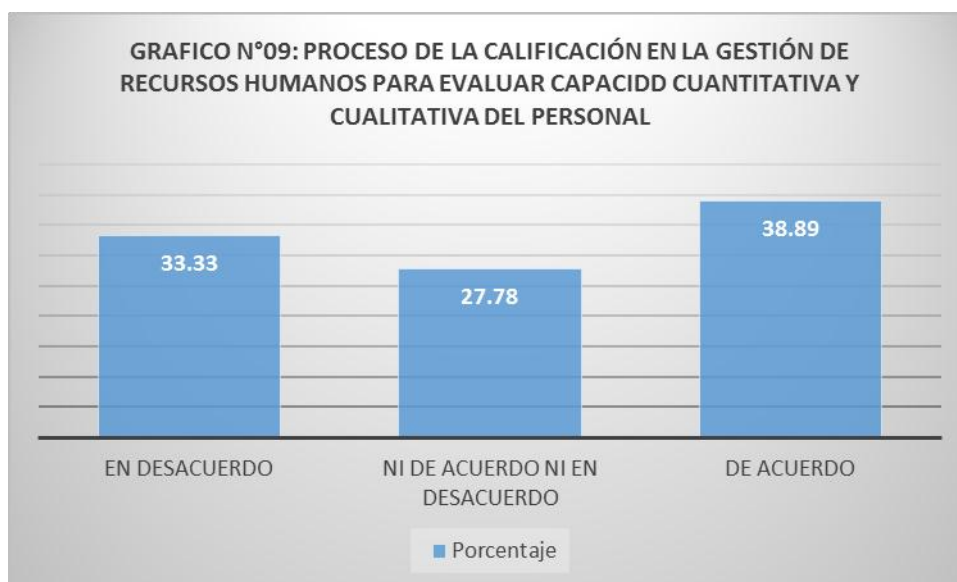
**Interpretación:**

En el gráfico N° 08, se presentan los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 38,9% está de acuerdo con la planificación debida para capacitar al personal con contenidos que exige el puesto de trabajo según los niveles de responsabilidad de las funciones, un 33,3% respondió estar en desacuerdo y un 27,8% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla N° 09: PROCESO DE LA CALIFICACIÓN EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA EVALUAR CAPACIDAD CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DEL PERSONAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	12	33,3	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	27,8	27,8	61,1
De acuerdo	14	38,9	38,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°09

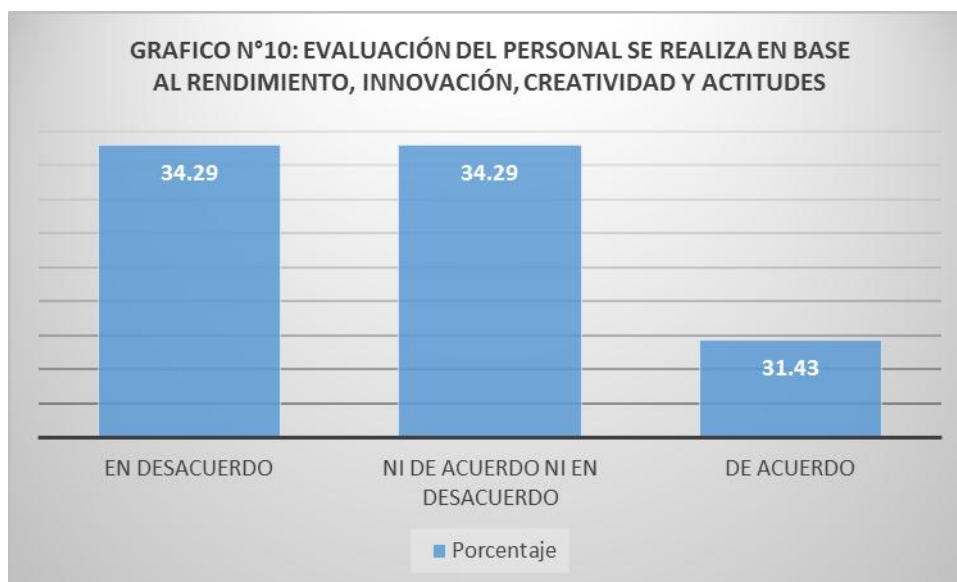
**Interpretación:**

En el gráfico N° 09, se presentan los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 38,9% están de acuerdo que se evalúe las capacidades cualitativas y cuantitativas durante el proceso de calificación en la gestión de recursos humanos, un 33,3% reveló estar en desacuerdo y un 27,8% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla N° 10: EVALUACIÓN DEL PERSONAL SE REALIZA EN BASE AL RENDIMIENTO, INNOVACIÓN, CREATIVIDAD Y ACTITUDES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	12	33,3	34,3	34,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	33,3	34,3	68,6
	De acuerdo	11	30,6	31,4	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°10

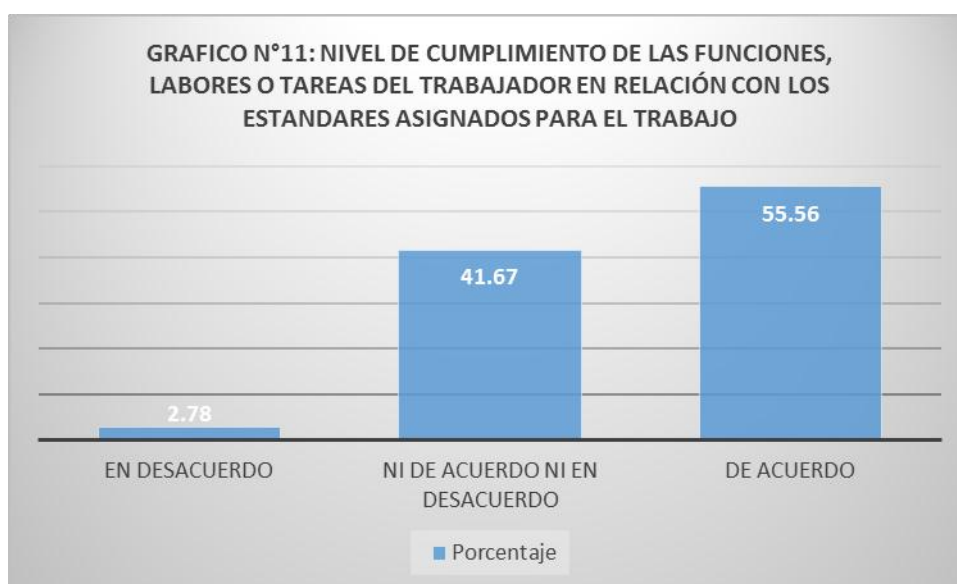
**Interpretación:**

En el gráfico N° 10, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 34,3% revelo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se realice la evaluación del personal en base al rendimiento, innovación, creatividad y actitudes, un 34,3% reconoció estar en desacuerdo y un 31,4% manifestó estar de acuerdo con los criterios de evaluación antes mencionados.

**Tabla N° 11: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES, LABORES O TAREAS DEL TRABAJADOR EN RELACIÓN CON LOS ESTANDARES ASIGNADOS PARA EL TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	41,7	41,7	44,4
De acuerdo	20	55,6	55,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°11

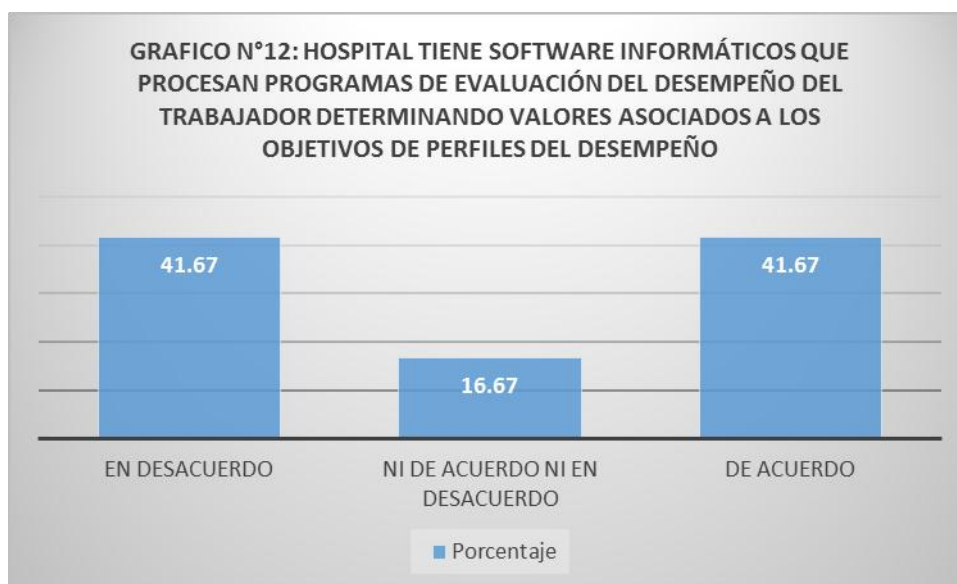
**Interpretación:**

En el gráfico N° 11, se presentan los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 55,6% manifestó estar de acuerdo la evaluación que se realiza de acuerdo al nivel de cumplimiento de las funciones, labores o tareas del trabajador en relación con los estándares asignados para el puesto de trabajo, un considerable 41,7% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 2,8% declaró estar en desacuerdo con esta evaluación.

**Tabla N° 12: HOSPITAL TIENE SOFTWARE INFORMÁTICOS QUE PROCESAN PROGRAMAS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR DETERMINANDO VALORES ASOCIADOS A LOS OBJETIVOS DE PERFILES DEL DESEMPEÑO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	15	41,7	41,7	41,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	16,7	16,7	58,3
De acuerdo	15	41,7	41,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°12

**Interpretación:**

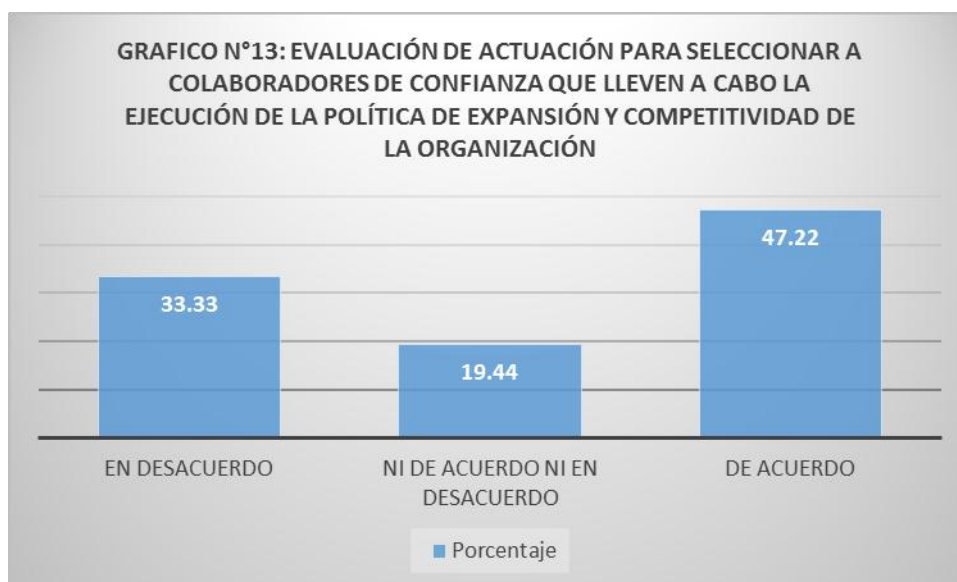
En el grafico N° 12, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 41,7% indico estar en desacuerdo con los software informáticos del Hospital los cuales procesan programas para evaluar el desempeño del trabajador permitiendo determinar factores asociados con los objetivos de perfiles por desempeño, un significativo 41,7% confesó estar de acuerdo y un 16,7% exteriorizó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.



**Tabla N° 13: EVALUACIÓN DE ACTUACIÓN PARA SELECCIONAR A COLABORADORES DE CONFIANZA QUE LLEVEN A CABO LA EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA DE EXPANSIÓN Y COMPETITIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	12	33,3	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	19,4	19,4	52,8
De acuerdo	17	47,2	47,2	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°13

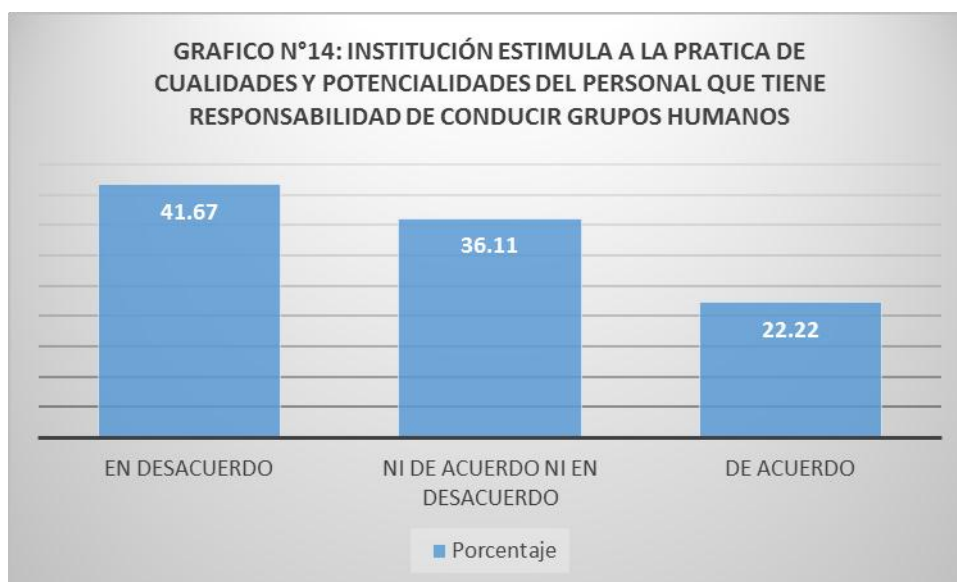
**Interpretación:**

En el grafico N° 13, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 47,2% están de acuerdo con la realización de la evaluación de actuación para seleccionar a colaboradores de confianza que lleven a cabo una ejecución de la política de expansión y competitividad de la organización, un 33,3% respondió estar en desacuerdo y un 19,4% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla N° 14: INSTITUCIÓN ESTIMULA A LA PRATICA DE CUALIDADES Y POTENCIALIDADES DEL PERSONAL QUE TIENE RESPONSABILIDAD DE CONDUCIR GRUPOS HUMANOS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	15	41,7	41,7	41,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	36,1	36,1	77,8
De acuerdo	8	22,2	22,2	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°14

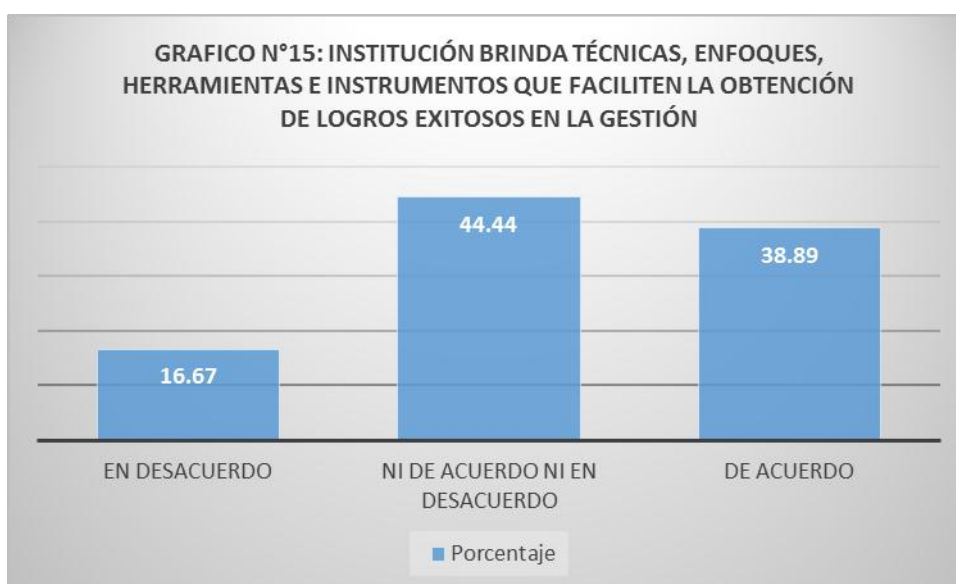
**Interpretación:**

En el gráfico N° 14, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un lamentable 41,7% está en desacuerdo con la potenciación que realiza la institución mediante actividades para descubrir, estimular y poner en práctica las cualidades y potencialidades del personal que tiene la responsabilidad de conducir grupos humanos debidamente organizados, un 36,1% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un importante 22,2% manifestó de acuerdo.

**Tabla N° 15: INSTITUCIÓN BRINDA TÉCNICAS, ENFOQUES, HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS QUE FACILITEN LA OBTENCIÓN DE LOGROS EXITOSOS EN LA GESTIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	16,7	16,7	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	44,4	44,4	61,1
De acuerdo	14	38,9	38,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°15

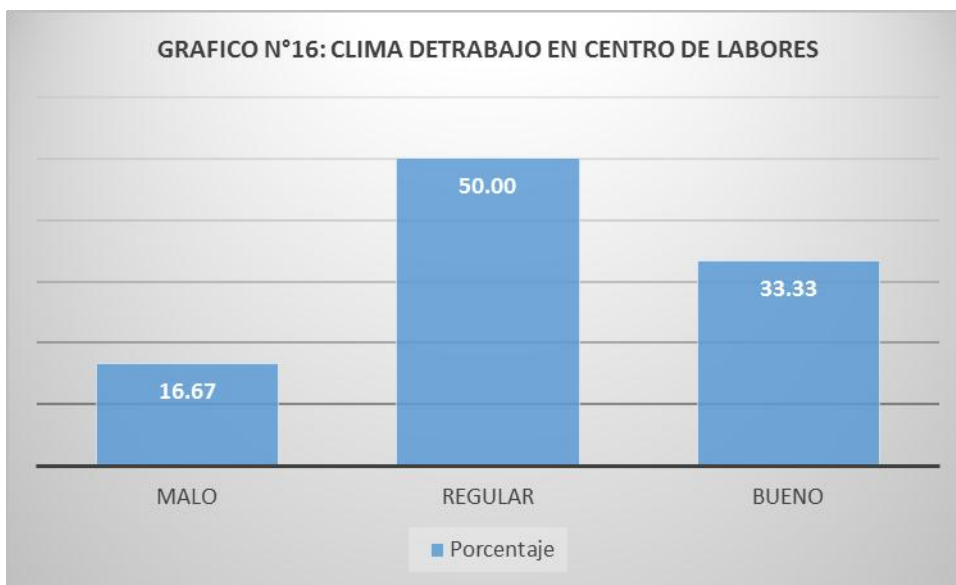
**Interpretación:**

En el gráfico N° 15, se presentan los resultados de la muestra de estudio, en la cual un 44,4% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que la institución brinde técnicas, enfoques, herramientas e instrumentos para facilitar la obtención de logros exitosos en la gestión, un importante 38,9% alegó estar de acuerdo con este criterio y un 16,7% ostentó estar en desacuerdo.

**Tabla N° 16: CLIMA DETRABAJO EN CENTRO DE LABORES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	6	16,7	16,7
	Regular	18	50,0	66,7
	Bueno	12	33,3	100,0
	Total	36	100,0	

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°16

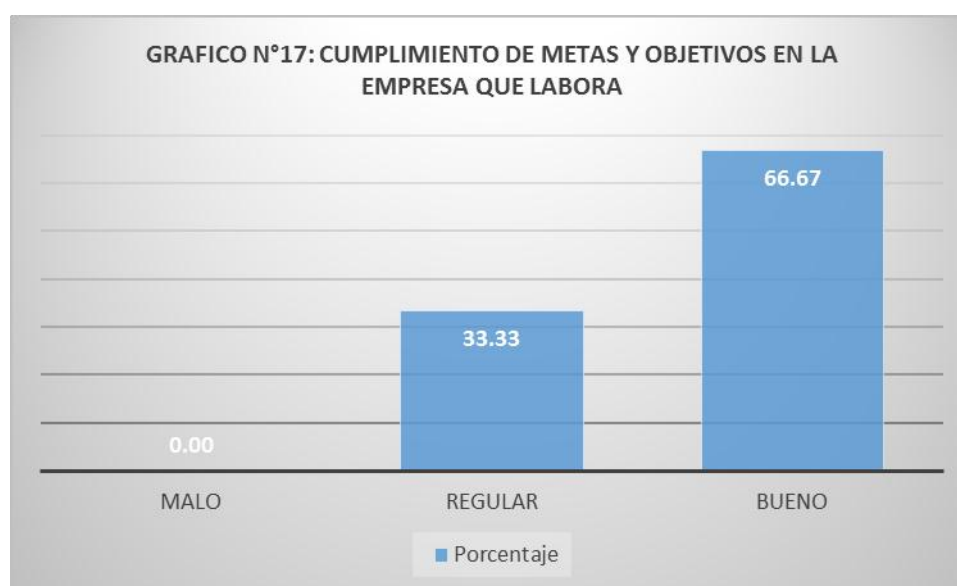
**Interpretación:**

En el grafico N° 16, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 50% califica de regular el clima de trabajo en su centro de labores, un 33,3% lo califica de bueno y un 16,7% califica como malo el clima de trabajo en su centro de labores.

**Tabla N° 17: CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS EN LA EMPRESA QUE LABORA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	33,3	33,3
	Bueno	24	66,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°17

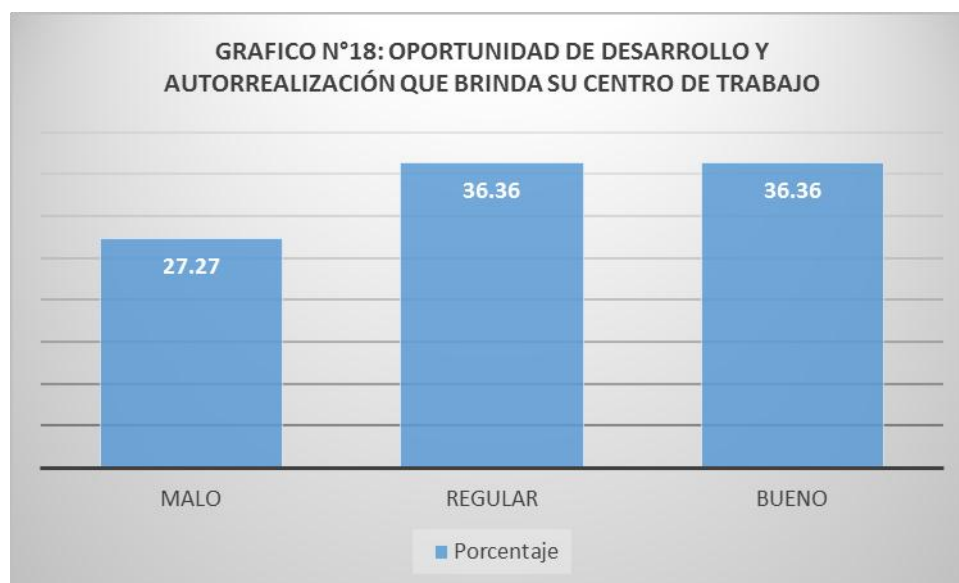
**Interpretación:**

En el grafico N° 17, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un significativo 66,7% califica de bueno el cumplimiento de las metas y objetivos en la empresa que labora y un 33,3% califica como regular este cumplimiento.

**Tabla N° 18: OPORTUNIDAD DE DESARROLLO Y  
AUTORREALIZACIÓN QUE BRINDA SU CENTRO DE  
TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	9	27,3	27,3
	Regular	12	33,3	63,6
	Bueno	12	33,3	100,0
	Total	33	91,7	100,0
Perdidos	Sistema	3	8,3	
Total		36	100,0	

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°18

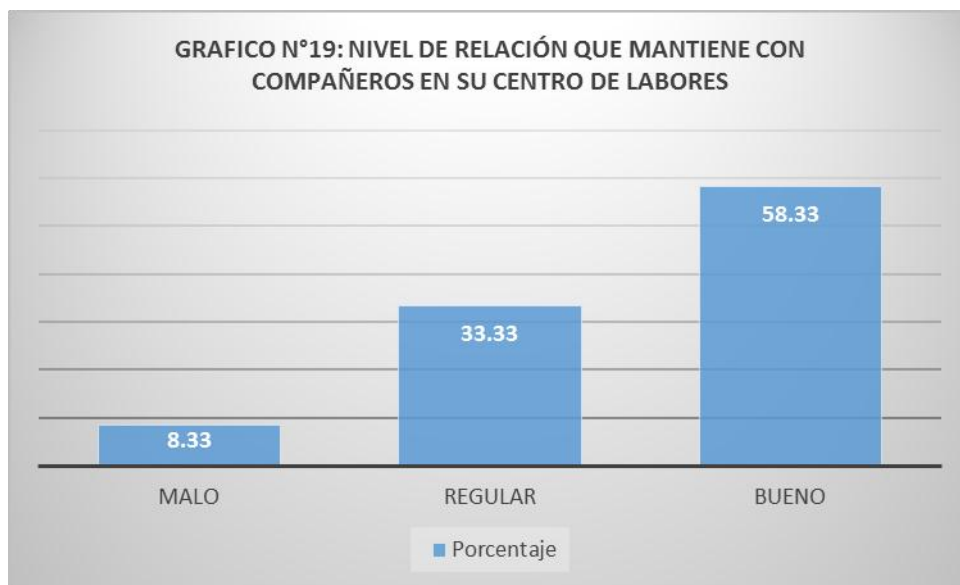
**Interpretación:**

En el grafico N° 18, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 36,4% califica de bueno la oportunidad de desarrollo y autorrealización que brinda su centro de trabajo, un 36,4% lo califica de regular y un 27,3% califica como malo. Observándose un 8,3% que se abstuvieron de contestar a esta interrogante.

**Tabla N° 19: NIVEL DE RELACIÓN QUE MANTIENE CON  
COMPAÑEROS EN SU CENTRO DE LABORES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	3	8,3	8,3
	Regular	12	33,3	41,7
	Bueno	21	58,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°19

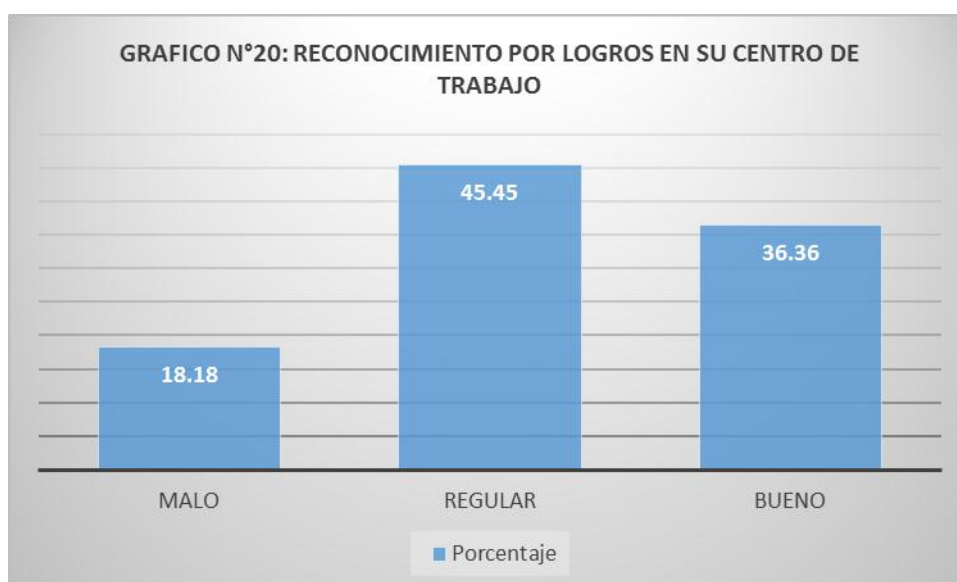
**Interpretación:**

En el grafico N° 19, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 58,3% manifestó que califica de bueno el nivel de relación que mantiene con sus compañeros en su centro de labores, un 33,3% lo califica como regular y un 8,3% califica como malo la relación que mantiene con sus compañeros en su centro de labores.

**Tabla N° 20: RECONOCIMIENTO POR LOGROS EN SU CENTRO DE TRABAJO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	6	18,2	18,2	18,2
	Regular	15	45,5	45,5	63,6
	Bueno	12	36,4	36,4	100,0
	Total	33	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	8,3		
Total		36	100,0		

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°20

**Interpretación:**

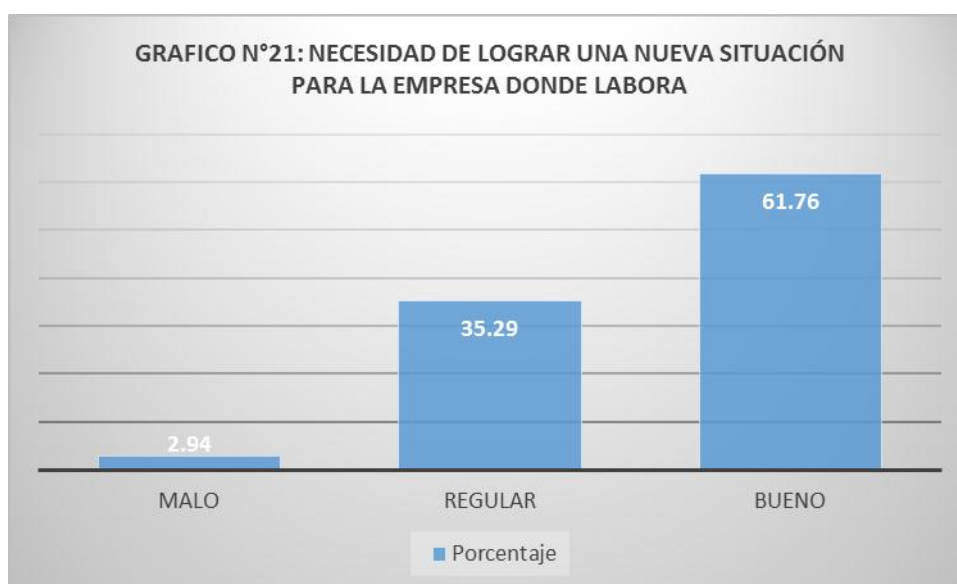
En el gráfico N° 20, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 45,5% califica como regular el reconocimiento otorgado por logros en su centro de trabajo, un 36,4% lo califica como bueno, un 18,2% califica como malo y el 8,3% no contestaron la interrogante.



**Tabla N° 21: NECESIDAD DE LOGRAR UNA NUEVA SITUACIÓN PARA LA EMPRESA DONDE LABORA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	12	35,3	35,3	38,2
	Bueno	21	61,8	61,8	100,0
	Total	34	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,6		
Total		36	100,0		

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°21

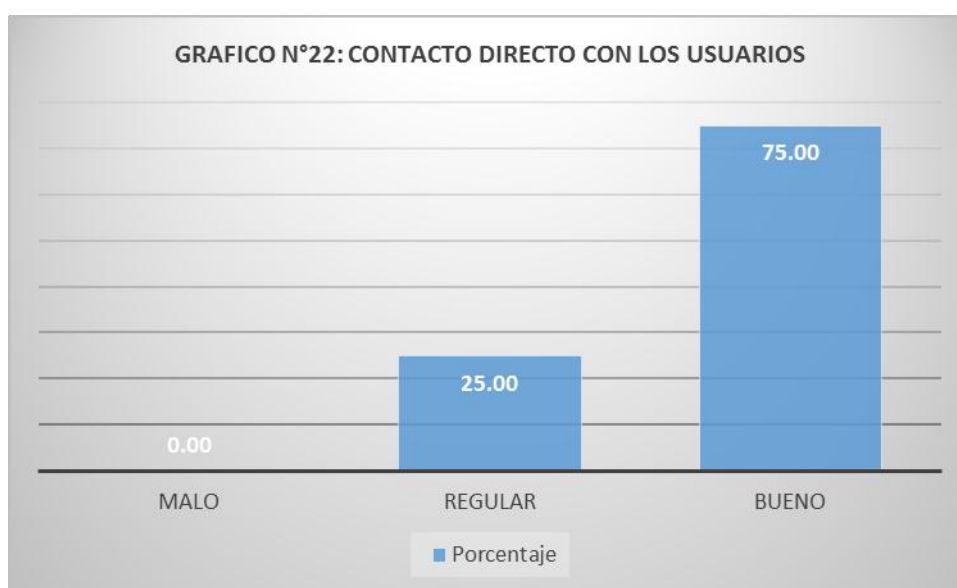
**Interpretación:**

En el grafico N° 21, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 61,8% califica como bueno la necesidad de lograr una nueva situación para la empresa donde labora, un 35,3% califica como regular, un 2,9% califica como malo y el 5,6% no contestó la interrogante.

**Tabla N° 22: CONTACTO DIRECTO CON LOS USUARIOS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	25,0	25,0
	Bueno	27	75,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°22

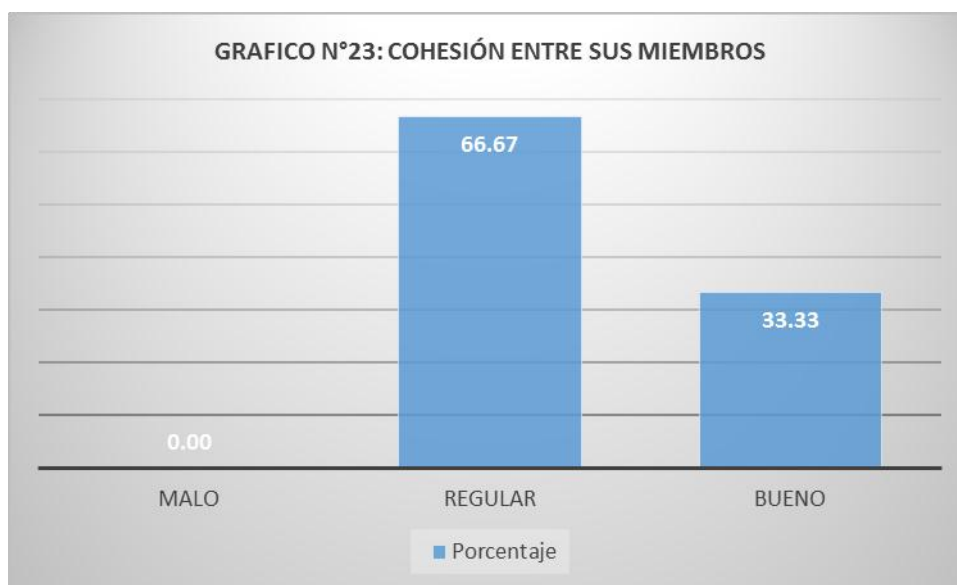
**Interpretación:**

En el gráfico N° 22, se presentan los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 75% califica como bueno el contacto directo que tienen con los usuarios y un 25% lo califica como regular esa interacción con los usuarios.

**Tabla N° 23: COHESIÓN ENTRE SUS MIEMBROS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	24	66,7	66,7	66,7
Bueno	12	33,3	33,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°23

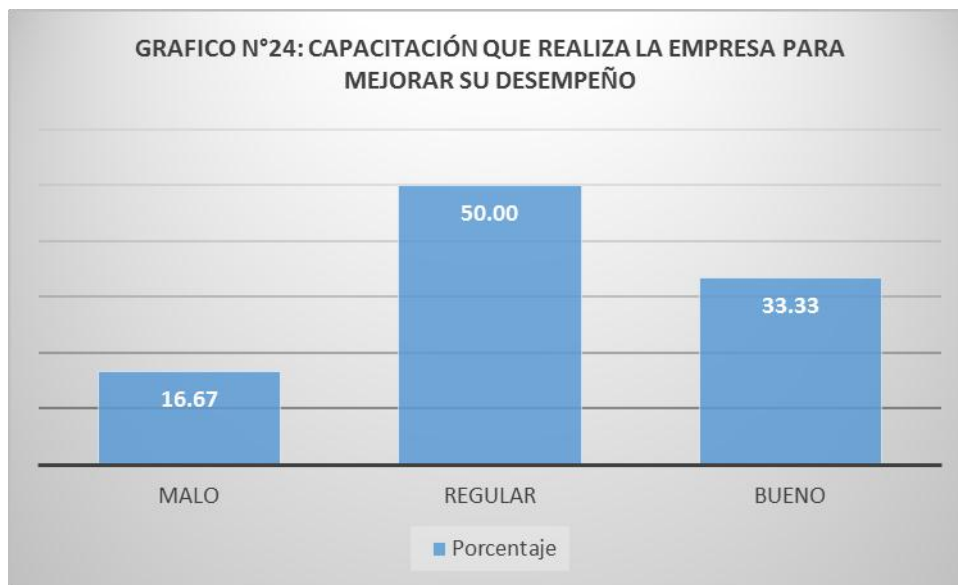
**Interpretación:**

En el gráfico N° 23, se presentan los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 66,7% señaló que en la empresa donde labora califica como regular la cohesión entre sus miembros y un 33,3% califica como buena la unión que existe entre compañeros de trabajo.

**Tabla N° 24: CAPACITACIÓN QUE REALIZA LA EMPRESA  
PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	6	16,7	16,7
	Regular	18	50,0	66,7
	Bueno	12	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°24

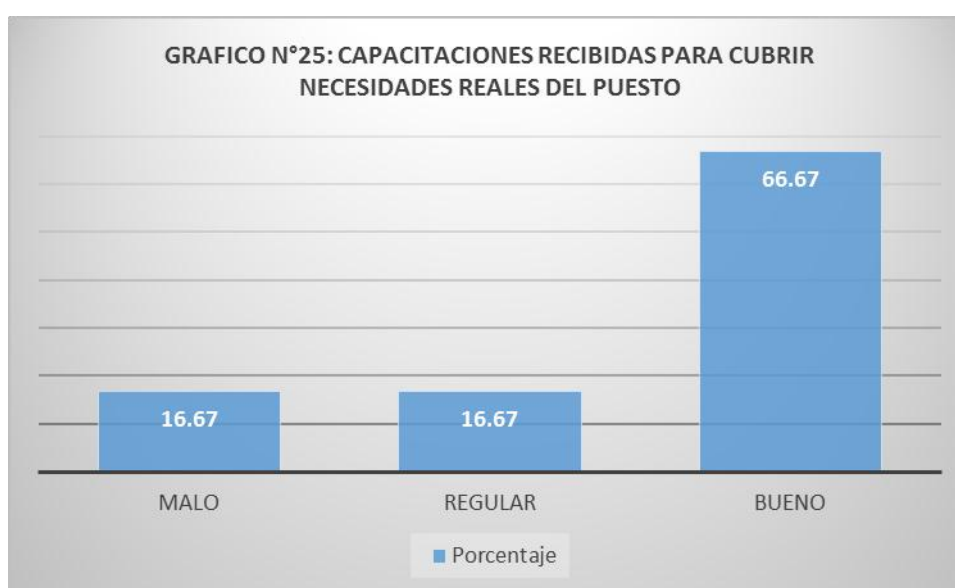
**Interpretación:**

En el gráfico N° 24, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 50% califica como regular la capacitación que realiza la empresa con el propósito de mejorar su desempeño, un 33,3% lo califica como bueno y un 16,7% califica como malo estas capacitaciones.

**Tabla N° 25: CAPACITACIONES RECIBIDAS PARA CUBRIR NECESIDADES REALES DEL PUESTO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	6	16,7	16,7
	Regular	6	16,7	33,3
	Bueno	24	66,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0

Fuente encuesta aplicada a personal administrativo



Fuente tabla N°25

**Interpretación:**

En el grafico N° 25, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 36 colaboradores quienes se encuentran laborando como personal administrativo en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que representan al 100% de la muestra de estudio, en la cual un 66,7% califica como bueno las capacitaciones recibidas con la finalidad de cubrir necesidades reales del puesto y un igualado 16,7% califica de malo y regular estas capacitaciones.

## Prueba de hipótesis General

### 1º: Formulación de las Hipótesis Estadísticas y su interpretación.

H<sub>0</sub>: No existiría una influencia significativa directa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

H<sub>G</sub>: Existiría una influencia significativa directa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

2º: Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

### 3º: Estadígrafo de Prueba:

Coeficiente de Correlación Simple y regresión lineal simple. El procesamiento de los datos se realizó con el Software estadístico SPSS versión 21.

## Coeficiente de correlación de Pearson entre la Gestión de recursos humanos y desempeño laboral

Correlaciones

		GESTION_REC URSOS_HUMA NOS	DESEMPEÑO_ LABORAL
GESTIÓN_RECursos_ HUMANOS	Correlación de Pearson	1	,868**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
DESEMPEÑO_LABORAL	Correlación de Pearson	,868**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los datos recogidos con los instrumentos, se trasladó al programa estadístico SPSS versión 21 y obteniendo como resultado que sí existe una correlación positiva entre la Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral; esta relación representa un 0.868. El hecho que resulta un valor positivo (el coeficiente de correlación simple) se comprueba que a buena gestión de recursos humanos, le corresponde un alto nivel de desempeño laboral.

**Resumen del modelo<sup>b</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,868 <sup>a</sup>	,753	,746	3,182

a. Variables predictoras: (Constante),

GESTIÓN\_RECURSOS\_HUMANOS

b. Variable dependiente: DESEMPEÑO\_LABORAL

El coeficiente de determinación, obtenido es de 0.753; de esta manera este estadígrafo indica que la gestión de recursos humanos explican el comportamiento del desempeño laboral en un 75,3% en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez.

De la misma manera se tiene el estadígrafo Anova, cuyos resultados se aprecian en el siguiente cuadro:

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1					
Regresión	1048,567	1	1048,567	103,540	,000 <sup>b</sup>
Residual	344,322	34	10,127		
Total	1392,889	35			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO\_LABORAL

b. Variables predictoras: (Constante), GESTIÓN\_RECURSOS\_HUMANOS

Este estadígrafo indica un Sig. de 0.000, resultado que demuestra que el modelo de regresión elegido por los trabajadores del Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica; tiene validez puesto que el nivel de significancia

es 5%.(0.05), es decir la base de datos está dentro del margen de error estimado.

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	7,540	1,651		4,569	,000
1 GESTIÓN_RECURSOS_HU MANOS	,494	,049	,868	10,175	,000

a. Variable dependiente: DESEMPENO\_LABORAL

#### 4º: Tenemos la Región Crítica

**Histograma**

Variable dependiente: DESEMPEÑO\_LABORAL

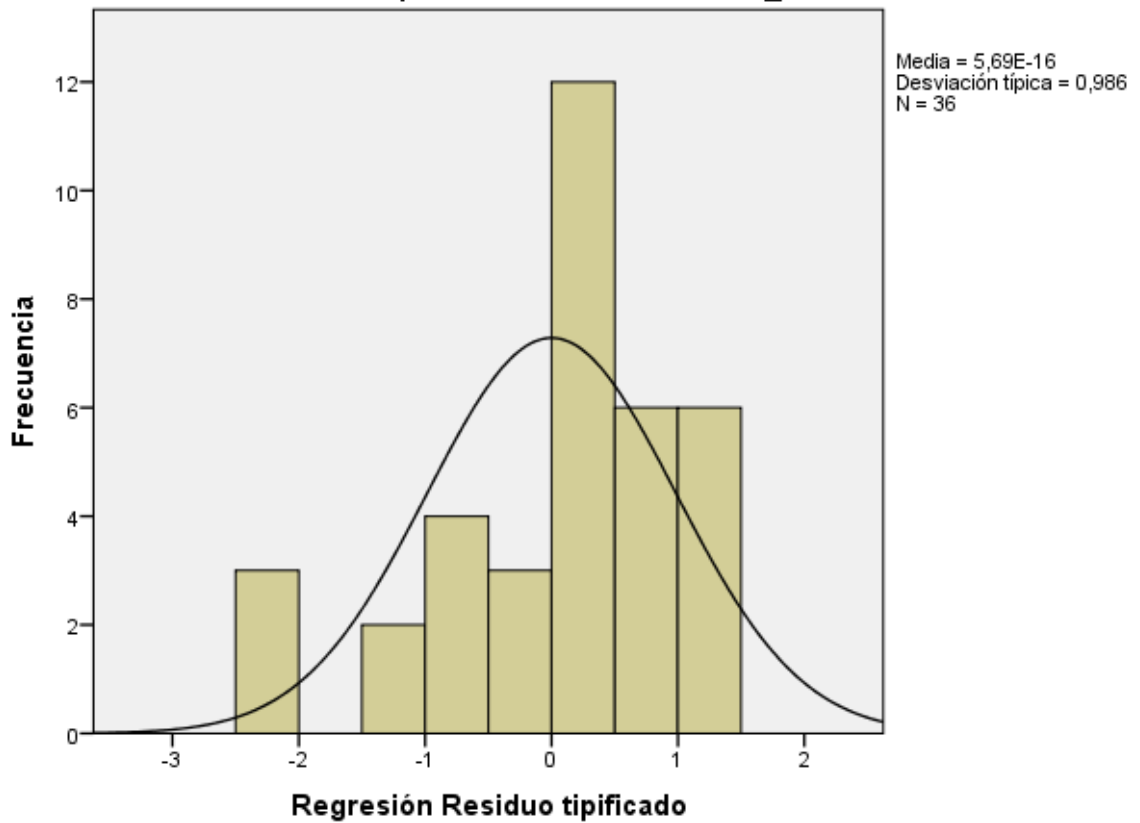
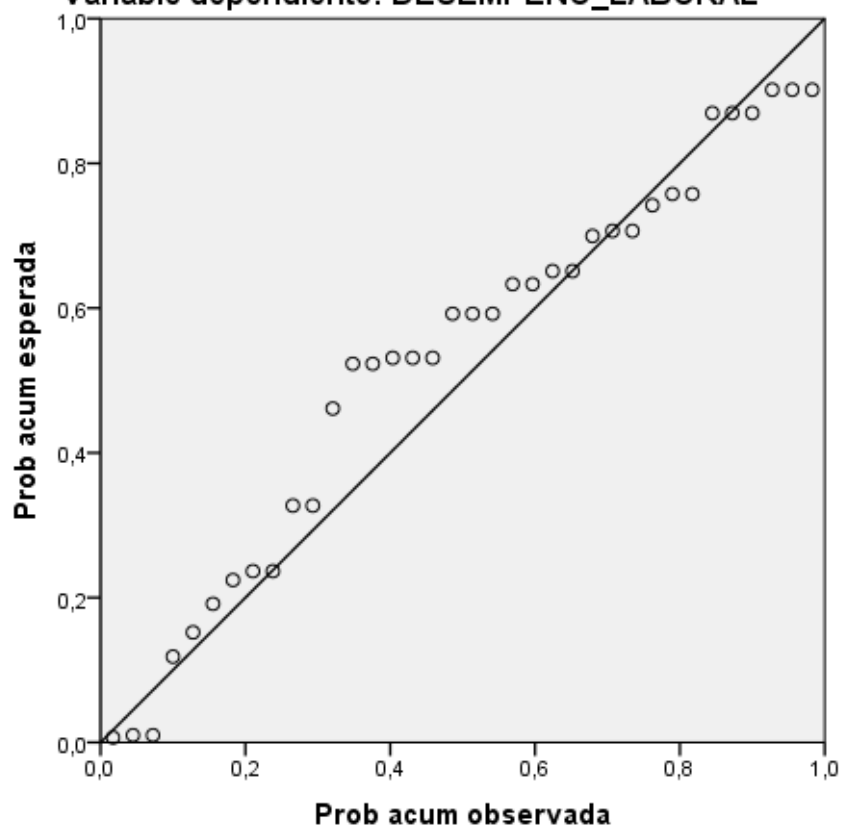




Gráfico P-P normal de regresión Residuo tipificado

Variable dependiente: DESEMPEÑO\_LABORAL



**5º: Se decide por:**

El programa SPSS 22 refleja un t calculado de 10,175 > Rc =1.96, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe influencia significativa directa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017. Finalmente, mencionaré que el coeficiente de determinación indica que la gestión de los recursos humanos influye significativamente en un 75,36% pero no determina el comportamiento general del desempeño laboral.

## Primera hipótesis específica

### 1º: Formulación de la primera Hipótesis Estadísticas y su interpretación.

H<sub>0</sub>: El proceso de captación de los recursos humanos no tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

H<sub>1</sub>: El proceso de captación de los recursos humanos tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

2º: Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

### 3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación Simple y regresión lineal simple. El procesamiento de los datos se realizó con el Software estadístico SPSS versión 22.

## Coeficiente de correlación de Pearson entre la captación de los recursos humanos y el desempeño laboral

Correlaciones

		CAPTACIÓN	DESEMPEÑO_ LABORAL
CAPTACIÓN	Correlación de Pearson	1	,791**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
DESEMPEÑO_ LABORAL	Correlación de Pearson	,791**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los datos recogidos con los instrumentos, se trasladó al programa estadístico SPSS versión 21 y obteniendo como resultado que sí existe una correlación positiva entre la captación de recursos humanos y el desempeño laboral; esta relación representa un 0.791. El hecho que resulta un valor positivo (el coeficiente de correlación simple) se comprueba que a buena captación de recursos humanos, le corresponde un alto nivel de desempeño.

**Resumen del modelo<sup>b</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,791 <sup>a</sup>	,626	,615	3,916

a. Variables predictoras: (Constante), CAPTACIÓN

b. Variable dependiente: DESEMPEÑO\_LABORAL

El coeficiente de determinación, obtenido es de 0.626; de esta manera este estadígrafo indica que la captación de recursos humanos explican el comportamiento del desempeño laboral en un 62,6% en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez.

De la misma manera se tiene el estadígrafo Anova, cuyos resultados se aprecian en el siguiente cuadro:

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	871,410	1	871,410	56,815	,000 <sup>b</sup>
	Residual	521,479	34	15,338		
	Total	1392,889	35			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO\_LABORAL

b. Variables predictoras: (Constante), CAPTACIÓN

Este estadígrafo indica un Sig. de 0.000, resultado que demuestra que el modelo de regresión elegido por los trabajadores administrativos del Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica; tiene validez puesto que el nivel de significancia es 5%.(0.05), es decir la base de datos está dentro del margen de error estimado.

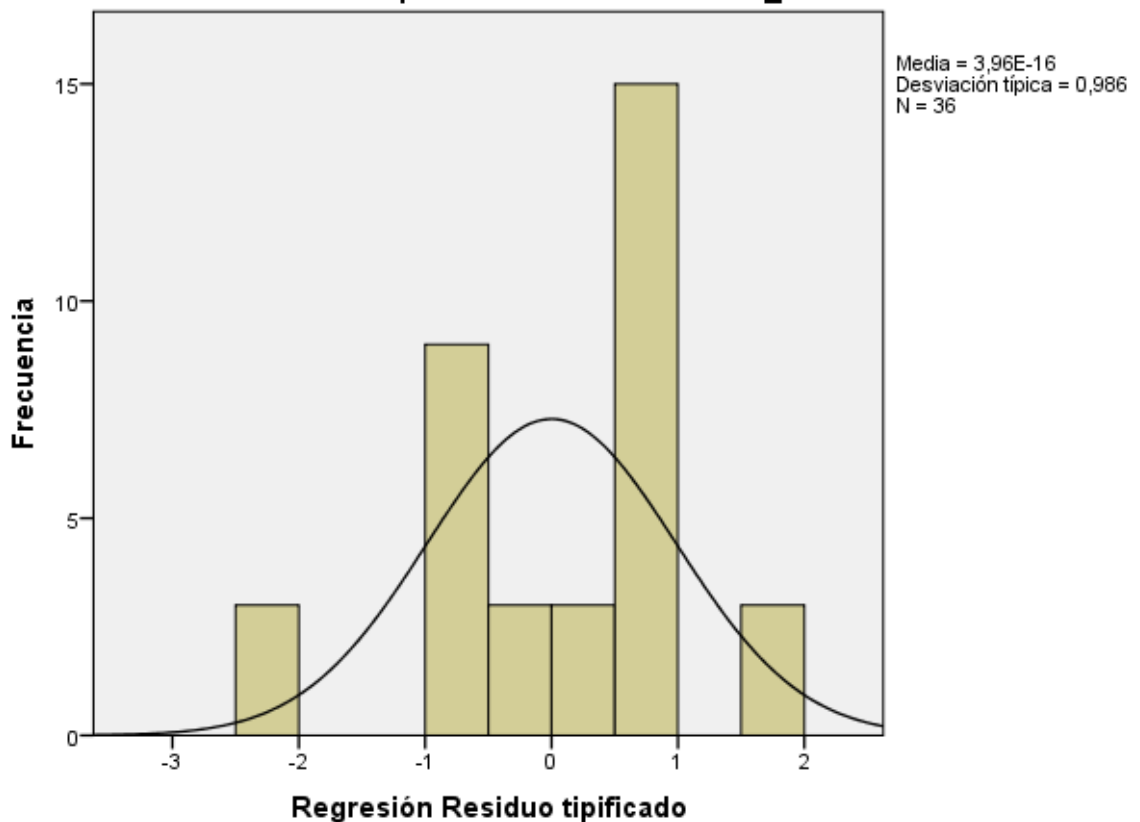
**Coeficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	9,740	1,932		5,042	,000
	CAPTACIÓN	1,209	,160	,791	7,538	,000

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO\_LABORAL

**Histograma**

Variable dependiente: DESEMPEÑO\_LABORAL



**5º: Se decide por:**

El programa SPSS 22 refleja un t calculado de 7,538 > Rc =1.96, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directa entre la captación de los recursos humanos y el desempeño laboral. Finalmente, mencionaré que el coeficiente de

determinación indica que la captación de los recursos humanos influye significativamente en un 62,6% pero no determina el comportamiento global del desempeño laboral.

### **Segunda hipótesis específica**

#### **1º: Formulación de la segunda Hipótesis Estadísticas y su interpretación.**

H<sub>0</sub>: El proceso de habilitación de los recursos humanos no tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

H<sub>2</sub>: El proceso de habilitación de los recursos humanos tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

**2º: Nivel de significación:**  $\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

#### **3º: Estadígrafo de Prueba:**

Coeficiente de Correlación Simple y regresión lineal simple. El procesamiento de los datos se realizó con el Software estadístico SPSS versión 21.

## Coeficiente de correlación de Pearson entre la habilitación de los recursos humanos y el desempeño laboral

**Correlaciones**

		HABILITACION	DESEMPEÑO_ LABORAL
HABILITACIÓN	Correlación de Pearson	1	,858**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
DESEMPEÑO_ LABORAL	Correlación de Pearson	,858**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los datos recogidos con los instrumentos, se trasladó al programa estadístico SPSS versión 21 y obteniendo como resultado que sí existe una correlación positiva entre la habilitación de los recursos humanos y el desempeño laboral; esta relación representa un 0,858. El hecho que resulta un valor positivo (el coeficiente de correlación simple) se comprueba que a buena habilitación de recursos humanos, le corresponde un alto nivel de desempeño laboral.

**Resumen del modelo<sup>b</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,858 <sup>a</sup>	,737	,729	3,284

a. Variables predictoras: (Constante), HABILITACIÓN

b. Variable dependiente: DESEMPEÑO\_ LABORAL

El coeficiente de determinación, obtenido es de 0.737; de esta manera este estadígrafo indica que la ejecución presupuestaria explican el comportamiento de la habilitación de los recursos humanos en un 73,7% en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez.

De la misma manera se tiene el estadígrafo Anova, cuyos resultados se aprecian en el siguiente cuadro:

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	1026,252	1	1026,252	95,169	,000 <sup>b</sup>
	Residual	366,637	34	10,783		
	Total	1392,889	35			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO\_LABORAL

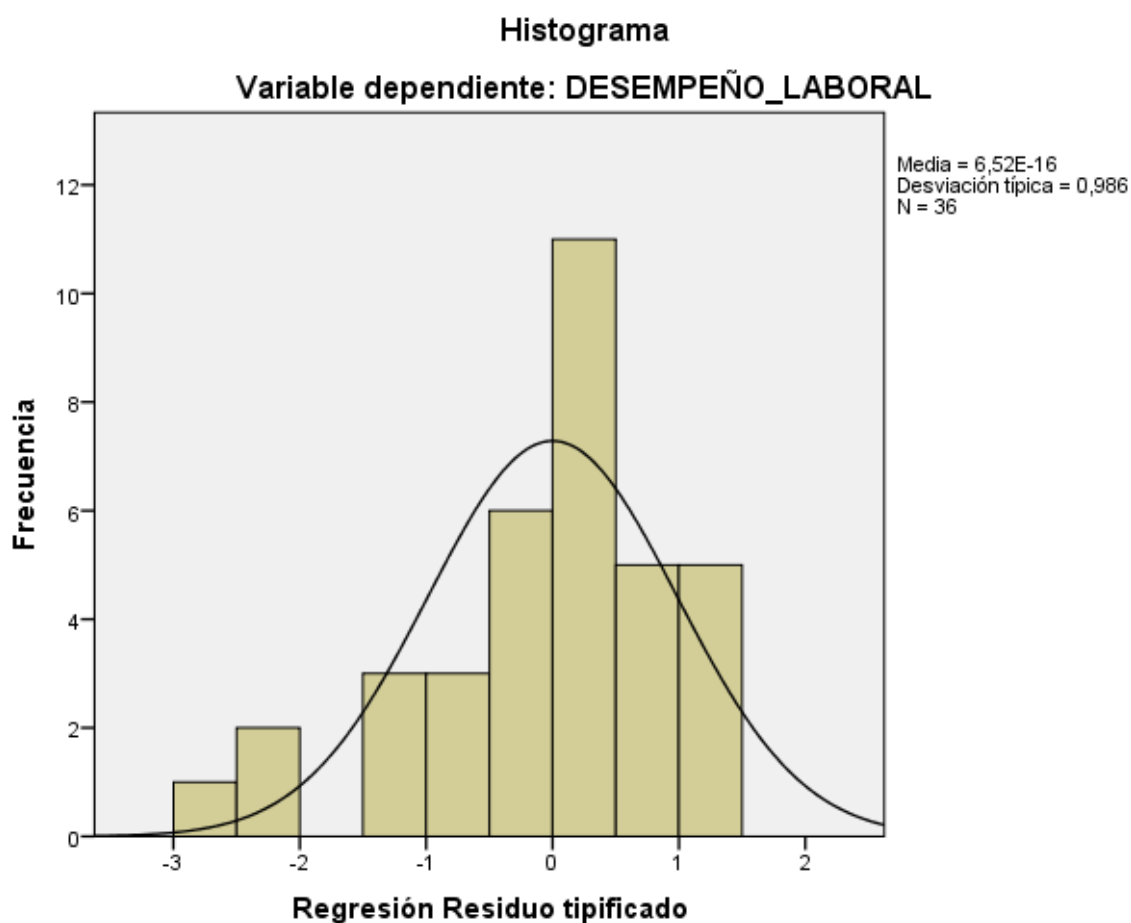
b. Variables predictoras: (Constante), HABILITACIÓN

Este estadígrafo indica un Sig. de 0.000, resultado que demuestra que el modelo de regresión elegido por los trabajadores del Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez; tiene validez puesto que el nivel de significancia es 5%.(0.05), es decir la base de datos está dentro del margen de error estimado.

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	
	B	Error típ.	Beta			
1	(Constante)	11,393	1,351		8,432	,000
	HABILITACIÓN	1,963	,201	,858	9,755	,000

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO\_LABORAL



**5º: Se decide por:**

El programa SPSS 21 refleja un t calculado de 9,755 >  $R_c = 1.96$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que: El proceso de habilitación de los recursos humanos tiene influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.



### Tercera hipótesis específica

#### 1º: Formulación de la tercera Hipótesis estadística y su interpretación.

H<sub>0</sub>: El proceso de calificación de los recursos humanos no tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

H<sub>3</sub>: El proceso de calificación de los recursos humanos tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

2º: Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

#### 3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación Simple y regresión lineal simple. El procesamiento de los datos se realizó con el Software estadístico SPSS versión 22.

### Coeficiente de correlación de Pearson entre el proceso de calificación de los recursos humanos y el desempeño laboral

Correlaciones

		PROCES_CALI FICACIÓN	DESEMPEÑO_ LABORAL
PROCES_CALIFICACIÓN	Correlación de Pearson	1	,680**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
DESEMPEÑO_LABORAL	Correlación de Pearson	,680**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los datos recogidos con los instrumentos, se trasladó al programa estadístico SPSS versión 21 y obteniendo como resultado que sí existe una correlación positiva entre la calificación de recursos humanos y el desempeño laboral; esta relación representa un 0.680. El hecho que resulta un valor positivo (el coeficiente de correlación simple) se comprueba que a buen proceso de calificación de los recursos humanos, le corresponde un alto nivel de desempeño laboral.

**Resumen del modelo<sup>b</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error tít. de la estimación
1	,856 <sup>a</sup>	,733	,725	3,309

a. Variables predictoras: (Constante), CALIFICACIÓN

b. Variable dependiente: DESEMPEÑO\_LABORAL

El coeficiente de determinación, obtenido es de 0.733; de esta manera este estadígrafo indica que la calificación de los recursos humanos explican el comportamiento del desempeño laboral en un 73,3% en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez.

De la misma manera se tiene el estadígrafo Anova, cuyos resultados se aprecian en el siguiente cuadro:

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	1020,705	1	1020,705	93,244	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	372,184	34	10,947		
Total	1392,889	35			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO\_LABORAL

b. Variables predictoras: (Constante), CALIFICACIÓN

Este estadígrafo indica un Sig. de 0.000, resultado que demuestra que el modelo de regresión elegido por los trabajadores del Hospital I Félix

Torrealva Gutiérrez; tiene validez puesto que el nivel de significancia es 5%.(0.05), es decir la base de datos está dentro del margen de error estimado.

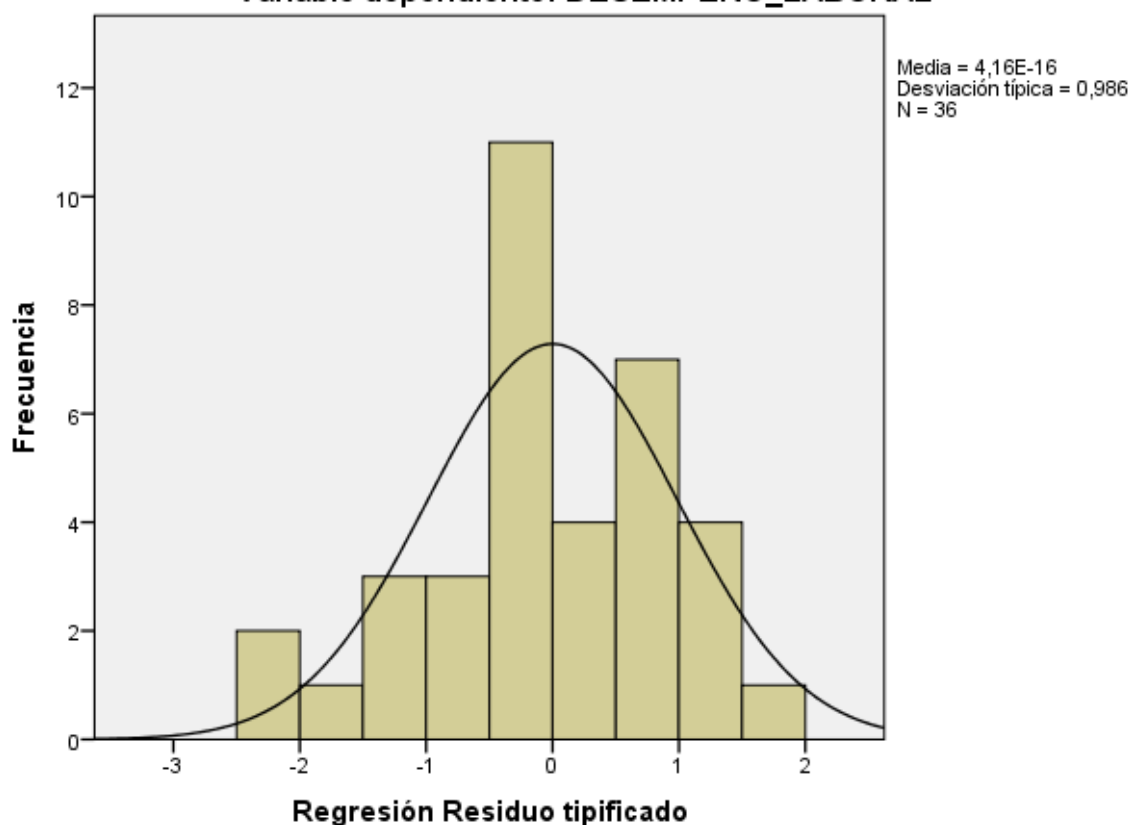
**Coeficientes<sup>a</sup>**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1 (Constante)	6,593	1,830		3,602	,001
CALIFICACIÓN	1,572	,163	,856	9,656	,000

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO\_LABORAL

**Histograma**

Variable dependiente: DESEMPEÑO\_LABORAL



#### **5º: Se decide por:**

El programa SPSS 21 refleja un t calculado de  $9,656 > R_c = 1.96$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directa entre la calificación del personal administrativo y el desempeño laboral. Finalmente, mencionaré que el coeficiente de determinación indica que la calificación de los recursos humanos influye significativamente en un 73,3% pero no determina el comportamiento global del desempeño laboral.

### **Cuarta hipótesis específica**

#### **1º: Formulación de la cuarta Hipótesis Estadística y su interpretación**

$H_0$ : El proceso de potenciación de los recursos humanos no tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

$H_4$ : El proceso de potenciación de los recursos humanos tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

**2º: Nivel de significación:**  $\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

#### **3º: Estadígrafo de Prueba:**

Coeficiente de Correlación Simple y regresión lineal simple. El procesamiento de los datos se realizó con el Software estadístico SPSS versión 21.

## Coeficiente de correlación de Pearson entre el proceso de potenciación de los recursos humanos y el desempeño laboral

**Correlaciones**

		POTENCIACIO N	DESEMPEÑO_ LABORAL
POTENCIACIÓN	Correlación de Pearson	1	,822**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
DESEMPEÑO_LABORAL	Correlación de Pearson	,822**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los datos recogidos con los instrumentos, se trasladó al programa estadístico SPSS versión 21 y obteniendo como resultado que sí existe una correlación positiva entre el registro de operaciones y la Integración contable; esta relación representa un 0.822. El hecho que resulta un valor positivo (el coeficiente de correlación simple) se comprueba que a buen proceso de potenciación, le corresponde un alto nivel de desempeño laboral.

**Resumen del modelo<sup>b</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,822 <sup>a</sup>	,676	,666	3,645

a. Variables predictoras: (Constante), POTENCIACIÓN

b. Variable dependiente: DESEMPEÑO\_LABORAL

El coeficiente de determinación, obtenido es de 0.676; de esta manera este estadígrafo indica que el proceso de potenciación de los recursos humanos explican el comportamiento del desempeño laboral en un 67,6% en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez.

De la misma manera se tiene el estadígrafo Anova, cuyos resultados se aprecian en el siguiente cuadro:

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	941,125	1	941,125	70,830	,000 <sup>b</sup>
	Residual	451,764	34	13,287		
	Total	1392,889	35			

a. Variable dependiente: DESEMPENO\_LABORAL

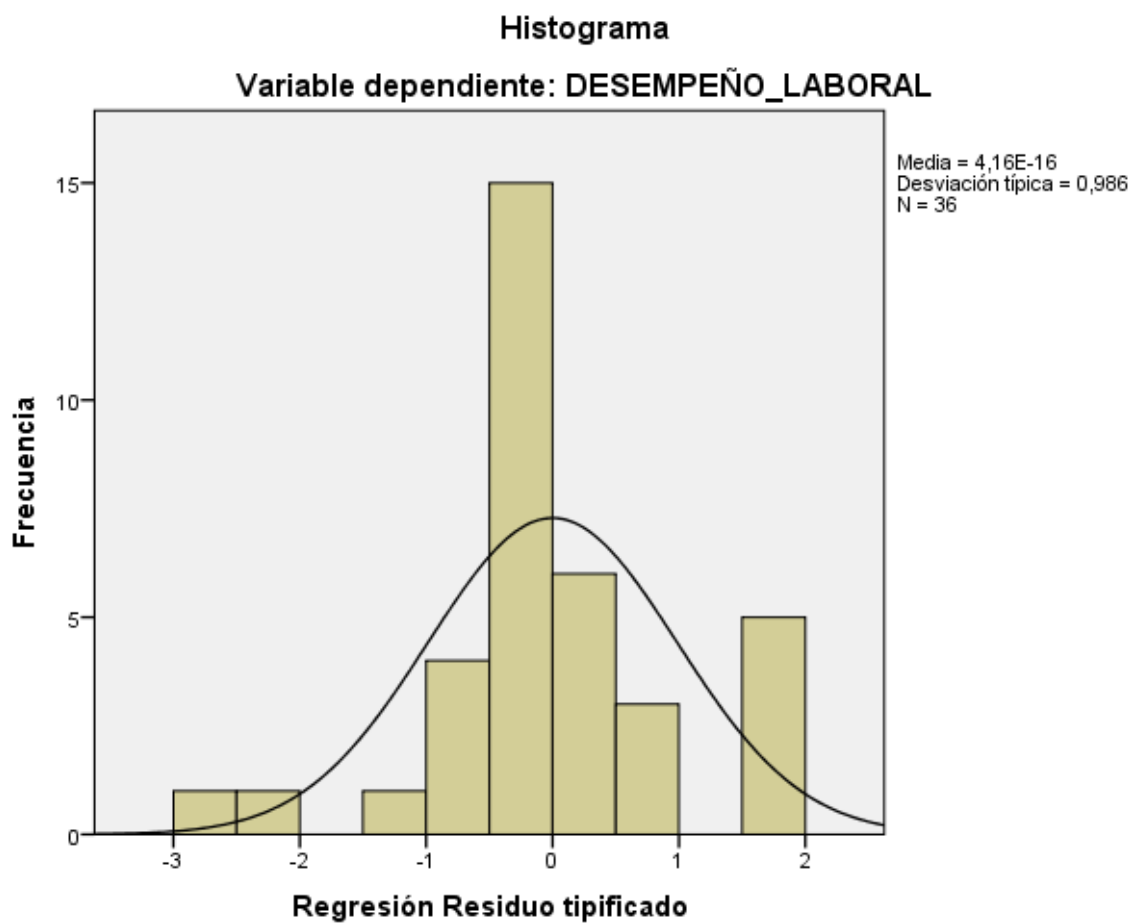
b. Variables predictoras: (Constante), POTENCIACIÓN

Este estadígrafo indica un Sig. de 0.000, resultado que demuestra que el modelo de regresión elegido por los trabajadores del Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez; tiene validez puesto que el nivel de significancia es 5%.(0.05), es decir la base de datos está dentro del margen de error estimado.

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes tipificados	t	Sig.	
	B	Error típ.	Beta			
1	(Constante)	7,074	2,038		3,471	,001
	POTENCIACIÓN	4,064	,483	,822	8,416	,000

a. Variable dependiente: DESEMPENO\_LABORAL



**5º: Se decide por:**

El programa SPSS 21 refleja un t calculado de 8,416 >  $R_c = 1.96$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que: El proceso de potenciación de los recursos humanos influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017. Finalmente, mencionaré que el coeficiente de determinación indica que el proceso de potenciación influye significativamente en un 67,6% pero no determina el comportamiento global del desempeño laboral.

## 4.2 Discusión

La discusión de resultados se realiza contrastando los hallazgos encontrados con lo señalado en el marco teórico y los antecedentes de investigación.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que existe una relación positiva entre las variables: Gestión de recursos humanos y desempeño laboral; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de 0.868 que indica que a buena gestión de recursos humanos, le corresponde un alto nivel de desempeño laboral o a una deficiente nivel gestión de recursos humanos, le corresponde un bajo nivel de desempeño laboral.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones de estudio entre ellos se puede mencionar a Nieto (2014) quien en base a los resultados de su trabajo de investigación señalo que Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF-SP) produce un impacto significativo en la gestión financiera/presupuestal en el sector público; y eso se puede notar en el manejo de información integral que se administra a este sistema, la ejecución presupuestaria que se lleva a cabo por todas las dependencias a nivel nacional y la contabilización de las diversas operaciones financieras.

Por otro lado en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que: El proceso de captación de los recursos humanos tiene influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Pearson equivalente a 0.791 que refleja una correlación positiva es decir a buen proceso para captación de recursos humanos, le corresponde un alto nivel de desempeño laboral o a un deficiente nivel de la gestión de captación de recursos humanos le corresponde un bajo nivel de desempeño laboral.



El resultado obtenido comprueba lo investigado por Latorre (2012) quien mostró como aquellas empresas que ponen en práctica una gestión de recursos humanos basada en sistemas de prácticas de recursos humanos orientadas hacia el compromiso obtienen un mayor desempeño de sus empleados.

En la hipótesis específica N°2; se señala que: El proceso de habilitación de los recursos humanos tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Pearson equivalente a 0.858 que refleja una correlación positiva es decir que a buena habilitación de los recursos humanos, le corresponde un alto nivel de desempeño laboral o a un deficiente nivel de habilitación de recursos humanos le corresponde un bajo nivel de desempeño laboral.

Con respecto a la tercera hipótesis específica se determina que: El proceso de calificación de los recursos humanos tiene influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Pearson equivalente a 0.680 que refleja una correlación positiva es decir que a buen proceso de calificación, le corresponde un alto nivel de desempeño laboral o a un deficiente nivel del proceso de calificación le corresponde un bajo nivel de desempeño laboral. Con este resultado confirmamos lo investigado por Quimbita y Toaquiza (2010) quienes llegaron a la conclusión que el recurso humano se emplea para el cumplimiento de los objetivos. La realización de la auditoría, como herramienta que mide el comportamiento de la Gestión de Recursos Humanos, permite conocer las principales insuficiencias de los empleados.

Finalmente se comprueba la cuarta hipótesis específica: El proceso de potenciación de los recursos humanos tiene influencia significativa en el

desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.

Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Pearson equivalente a 0.822 que refleja una correlación positiva es decir que a buen proceso de potenciación, le corresponde un alto nivel de desempeño laboral o a un deficiente nivel de proceso de potenciación le corresponde un bajo nivel de desempeño laboral. Este resultado confirma lo sostenido por Fernández (2011), quien concluye que la inexistencia de un modelo institucionalizado de gestión de recursos humanos por competencias no permite mejorar el desempeño de trabajo

## CONCLUSIONES

1. Se ha logrado determinar que existe una relación positiva de coeficiente de correlación de Pearson de  **$r=0,868$**  entre la Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Es decir que gestión de recursos humanos en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez influye significativamente en un 75,3% pero no determina el comportamiento global del desempeño laboral.
2. Se ha logrado determinar que existe una relación positiva de coeficiente de correlación de Pearson de  **$r=0,791$**  entre el proceso de captación con el desempeño laboral. Es decir que el proceso que se realiza para captar recursos humanos influye significativamente en un 62,6% pero no determina el comportamiento global del desempeño laboral.
3. Se ha logrado determinar que existe una relación positiva del coeficiente de correlación de Pearson de  **$r=0,858$**  entre la habilitación de los recursos humanos y el desempeño laboral. Es decir a que el proceso de habilitación de los recursos humanos en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez influye significativamente en un 73,7% pero no determina el comportamiento global del desempeño laboral.
4. Se ha logrado determinar que existe una relación positiva del coeficiente de correlación de Pearson de  **$r=0,680$**  entre la calificación de los trabajadores y el desempeño laboral. Es decir el coeficiente de determinación indica el proceso de calificación que se realiza en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez influye significativamente en un 73,3% pero no determina el comportamiento global del desempeño laboral.
5. Se ha logrado determinar que existe una relación positiva de coeficiente de correlación de Pearson de  **$r=0,822$** , por lo que se comprueba que la potenciación de los recursos humanos influye en el

desempeño laboral. Es decir que el proceso de potenciación para capacitar a los recursos humanos del Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez influye significativamente en un 67,6% pero no determina el comportamiento global desempeño laboral.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades del Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez que promuevan otras investigaciones para determinar otros factores asociados al buen desempeño de los trabajadores administrativos y a partir de allí proponer nuevas estrategias en la gestión de los recursos humanos.
2. Se propone implementar mecanismos y procedimientos estratégicos para la selección adecuada del personal de tal manera que estén acorde a las funciones requeridas en el Hospital.
3. Promover la capacitación constante del personal administrativo del Hospital mediante convenios interinstitucionales.
4. Enfatizar un modelo de evaluación adecuado al personal que labora en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez actual y moderno.
5. Se propone que las autoridades del Hospital realicen un audiagnóstico sobre la gestión que se lleva a cabo para mejorar los recursos humanos.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

### Bibliografía

Arana K. & Vásquez A. (2014) La Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el 2014.

Arratia A. (2010). Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados. Universidad de Chile.

Asencios C. (2017) Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, Universidad César Vallejo.

Chiavenato, Idalberto (2000). "Administración de Recursos Humanos". Colombia. Mc Graw Hill.

DAVIS, K. y NEWTRONS, J. (2000). Comportamiento Humano en el Trabajo. Décima Edición. México: Edición McGraw – Hill.

DROVETT. (1992) Dicersión de la Salud. Editorial Maechi. Buenos Aires.

DAVIS, K. Y NEWTROM, J. (1999) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Editorial Mac Graw – Hill Interamericana S.A. México.

Fernández A. (2011). Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y Administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Morales S. (2012). Tesis titulada: Gestión de recursos humanos en los establecimientos privados del nivel primario en la Cabecera de Totonicapán. Universidad Rafael Landivar. Quetzaltenango – Guatemala.

NASH, M. (1989) *Como Incrementa la Productividad del Recurso Humano*. Editorial Norma. Colombia.

Oscoco H. (2015) Tesis titulada *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas – Apurímac*, 2014. Universidad Nacional José María Arguedas.

Perea R, J L. (2005). Sistematización en una reforma curricular. En: *Revista de Investigación en Psicología*. Facultad de Psicología de la UNMSM.

Quimbita M. y Toaquiza N. (2010). Propuesta de un programa de auditoría de gestión al sistema de gestión de recursos humanos de la universidad de Granma. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador.

## **Revistas**

Fajardo, F. (2015). Gestión de recursos humanos en empresas agropecuarias [en línea]. Trabajo Final de Ingeniería en Producción Agropecuaria. Facultad de Ciencias Agrarias. Universidad Católica Argentina.

Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/gestion-recursos-humanos-empresa.pdf>

Guest, D. (2001), *Industrial relation and human resources management*, in Storey (ed.), *Human Resources Management: A Critical Text*, Great Britain: Thomson Learning.

Latorre F. (2012). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. Universidad de Valencia. España.

Legge, K.(1995), Human Resources Management: Rhetoric's and Realities, Pelgrave, UK.

MAÑAS, M., SALVADOR, C., BOADA, J., GONZÁLEZ, E. y Agulló, E. (2007). La satisfacción y bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional, *Psicotherma*, Vol. 19, No.3, pp. 395-400

Massaro V. (2015). Tesis titulada: ¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?”. Universidad de Buenos Aires.

Milkovich, George y Boudreau, John (1994). Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia. Estados Unidos, Addison-Wesley Iberoamericana.

Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). Administración. Un empresario Competitivo. Mexico: Pearson Educacion, Mexico.

Storey, J.(2001), Human Resources Management Today: A Critical Text, London: Thomsom Learning.

Senge M., P. (1999). *La danza del cambio: Una herramienta para la quinta disciplina*. Edit. Norma.

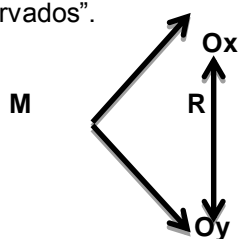
Strauss Sayles (1981). Personal. Problemas Humanos de la Administración. España. Printice-Hall Inc.



## **ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA: GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO, HOSPITAL FELIX TORREALVA GUTIERREZ DE ICA, AÑO 2017**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p><b>Problema Principal:</b> ¿De qué manera la gestión de recursos humanos influye en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia de la gestión de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existiría una influencia significativa directa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017</p>	<p><b>VX (1):</b>  <b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b></p>	<p>CAPTACIÓN</p> <p>HABILITACIÓN</p> <p>CALIFICACIÓN</p>
<p><b>Problemas Secundarios:</b> ¿Cuál es la influencia del proceso de captación de recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017?  ¿Cuál es la influencia del proceso de habilitación de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017?  ¿Cuál es la influencia del proceso de calificación de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017?  ¿Cuál es la influencia del proceso de potenciación de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017?</p>	<p><b>Objetivos Secundarios:</b> Establecer la influencia del proceso de captación de recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.  Establecer la influencia del proceso de habilitación de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.  Establecer la influencia del proceso de calificación de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.  Establecer la influencia del proceso de potenciación de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.</p>	<p><b>Hipótesis Secundarios:</b> El proceso de captación de los recursos humanos tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.  El proceso de habilitación de los recursos humanos tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.  El proceso de calificación de los recursos humanos tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.  El proceso de potenciación de los recursos humanos tendría influencia significativa en el desempeño laboral del personal administrativo, Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, año 2017.</p>		<p><b>VY (2):</b>  <b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p>

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS									
<p><b>Tipo de investigación Básica;</b> porque mantiene como propósito recoger información de la realidad y enriquecer el conocimiento científico orientándonos al descubrimiento de principios y leyes. Sánchez y Reyes (2002:13)</p> <p><b>Método descriptivo,</b> “Su propósito básico es: describir cómo se presenta y qué existe con respecto a las variables o condiciones en una situación”. Sánchez y Reyes. (2002:79)</p> <p><b>Diseño del estudio: Investigación correlacional</b> Sánchez y Reyes (2002: 79) al respecto manifiestan que este diseño “se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados”.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p><b>M</b> = Muestra  X, Y = Subíndices. Observaciones obtenidas de cada una de las variables; r = Indica la posible relación entre las variables estudiadas.</p>	<p><b>A) POBLACIÓN</b></p> <p>La población del estudio está constituida por el personal administrativo del Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez de Ica</p> <table border="1" data-bbox="817 526 1411 718"> <thead> <tr> <th>Institución</th> <th>Trabajadores</th> <th>Población</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez</td> <td>Personal administrativo</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>B) MUESTRA</b></p> <p>La muestra tipo censal estará conformada por la totalidad de la población de estudios.</p>	Institución	Trabajadores	Población	Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez	Personal administrativo	36	Total			<p>En el marco de la técnica de la Encuesta, se diseñara un cuestionario para ser aplicado a los trabajadores del personal administrativo del Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez.</p> <p>La ventaja principal del cuestionario radica en la gran economía de tiempo y del personal que implica, ya que los cuestionarios pueden dejarse en el lugar apropiado o pueden administrarse en grupos reunidos al efecto.</p> <p>El propósito de este instrumento es recopilar la información requerida en el estudio sobre el grado de influencia entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez.</p> <p>El referido instrumento se caracteriza por ser formal y estructurado, constando de una sección preliminar de carácter informativo e instructivo, en esta sección se describe ampliamente el propósito de la encuesta y se señalan las recomendaciones que han de seguir los encuestados para que los datos suministrados sean objetivos y veraces; así mismo el agradecimiento por su participación.</p>
Institución	Trabajadores	Población									
Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez	Personal administrativo	36									
Total											

### ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Estimado trabajador (a): Agradecemos su gentil participación en la presente investigación, para obtener información de la Gestión de los recursos humanos en el Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez

El cuestionario es anónimo, por favor responda con sinceridad. Lea usted con atención y conteste marcando con una "X" en un solo recuadro.

**Instrucciones:**

En las siguientes proposiciones marque con una "X" en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

Calificación:

En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
1	2	3

Nº	Dimensiones e indicadores			
		1	2	3
	<b>CAPTACIÓN</b>			
01	¿El planeamiento para la captación de recursos humanos logra una eficaz cobertura de las vacantes?			
02	¿Existe un cumplimiento estricto de los procesos de trabajo en el programa de reclutamiento para contratar personal administrativo?			
03	Los resultados obtenidos en el proceso de selección satisfacen las necesidades del puesto de trabajo?			
04	¿La administración diseña las acciones para cada tipo de capacitación (Actualización, Especialización, Perfeccionamiento)?			
05	¿El Hospital cuenta con software informáticos que procesan programas de evaluación del personal que permiten determinar factores que guardan relación con los objetivos de la Institución?			
	<b>HABILITACIÓN</b>			

06	¿Se realizan programas de naturaleza continua o permanente, como también cíclicos o eventuales para los trabajadores cuando se les considera como parte del proceso selectivo de nuevo personal?			
07	¿El programa de Formación del personal ejecuta contenidos que exige el puesto de trabajo de acuerdo a los niveles de responsabilidad de las funciones o labores a cumplir?			
08	¿La Capacitación de personal son debidamente planificadas con contenidos que exige el puesto de trabajo según los niveles de responsabilidad de las funciones?			
<b>CALIFICACIÓN</b>				
09	¿Durante el Proceso de Calificación en la gestión de recursos humanos se evalúa la capacidad cuantitativa y cualitativa del personal?			
10	¿La evaluación del personal se realiza en base al rendimiento, innovación, creatividad y actitudes?			
11	¿Se evalúa el nivel de cumplimiento de las funciones, labores o tareas del trabajador en relación con los estándares asignados para el puesto de trabajo?			
12	¿El hospital tiene software informáticos que procesan Programas de evaluación del desempeño del trabajador, que permiten determinar factores que guardan relación con los objetivos de perfiles por desempeño?			
13	¿Se realiza la evaluación de actuación para seleccionar a colaboradores de confianza que lleven a cabo la ejecución de la política de expansión y competitividad de la organización?			
<b>POTENCIACIÓN</b>				
14	¿La institución orienta a descubrir, estimular y poner en práctica las cualidades y potencialidades del personal que tiene la responsabilidad de conducir grupos humanos debidamente organizados?			
15	¿La institución brinda técnicas, enfoques, herramientas e instrumentos que faciliten la obtención de logros exitosos en la gestión?			

**Gracias por su colaboración**

### ENCUESTA SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado trabajador (a): Agradecemos su gentil participación en la presente investigación, para obtener información sobre Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez

El cuestionario es anónimo, por favor responda con sinceridad. Lea usted con atención y conteste marcando con una “X” en un solo recuadro.

#### Instrucciones:

En las siguientes proposiciones marque con una “X” en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

Calificación:

Malo	Regular	Bueno
1	2	3

Nº	Dimensiones e indicadores			
		1	2	3
	<b>SATISFACCIÓN DEL TRABAJO</b>			
01	¿Cómo califica Ud. el clima de trabajo en su centro de labores?			
02	¿Cómo califica Ud. el cumplimiento de las metas y objetivos en la empresa en que labora?			
03	¿Cómo califica Ud. Como califica Ud. la oportunidad de desarrollo y autorrealización que brinda su centro de trabajo?			
04	¿En qué nivel se encuentra la relación que mantiene con sus compañeros en su centro de labores?			
	<b>AUTOESTIMA</b>			
05	¿Cómo califica Ud. el reconocimiento por logros en su centro de trabajo?			
06	¿Cómo califica usted la necesidad de lograr una nueva situación para la empresa donde labora?			
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>			
07	¿Cómo califica usted al contacto directo con los usuarios?			
08	¿En la empresa donde labora como califica usted la cohesión			

	entre sus miembros?			
	<b><i>CAPACITACIÓN AL TRABAJADOR</i></b>			
09	¿En qué nivel califica usted la capacitación que realiza la empresa donde labora para mejorar su desempeño?			
10	¿Cómo califica usted al tipo de capacitaciones recibidas para cubrir necesidades reales del puesto?			

# Base de datos

\*TESIS DESEMPEÑOLABORAL.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

20 :

	GESTIÓN RE C...	CAPTACIÓN	RECURSOS H...	PROCESOS TRABAJO	NECESIDADES TRABAJO	TIPO DE CAPTACIÓN	SOFTWARE	HABILIDADES	PROCEDIMIENTOS SELECCIÓN	FORMACIÓN PERSONAL	CAPACIDADES PERSONALES	CALIFICACIONES	PROCESOS CALIFICACIONES	EVALUACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PROGRAMAS	EVALUACIONES	POTENCIAL	CUALIDAD DE SERVICIO	INSTRUMENTOS	DESEMPEÑO	SASTRABAJOS	CLIMATOLOGIA	CUMPLIMIENTOS	OPORTUNIDADES	RECURSOS	AUTORES	RECORDS	NECESIDADES LOGÍSTICAS	TRABAJO EQUIPO	CONTADORES	COHERENCIA	CAPACIDADES	CAPACIDADES REALES	CAPACIDADES REALES RECIBIDAS		
1	45	15	3	3	3	3	3	9	3	3	3	15	3	3	3	3	3	6	3	3	30	12	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3
2	43	15	3	3	3	3	3	9	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	1	3	30	12	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3
3	45	15	3	3	3	3	3	9	3	3	3	15	3	3	3	3	3	6	3	3	30	12	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3
4	42	15	3	3	3	3	3	9	3	3	3	13	1	3	3	3	3	5	2	3	30	12	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3
5	42	15	3	3	3	3	3	9	3	3	3	14	3	2	3	3	3	4	1	3	25	10	2	3	2	3	5	2	3	5	3	2	5	2	3		
6	36	15	3	3	3	3	3	8	3	3	2	10	1	2	3	1	3	3	1	2	25	10	2	3	2	3	5	2	3	5	3	2	5	2	3		
7	35	13	3	1	3	3	3	7	3	2	2	11	3	2	3	1	2	4	2	2	25	10	2	3	2	3	5	2	3	5	3	2	5	2	3		
8	23	6	1	1	2	1	1	4	1	1	2	9	3	1	2	1	2	4	2	2	23	9	2	3	2	2	4	2	2	5	3	2	5	2	3		
9	18	6	1	1	2	1	1	3	1	1	1	6	1	1	2	1	1	3	1	2	20	7	2	2	1	2	4	2	2	5	3	2	4	2	2		
10	19	6	1	1	2	1	1	2	1	.	1	8	2	3	2	1	1	3	1	2	18	7	2	2	1	2	3	1	2	4	2	2	4	2	2		
11	18	7	1	2	2	1	1	2	1	.	1	7	1	1	2	2	1	2	1	1	15	6	1	2	1	2	3	1	2	4	2	2	2	1	1		
12	20	8	2	2	.	2	2	3	2	.	1	6	1	.	2	2	1	3	2	1	10	4	1	2	.	1	0	.	4	2	2	2	2	1	1		
13	44	15	3	3	3	3	3	9	3	3	3	15	3	3	3	3	3	5	3	2	30	12	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3
14	44	15	3	3	3	3	3	9	3	3	3	15	3	3	3	3	3	5	3	2	30	12	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3
15	42	15	3	3	3	3	3	9	3	3	3	12	2	2	3	3	2	6	3	3	30	12	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3
16	45	15	3	3	3	3	3	9	3	3	3	15	3	3	3	3	3	6	3	3	30	12	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3
17	41	15	3	3	3	3	3	7	1	3	3	14	3	2	3	3	3	5	2	3	25	10	2	3	2	3	5	2	3	5	3	2	5	2	3		
18	40	15	3	3	3	3	3	8	3	3	2	12	3	2	3	1	3	5	2	3	25	10	2	3	2	3	5	2	3	5	3	2	5	2	3		
19	32	13	3	1	3	3	3	5	1	2	2	11	3	2	3	1	2	3	1	2	25	10	2	3	2	3	5	2	3	5	3	2	5	2	3		
20	23	6	1	1	2	1	1	4	1	1	2	9	3	1	2	1	2	4	2	2	23	9	2	3	2	2	4	2	2	5	3	2	5	2	3		
21	18	6	1	1	2	1	1	3	1	1	1	6	1	1	2	1	1	3	1	2	20	7	2	2	1	2	4	2	2	5	3	2	4	2	2		
22	17	6	1	1	2	1	1	2	1	.	1	6	1	1	2	1	1	3	1	2	18	7	2	2	1	2	3	1	2	4	2	2	4	2	2		
23	20	7	1	2	2	1	1	4	2	1	1	7	1	1	2	2	1	2	1	1	15	6	1	2	1	2	3	1	2	4	2	2	2	1	1		
24	20	8	2	2	.	2	2	3	2	.	1	7	1	1	2	2	1	2	1	1	10	4	1	2	.	1	0	.	4	2	2	2	2	1	1		
25	41	15	3	3	3	3	3	7	1	2	2	15	3	3	3	3	3	4	2	2	30	12	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3
26	41	15	3	3	3	3	3	9	3	3	3	11	2	2	1	3	3	6	3	3	30	12	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3
27	44	15	3	3	3	3	3	9	3	3	3	14	2	3	3	3	3	6	3	3	30	12	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3
28	43	15	3	3	3	3	3	9	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	1	3	30	12	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3
29	43	15	3	3	3	3	3	9	3	3	3	14	3	2	3	3	3	5	2	3	25	10	2	3	2	3	5	2	3	5	3	2	5	2	3		
30	40	15	3	3	3	3	3	8	3	3	2	12	3	2	3	1	3	5	2	3	25	10	2	3	2	3	5	2	3	5	3	2	5	2	3		
31	35	13	3	1	3	3	3	7	3	2	2	11	3	2	3	1	2	4	2	2	25	10	2	3	2	3	5	2	3	5	3	2	5	2	3		
32	23	6	1	1	2	1	1	4	1	1	2	9	3	1	2	1	2	4	2	2	23	9	2	3	2	2	4	2	2	5	3	2	5	2	3		
33	18	6	1	1	2	1	1	3	1	1	1	6	1	1	2	1	1	3	1	2	20	7	2	2	1	2	4	2	2	5	3	2	4	2	2		
34	19	6	1	1	2	1	1	4	1	2	1	6	1	1	2	1	1	3	1	2	18	7	2	2	1	2	3	1	2	4	2	2	4	2	2		
35	18	7	1	2	2	1	1	2	1	.	1	7	1	1	2	2	1	2	1	1	15	6	1	2	1	2	3	1	2	4	2	2	2	1	1		
36	23	8	2	2	2	2	2	4	2	1	1	8	1	2	2	2	1	3	2	1	11	4	1	2	1	1	1	1	4	2	2	2	1	1			

Vista de datos Vista de variables