

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**  
**Escuela Profesional De Ciencias Contables Y Financieras**

**TESIS**

**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN  
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
CLÍNICA SANTA TERESITA DE ABANCAY, 2017.”**

**PRESENTADO POR:**

**HENRY EDUARDO SANCHEZ MEDINA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**ABANCAY-PERÚ  
2017**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar esta tesis a mis padres Francisco y Sofía porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que hoy soy gracias a ellos.

A mis hermanos Jhonatan y Ronaldinho que más que hermanos son mis verdaderos amigos y principalmente a mi gran amor de mi vida Mayra teresa por su apoyo incondicional.

A toda mi familia que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradezco a la Universidad Alas Peruanas por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para

Seguir adelante día a día. Agradezco también a la Clínica Santa Teresita de Abancay, Por haber brindado información necesaria para poder realizar mi investigación de tesis.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante todos los niveles de universidad ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

## **RECONOCIMIENTO**

Esta investigación no hubiera sido posible con el apoyo de mis queridos docentes Mg. Julián Ore Leiva y Dr. Max Escobedo Enríquez, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el proceso de desarrollo de la tesis; también a la coordinadora de la escuela profesional de ciencias contables financieras. Mg. Erika Pipa Huamani.

## RESUMEN

La investigación que se ha desarrollado tuvo como objetivo principal determinar “GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CLINICA SANTA TERESITA DE ABANCAY, 2017”. La investigación es de tipo no experimental, el nivel de investigación que se ha considerado es el correlacional su diseño fue descriptivo correlacional. La población considerada fue de 30 trabajadores, se ha considerado una muestra no probabilística de 10 trabajadores para recoger información se ha utilizado como técnica la encuesta como instrumento el cuestionario que previamente validado y sometido a la prueba de confiabilidad habiendo obtenido un valor de 0,874 de coeficiente al Alfa de Crombach para la variable 1 valor de 0,853 para la variable 2 un valor de 0,853 de coeficiente de Alfa de Crombach. Los resultados de la investigación para la variable 1 nos indica que 100% tiene una actitud muy mala en la Gestión de Recursos Humanos y el 100% tiene una actitud regular frente a las actividades de Desempeño Laboral, 60% tiene una actitud buena frente a las actividades de Desempeño Laboral con respecto al Reclutamiento, 50% tiene una actitud baja frente a las actividades de Desempeño Laboral respecto a la Selección, 100% tiene una actitud baja frente a las actividades del Desempeño Laboral, respecto a la Contratación, 100% tiene una actitud bajo frente a las actividades de Desempeño Laboral, respecto a la Inducción y el 100% tiene una actitud muy baja frente a las actividades de Desempeño Laboral, esto nos demuestra que la Gestión de Recursos Humanos mantiene una relación regular con el Desempeño Laboral. Con las preguntas de investigación se pretendió conocer el grado de Gestión de Recursos Humanos y el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores

de la Clínica Santa Teresita de Abancay. y mediante los instrumentos aplicados se pudo observar la siguiente información: La Gestión de Recursos Humanos es baja y como resultado el Desempeño Laboral es regular.

Palabras Claves: Gestión De Recursos humanos, reclutamiento, selección, contratación, inducción, compensación, Desempeño Laboral, comportamiento organizacional, valores, toma de decisiones, motivación, estado de ánimo, equipo de trabajo, comunicación, liderazgo.

## ABSTRAC

The main objective of the research that has been developed is to determine "MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES AND THEIR INFLUENCE ON THE LABOR PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE CLINIC SANTA TERESITA DE ABANCAY, 2017". The research is non-experimental, the level of research that has been considered is the correlational design was descriptive correlational. The population considered was 30 workers, it has been considered a non-probabilistic sample of 10 workers to collect information has been used as a survey technique as an instrument the questionnaire that previously validated and submitted to the reliability test having obtained a value of 0.874 coefficient to Crombach's Alpha for variable 1 value of 0.853 for variable 2 a value of 0.853 for Crombach's Alpha coefficient. The results of the investigation for variable 1 indicate that 100% have a very bad attitude in Human Resources Management and 100% have a regular attitude towards Labor Performance activities, 60% have a good attitude towards the Labor Performance activities with respect to Recruitment, 50% have a low attitude towards Labor Performance activities with respect to Selection, 100% have a low attitude towards Labor Performance activities, with respect to Recruitment, 100% have a low attitude towards Labor Performance activities, with respect to Induction and 100% have a very low attitude towards Labor Performance activities, this shows us that Human Resource Management maintains a regular relationship with Labor Performance. With the research questions it was intended to know the degree of Human Resources Management and the level of Work Performance of the workers of the Santa Teresita de Abancay Clinic. and through the instruments applied, the following information could

be observed: Human Resources Management is low and, as a result, Labor Performance is regular.

Keywords: Management of human resources, recruitment, selection, hiring, induction, compensation, work performance, organizational behavior, values, decision making, motivation, mood, work team, communication, leadership.

## INDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
RECONOCIMIENTO .....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRAC.....	VII
INDICE .....	IX
INDICE DE FIGURAS.....	XII
INDICE DE TABLAS.....	XIV
INDICE DE GRAFICOS.....	XVI
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	XVII
INTRODUCCIÓN.....	XVIII
CAPÍTULO I.....	20
PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....	20
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	20
1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.2.1 Delimitación Espacial.....	22
1.2.2 Delimitación Social .....	23
1.2.3 Delimitación Temporal .....	23
1.2.4 Delimitación Conceptual .....	23
1.3 PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.3.1 Problema Principal.....	23
1.3.2 Problemas Secundarios.....	23
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	24
1.4.1 Objetivo General.....	24
1.4.2 Objetivos Específicos .....	24

1.5	HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
1.5.1	Hipótesis General .....	25
1.5.2	Hipótesis Secundarias .....	25
1.5.3	Variables (Definición Conceptual y Operacional) .....	26
1.6	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
1.6.1	Tipo y nivel de investigación .....	28
1.6.2	Método y diseño de la investigación .....	29
1.6.2.1	Método de investigación .....	29
1.6.2.2	Diseño de Investigación .....	30
1.6.3	Población y Muestra de la Investigación.....	31
1.6.3.1	Población .....	31
1.6.3.2	Muestra .....	31
1.6.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	32
1.6.4.1	Técnicas.....	32
1.6.4.2	Instrumentos .....	33
1.6.5	Justificación e Importancia y Limitaciones de la Investigación .....	33
1.6.5.1	Justificación .....	33
1.6.5.2	Importancia .....	33
1.6.5.3	Limitaciones .....	34
CAPITULO II.....		35
MARCO TEÓRICO .....		35
2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
2.2	BASES TEÓRICAS.....	38
2.2.1	Origen de Recursos Humanos .....	38
2.2.2	Gestión de Recursos Humanos.....	40
2.2.2.1	Reclutamiento .....	41
2.2.2.1.1	Investigación Interna .....	43
2.2.2.1.2	Investigación Externa .....	44
2.2.2.2	Selección .....	45
2.2.2.3	Contratación.....	47

2.2.2.4 Inducción.....	49
2.2.2.5 Compensación .....	49
2.2.2.5.1 Compensación Financiera .....	50
2.2.2.5.2 Compensación no financiera .....	50
2.3 ORIGEN DE DESEMPEÑO LABORAL.....	50
2.4 DESEMPEÑO LABORAL.....	51
2.4.1 Comportamiento organizacional .....	52
2.4.2 Comportamiento Individual .....	53
2.4.3 Valores .....	53
2.4.4 Toma de Decisiones .....	54
2.4.5 Motivación .....	54
2.4.6 Estado de Ánimo .....	55
2.4.7 Equipo de Trabajo .....	56
2.4.8 Comunicación.....	56
2.4.9 Liderazgo.....	57
2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	57
CAPITULO III.....	62
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	62
3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRAFICOS.....	62
3.1.1 Análisis e Interpretación de Resultados.....	62
3.1.2 Tabla de Consistencia .....	81
3.1.3 Tablas de Correlación.....	87
3.1.4 Pruebas de Hipótesis.....	93
3.1.4.1 Hipótesis Específica.....	93
3.1.5 Discusión de Resultado .....	98
CONCLUSIONES.....	100
RECOMENDACIONES.....	103
BIBLIOGRÁFICA .....	105
ANEXOS.....	107

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1.-Gestión de Recursos Humanos.....	63
Figura 1.-Gestión de Recursos Humanos.....	63
Figura 2.-Reclutamiento .....	64
Figura 2.-Reclutamiento .....	64
Figura 3.-Selección.....	65
Figura 3.-Selección.....	65
Figura 4.-Contracción .....	66
Figura 4.-Contracción .....	66
Figura 5.-Inducción .....	67
Figura 5.-Inducción .....	67
Figura 6.-Compensación .....	68
Figura 6.-Compensación .....	68
Figura 7.-Desempeño Laboral .....	69
Figura 7.-Desempeño Laboral .....	69
Figura 8.-Comportamiento Organizacional .....	70
Figura 8.-Comportamiento Organizacional .....	70
Figura 9.-Comportamiento Individual.....	71
Figura 9.-Comportamiento Individual.....	71
Figura 10.-Valores .....	73
Figura 10.-Valores .....	73
Figura 11.-Toma de Decisiones.....	74
Figura 11.-Toma de Decisiones.....	74
Figura 12.-Motivación .....	75
Figura 12.-Motivación .....	75
Figura 13.-Estado de Animo .....	76
Figura 13.-Estado de Animo .....	76
Figura 14.-Equipo de Trabajo .....	77
Figura 14.-Equipo de Trabajo .....	77
Figura 15.-Comunicación.....	78

Figura 15.-Comunicación..... 78  
Figura 16.-Liderazgo..... 80

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.-Gestión de Recursos Humanos.....	63
Tabla 2.-Reclutamiento.....	64
Tabla 3.-Selección.....	65
Tabla 4 Contratación.....	66
Tabla 5.-Inducción.....	67
Tabla 6 Compensación.....	68
Tabla 7.-Desempeño.....	69
Tabla 8.-Comportamiento Organizacional.....	70
Tabla 9.-Comportamiento Individual.....	71
Tabla 10.-Valores.....	73
Tabla 11.-Toma de Decisiones.....	74
Tabla 12.-Motivación.....	75
Tabla 13.-Estado de Animo.....	76
Tabla 14.-Equipo de Trabajo.....	77
Tabla 15.-Comunicación.....	78
Tabla 16.-Liderazgo.....	80
Tabla 17.-Tabulación Cruzada.....	81
Tabla 18.-Tabulación Cruzada.....	82
Tabla 19.-Tabulación Cruzada.....	83
Tabla 20.-Tabulación Cruzada.....	84
Tabla 21.-Tabulación Cruzada.....	85
Tabla 22.-Tabulación Cruzada.....	86
Tabla 23 Correlación.....	87
Tabla 24.-Correlación.....	88
Tabla 25.-Correlacional.....	89
Tabla 26.-Correlación.....	90
Tabla 27.-Correlación.....	91
Tabla 28.-Correlación.....	92
Tabla 29.-Chi-Cuadrado.....	93

Tabla 30.-Chi-Cuadrado ..... 94  
Tabla 31.-Chi-Cuadrado ..... 95  
Tabla 32.-Chi-Cuadrado ..... 96  
Tabla 33.-Chi-Cuadrado ..... 97

## INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1.-Correlación.....	87
Grafico 2.-Correlación.....	88
Grafico 3.-Correlación.....	89
Grafico 4.-Correlación.....	90
Grafico 5.-Correlación.....	91
Grafico 7.-Correlación.....	92

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.-Reclutamiento .....	42
Ilustración 2.-Reclutamiento Interno .....	44
Ilustración 3.-Reclutamiento Externo .....	45
Ilustración 4.-Selección.....	47
Ilustración 5.-Compensación .....	50
Ilustración 6.-Estado de Animo .....	55

## INTRODUCCIÓN

El problema del presente trabajo de investigación se centró en la gestión de Recursos Humanos y el desempeño Laboral de la Clínica Santa Teresita de Abancay, con la finalidad de conocer la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral.

Los objetivos de la presente investigación fueron establecer la gestión de Recursos Humanos y el desempeño Laboral de la Clínica Santa Teresita de Abancay. Establecer la relación que existe entre la relación de Reclutamiento y el Desempeño Laboral de la Clínica Santa Teresita de Abancay, establecer la relación de la Selección y el Desempeño Laboral de la Clínica Santa Teresita de Abancay. Establecer la relación de la Contratación y el Desempeño Laboral de la Clínica Santa Teresita de Abancay, establecer la relación de la Inducción y el Desempeño Laboral de la Clínica Santa Teresita de Abancay. Establecer la relación de la Compensación y el Desempeño Laboral de la Clínica Santa Teresita de Abancay.

La investigación pretende dar a conocer la relación si los procesos de Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral se mantienen en un control adecuado para definir cambios en la Gestión en equipo, información, formación y rendimiento de los empleados en todo el nivel. Los resultados obtenidos en esta investigación se corrobora lo dicho en las hipótesis, que efectivamente existe una gran relación en la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de la Clínica Santa Teresita de Abancay.

Esto nos da a conocer que la Gestión de Recursos Humanos no se emplea de manera adecuada y también de la misma forma el Desempeño Laboral es llevado de manera incorrecta que no obedecen a los procesos administrativos de la Clínica Santa Teresita de Abancay.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

El área de Recursos Humanos ha sido identificada como una de las prioridades de identificación como una de las prioridades de investigación en salud en Perú, sobre la base de un proceso participativo y descentralizado liderado por el instituto nacional de Salud, adicionalmente se cuenta con una agenda nacional de salud, en cuya construcción se buscó identificar la temática más relevante y se propuso catorce grandes temas de investigación en el área de trabajo en salud. No obstante, los lineamientos publicados no incluyen de modo directo un factor importante como la violencia en el lugar de trabajo; teniendo en cuenta que, en la revisión realizada para efectos de dicha propuesta (categorizada como salud y seguridad de los trabajadores de salud) no se encuentran estudios desarrollados en Perú. Más aun, cuando a nivel global, se describe que alrededor del 25% de los casos de violencia en el trabajo sucede en el sector salud y uno de cada dos profesionales de salud es víctima de

violencia, la cual puede provenir de los pacientes o familiares de estos, así de los compañeros de trabajo.

El área de Recursos Humanos es el área más delicada y complicada ya que se muestra un resultado según la Organización Internacional de Trabajo que muestra un 25% que los trabajadores del sector de la salud son vulnerados físicamente y psicológicamente y como resultado obtienen un bajo rendimiento laboral.

En este contexto, se viene desarrollando un estudio para evaluar la frecuencia y factores asociados a violencia contra médicos por parte de los pacientes, familiares o cuidadores, que incluye un piloto realizado en el hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz en la sierra norte del Perú, durante enero del 2012. Se utilizó un cuestionario basado en la encuesta de violencia en el lugar de trabajo en el sector salud elaborado por la Organización Internacional del Trabajo y otros organismos Internacionales, en ella se explora la violencia física y psicológica, considerando en esta última el insulto, la amenaza y el acoso sexual.

Los resultados obtenidos en este hospital muestran cifras alarmantes y es por eso que Según (Organización Internacional de Trabajo, 2016) Informa que en “Lima La tasa de desocupación en América Latina y el Caribe llegó a 8,1% en 2016, el nivel más alto en una década, en un contexto de contracción económica que también ha afectado la calidad de los empleos, destacó hoy la OIT al presentar en la capital peruana su informe anual sobre el mercado de trabajo en la región”

La mayoría de las empresas, entes y/o Corporaciones en el Perú no asumen responsabilidades frente a conflictos laborales con sus trabajadores y esto ocasiona un bajo rendimiento laboral en el desempeño de sus funciones.

Según (Ibañez Machicao, 2011) indica que:

“La empresa debe gestionar, administrar de manera eficiente a sus trabajadores, haciendo uso de las técnicas de las buenas relaciones humanas, propiciando un excelente clima laboral, brindando bienestar social y laboral a los trabajadores; todos estos con el fin de que se sientan satisfechos, conforme y orgullosos de laborar en la empresa. Ello conllevara a que se identifiquen con la organización con sus jefes y hasta con los objetivos empresariales, y por tanto hagan suyos los objetivos empresariales, y por lo tanto hagan suyos los objetivos de la organización, ofreciendo su máximo esfuerzo y potencialidad orientado a las metas y objetivos generales de la empresa”  
Pág. 17-18.

el trabajador de una organización es el elemento fundamental de la empresa ya que posee Habilidades, Destrezas, Experiencias y Conocimientos que permiten desarrollar adecuadamente sus funciones y/o actividades.

“Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más consistentes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxitos se han dado cuenta de que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados”  
(Chiavenato , Gestion del Talento Humano, 2009) Pág. 11.

## **1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Delimitación Espacial**

El lugar donde se realizó la tesis fue en la ciudad de Abancay y en el distrito de Abancay.

### **1.2.2 Delimitación Social**

La presente investigación se desarrolló en la clínica Santa Teresita de Abancay los involucrados en la parte social hacia los trabajadores de la parte administrativa y personal asistenciales.

### **1.2.3 Delimitación Temporal**

La investigación se desarrolló en el mes de marzo y la culminó en el mes de Julio del año 2017.

### **1.2.4 Delimitación Conceptual**

La tesis a desarrollar abarca dos conceptos fundamentales los cuales son la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral como son los procesos de Gestión de Recursos Humanos (Reclutamiento, Selección, Contratación, Inducción y Compensación) y el Desempeño Laboral la cual mantiene los diferentes procesos que son (Comportamiento Organizacional, Comportamiento Individual, Valores, Toma de Decisiones, Motivación, Estado de Animo, Equipo de Trabajo, Comunicación y Liderazgo).

## **1.3 PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Problema Principal**

¿Qué relación existe entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017?

### **1.3.2 Problemas Secundarios**

– ¿Qué relación existe entre el Reclutamiento y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017?

- ¿Qué relación existe entre la Selección y el Desempeño Laboral de trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017?
- ¿Qué relación existe entre la Contratación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017?
- ¿Qué relación existe entre la Inducción y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017?
- ¿Qué relación existe entre la Compensación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la relación significativa entre el Reclutamiento y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017.
- Determinar la relación significativa entre la Selección y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017.
- Determinar la relación significativa entre la Contratación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017.
- Determinar la relación significativa entre la Inducción y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017.

- Determinar la relación significativa entre la Compensación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017.

## **1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño laboral de la Clínica Santa Teresita de Abancay.

### **1.5.2 Hipótesis Secundarias**

- Existe una relación significativa entre el Reclutamiento y en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Clínica San Teresita de Abancay.

- Existe una relación significativa entre la Selección y en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Clínica San Teresita de Abancay.

- Existe una relación significativa entre la Contratación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Clínica San Teresita de Abancay.

- Existe una relación significativa entre la Inducción y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Clínica San Teresita de Abancay.

- Existe una relación significativa entre la Compensación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Clínica San Teresita de Abancay.

### 1.5.3 Variables (Definición Conceptual y Operacional)

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICES
<b>Gestión de Recursos Humanos:</b> Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización.	La investigación que se ha desarrollado contiene y cada uno de ellos con sus respectivas dimensiones cuya medición se efectuará a través de los indicadores correspondientes y cada uno de ellos será redactado en términos de preguntas con sus alternativas polifónicas que serán cuantificados como escala ordinal para ser procesados estadísticamente a través de tablas y figuras estadísticas.	<b>Reclutamiento:</b> Consiste en atraer y encontrar los candidatos potencialmente calificados a ocupar el cargo para el cual se convoca, que reúna los requisitos y exigencias para ser contratados por la organización empresarial.	Siempre (5)
		<b>Selección:</b> Se define como un proceso técnico-científico para encontrar a las personas que reúnan los requisitos, conocimientos, las habilidades, experiencias y demás cualidades para cubrir el puesto determinado.	
		<b>Contratación:</b> Es el documento legal laboral que tiene por objeto el compromiso vinculante de la prestación de servicios personales, a cambio de una contraprestación económica, en la realización de tareas en un puesto de trabajo.	Casi siempre (4)
		<b>Inducción:</b> La inducción o bienvenida al nuevo trabajador consiste en diseñar e implementar uno de los procesos que normalmente se ignora en las mayorías de las empresas.	A veces (3)
<b>Compensación:</b> Es el área relacionada con la remuneración que el individuo recibe como retorno por la ejecución de tareas organizacionales.			
<b>Desempeño Laboral:</b> La evaluación del desempeño es una sistemática apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el		<b>Comportamiento Organizacional:</b> Es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dichos conocimientos para mejorar la efectividad de la organización.	
		<b>Comportamiento Individual:</b> Todo comportamiento complejo es aprendido, si se quiere explicar y predecir el comportamiento, es necesario aprender la forma en el que aprende la gente.	

valor, la excelencia las cualidades de alguna persona			
		<p><b>Valores:</b> Los valores son importantes para el estudio del comportamiento organizacional debido a que dan el fundamento para la comprensión de las actitudes y motivación de las personas por influyen en nuestras percepciones.</p> <p><b>Toma de Decisiones:</b> La toma de decisiones es cuando los individuos piensan y razonan antes de actuar es por ello que la comprensión de la manera en que las personas toman decisiones ayuda a explicar y predecir su comportamiento.</p> <p><b>Motivación:</b> Es el proceso que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.</p> <p><b>Estado de Animo:</b> El efecto positivo y el efecto negativo influye sobre el desempeño en el trabajo en el sentido que colorean nuestras percepciones, que a su vez se convierten en la propia realidad.</p> <p><b>Equipo de Trabajo:</b> Genera una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado, los esfuerzos de sus individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de los aportes individuales.</p> <p><b>Comunicación:</b> La comunicación actúa de varias maneras para controlar el comportamiento de los miembros, las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se exige que los empleados sigan.</p> <p><b>Liderazgo:</b> Se define liderazgo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas, la fuente de esta influencia puede ser formal, como aquella que da la posición de una jerarquía directa en una organización.</p>	<p>Casi nunca (2)</p> <p>Nunca (1)</p>

Base de datos:(Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos, 2000), (Ibañez Machicao, 2011), (Ayala Villegas , Administracion de Recursos Humanos, 2004)

Elaboración :Propia

## **1.6 Metodología De La Investigación**

### **1.6.1 Tipo y nivel de investigación**

#### **a) Tipo de Investigación**

El tipo de investigación a utilizar es BÁSICA SUSTANTIVA. Según Hugo & Reyes Meza (2006) menciona que la Investigación BÁSICA “es aquella que se orienta a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, esta no tiene objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico.” (Pág. 38)

Es Básica porque tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar sus contenidos.

Según el autor hugo & Reyes Meza ( 2006) menciona que la investigación SUSTANTIVA “es aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos y está orientada a describir, explicar predecir o retro decir la realidad con lo cual se va en la búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica.” (Pág. 38)

Es sustantiva porque es aquella que se orienta a resolver problemas facticos (reales), su propósito es dar respuesta objetiva a interrogantes que se plantean en un determinado fragmento de la realidad y del conocimiento, con el objetivo de contribuir en la estructura de las teorías científicas, disponibles para los fines de la investigación sustantiva es la realidad social y natural.

## **b) Nivel de Investigación**

La presente investigación es de nivel correlacional, por consiguiente, Hernández et al. (2014) precisa que:

El estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (pág. 93).

### **1.6.2 Método y diseño de la investigación**

#### **1.6.2.1 Método de investigación**

El método de investigación a desarrollarse en el siguiente trabajo es el método deductivo, porque tomaremos Gestión de Recursos Humanos y nos centraremos en el Desempeño Laboral en la Clínica Santa Teresita de Abancay 2017.

Según Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación (2011) describe que el: “Método Deductivo es lo contrario del exterior, estudia un fenómeno o problema desde el todo hacia las partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo. Entonces diríamos que su proceso es sintético analítico” (pág. 95)

La deducción es un proceso mental o de razonamiento que va de lo universal o general a lo particular. Consiste partir de una o varias premisas para llegar a una conclusión.

### **1.6.2.2 *Diseño de Investigación***

El diseño de investigación es NO EXPERIMENTAL DE CORTE TRANSVERSAL DESCRIPTIVO según Carrasco Díaz (2006), los NO EXPERIMENTALES “son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia.” (pág. 71)

No Experimental son aquellos cuyas independientes carecen de manipulación intencional y no poseen grupo de control y mucho menos experimental. Analizan y estudian los fenómenos de la realidad después de la ocurrencia.

Según el autor Carrasco Díaz (2006) menciona que, el Diseño TRANSACCIONAL o TRANSVERSAL “es el diseño que se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo.” (pág. 72). Transversal porque este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad de un momento determinado del tiempo.

Según el autor Carrasco Díaz (2006) menciona que el DISEÑO TRANSVERSAL DESCRIPTIVO “se emplea para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo.” (pág. 72). El diseño transversal Descriptivo se emplea para analizar y conocer las características rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad de un método determinado del tiempo.

### **1.6.3 Población y Muestra de la Investigación**

#### **1.6.3.1 Población**

La Clínica Santa Teresita de Abancay, se encuentra ubicado en la provincia del Abancay, estudiaremos una muestra de treinta (30) trabajadores Administrativos y Asistenciales en el cual la definición de población según (Wigodski, 2016) “Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado”. El cual podemos recolectar datos del mismo.

#### **1.6.3.2 Muestra**

Según **Hernández Sampieri (2014)** “Una muestra es un conjunto de unidades, una porción del total, que nos representa la conducta del universo en su conjunto”. Y también hace mencionamos que una muestra probabilística es “la característica fundamental es que todo elemento del universo tiene una determinada probabilidad de integrar la muestra, y esa probabilidad puede ser calculada matemáticamente con precisión”. (p.175).

La muestra está dirigida a los treinta (30) Trabajadores Administrativos y Asistenciales del Clínica Santa Teresita de Abancay. Luego de realizar los siguientes cálculos en esta investigación la cifra muestra que se arroja, es como sigue:

#### **Ficha Técnica**

- Ámbito: ABANCAY
- Población: (30) treinta el cual es el personal administrativo y Asistenciales de la Clínica Santa Teresita de Abancay.

- Tamaño de la muestra: El número del personal Administrativo y Asistencial a entrevistar será de treinta (30) alumnos y personal involucrado como trabajadores administrativos y Asistenciales de la Clínica Santa Teresita de Abancay.

- Nivel de confianza del 95%

- El margen de error de estimación es de 5%, para determinar el tamaño de la muestra.

#### **1.6.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Los datos son analizados y procesados utilizando la estadística básica: tablas de distribución de frecuencias, tablas de contingencia, Figuras de dispersión de puntuaciones y los estadígrafos descriptivos de la media aritmética, desviación estándar y varianza. Así mismo para determinar el nivel de relación se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson y para la contratación de la hipótesis la prueba no paramétrica Chi cuadrada. Para el procesamiento, análisis y extracción del conocimiento se utilizó el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel.

##### **1.6.4.1 Técnicas**

La técnica que utilizamos es la encuestas, es un conjunto de encuestados los cuales se recoge y analiza una serie de datos de la muestra tomada anteriormente representativa de una población o universo. La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar las preguntas de forma coherente y sintética. Los cuales con este nos pueden botar una base de datos para buscar después los resultados de la investigación.

#### **1.6.4.2 Instrumentos**

Se aplicó el cuestionario conformada de 59 preguntas los cuales 23 preguntas para la variable 1 Gestión de Recursos Humanos y 36 preguntas para la segunda variable Desempeño Laboral, los cuales dan las alternativas de los ítems son (1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre) en los cuales las 10 primeras preguntas botaron la prueba piloto de la primera variable y segunda variable y en conjunto la prueba piloto.

#### **1.6.5 Justificación e Importancia y Limitaciones de la Investigación**

##### **1.6.5.1 Justificación**

El presente trabajo de investigación se justifica en la necesidad de realizar un estudio, análisis y evaluación a las personas con alta formación en procesos de dirección de Recursos Humanos. En el último quinquenio, esto se ha visto reflejado en el crecimiento de la oferta de empleo en esta área, en contraposición con otros campos en los que se ha visto reflejado en el crecimiento de la oferta de empleos en esta área, en contraposición con otros campos en los que se ha experimentado una disminución gradual de oportunidades laborales.

##### **1.6.5.2 Importancia**

El presente trabajo de investigación muestra a detalle cada una de los procesos de elaboración de gestión de recursos humanos, teniendo la fácil adquisición de base de datos, y etapas del desempeño laboral los cuales dan información necesaria para utilizar en el proceso de investigación para llegar a un punto de vista en donde encontrar posibles errores o calificación factible.

### **1.6.5.3 Limitaciones**

En la presente investigación no se mantuvo ninguna limitación ya que la Clínica Santa Teresita de Abancay nos brindó con la información necesaria para realizar dicha investigación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

Al realizar la búsqueda de fuentes de información bibliográficas que tengan relación con el presente trabajo de investigación, se han logrado encontrar los siguientes trabajos de investigación:

“La nueva Gestión de Personas y su Evaluación de Desempeño en Empresas Competitivas”, Autor: Enrique Oswaldo Bedoya Sánchez, Año:2003, Lugar: Lima, Perú, y el Objetivos es Analizar las Teorías y Enfoques sobre la Concepción de la Función de Recursos Humanos(RRHH) y su Relación con la Gestión de Evaluación de su Desempeño en la Empresa Competitiva, La Metodología es de acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo, explicativo y correlacionado, Los Resultados evaluativos de cada etapa, permitieron medir el proceso de desempeño del Recurso Humano, en su categoría

asignada: Así en la etapa de evaluación inicial, el desempeño se manifiesta por la conducta en el puesto y la experiencia del trabajador, su conocimiento, su actitud, su adecuación, su iniciativa y deficiencias mínimas. En el análisis complementario, se permite tener personalidad, al haber obtenido resultados satisfactorios, su entrenamiento permite, y al manifestar la necesidad de seguir aprendiendo para su adaptabilidad y las Conclusiones en un enfoque de Recursos Humanos, que se visualiza para el siglo XXI, y cuyo aspecto son los siguientes: Alta calidad/productividad/satisfacción del cliente, Relación de recursos humanos con la estrategia de la organización, Captar gente calificada, Retener gente calificada, Conformar una fuerza de trabajo flexible, Estructurar una fuerte cultura organizacional, Alcanzar índices de satisfacción altos y, Procesos de gestión de evaluación de desempeño en escenarios competitivos, Desarrollo y entrenamiento gerencial y Tener un buen lugar de trabajo. Con respecto a los nuevos enfoques del proceso de gestión de la evaluación del desempeño, por definición deberán ser: Adecuadas a las condiciones del mercado, Íntimamente vinculadas con los planes estratégicos de las empresas, Concebidas e interpretadas en forma conjunta por los gerentes de línea y de los RRHH, Centradas en la calidad, el servicio al cliente, Orientadas a convertirse en una función estratégica y la unidad de negocio vinculada a resolver necesidades de sociedades empresariales con clientes internos y externos”

“retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones, Autores: Mitta Flores Daniel Eduardo y Dávila Salina Carmen Lucero, Año: 2015, Lugar: Lima, Perú, el Objetivo es identificar las políticas de retención de personal para fidelizar a los jóvenes millennials, la

Metodología es exploratoria debido a que el objetivo principal es investigar un tema que ha sido poco estudiado en nuestro país, los resultados demuestran que la similitud entre los resultados sobre referencia en estrategias realizadas en las encuestas y las estrategias que estas áreas de Recursos Humanos vienen aplicando son: línea de carrera, bonos salariales, actividades que liberen el estrés y capacitaciones y cursos, y en conclusión las políticas de retención en los centros de trabajo, sin embargo, nunca imaginamos que existiría una generación que rompa con el esquema típico implementado en las organizaciones donde, en su mayoría, el factor motivacional y de retención principal giraba en relación al dinero”.

“Metodología para la mejor administración de los Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración, Autor: Adrián Broggi, Año: 2010, Lugar: Buenos Aires, Argentina, y el Objetivo es Diseñar una Metodología aplicable a la Gestión de los Recursos Humanos, con el fin de brindar una alternativa eficaz aplicable a la generación de un tablero de comando, la Metodología de Investigación a utilizar es clasificada como cualitativa, los resultados es de comprender como se debe implementar la herramienta que se plantea usar para la estimación del aporte de los Recursos Humanos en la empresa, es importante conocer como fue cambiando la visión de la gestión de Recursos Humanos a lo largo de la historia. Recorrer los enfoques de los principales pensadores e investigadores, y analizar sus respectivos puntos de vista, permite interpretar los cambios de tendencia y cómo influye en la actualidad los diferentes pensamientos y teorías para estudiar las acciones reacciones del personal en la empresa y las Conclusiones es que el Tablero de comando orientado al área de Recursos Humanos le permitirá a las empresas planificar objetivos que sean

medibles, integrando todos los subsistemas que posee el área, lo cual ayudara a entender como cada acción que se tome influirá directa o indirectamente en el rendimiento, la motivación, la fidelidad del empleado en la empresa”

Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México, Autor: Patricia del Carmen Enríquez Loredo, Año: 2014, Lugar: Monterrey, México, El objetivo que presenta es adaptar un instrumento de evaluación del desempeño laboral y motivación para empleados del instituto de la visión en México, La metodología es fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal, Los resultados se obtuvo que el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados. Al realizar el nivel de análisis de regresión se encontró que la variable grado de motivación explico el 41.4% de la varianza de la variable dependiente nivel de desempeño. Y en conclusión se permitió conocer el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del instituto de la visión en México. Mediante los instrumentos aplicados se obtuvo la siguiente información: en relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente”

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Origen de Recursos Humanos**

“El área de Recursos Humanos es una especialidad que surgió debido al crecimiento y la complejidad de las tareas organizacionales. Sus orígenes se remontan a los comienzos del Siglo XX, como consecuencia del fuerte impacto de la Revolución industrial, Surgió con el nombre de Relaciones Industriales, como actividad mediadora entre las organizaciones y las personas para suavizar o armonizar el conflicto entre los

objetivos organizacionales y los objetivos individuales, hasta entonces considerados incompatibles irreconciliables. Era como si las personas y las organizaciones, a pesar de su estrecha interrelación, vieran separadas, con las fronteras cerradas las trincheras abiertas y la necesidad de un interlocutor ajeno a ambas para entenderse o, al menos, para reducir sus diferencias. Este interlocutor era un órgano que recibía el nombre de Relaciones Industriales, cuya labor consistía en articular capital y trabajo, interdependientes, pero en conflicto. Con el paso del tiempo el concepto de Relaciones Industriales cambio por completo. Alrededor de la década de 1950 se le llamo administración de personal. Ya no se trataba solo de mediar en las desavenencias y aminorar los conflictos, sino, sobre todo, de administrar a las personas de acuerdo con la legislación laboral vigente, así como intervenir en los conflictos de intereses que surgían continuamente. Poco después, en la década de 1960, el concepto sufrió una nueva transformación. La legislación laboral poco a poco se volvió obsoleta, mientras que los desafíos de la organización crecían fuera de toda proporción. Se consideró a las personas como los recursos fundamentales para el éxito organizacional, y como el único capital vivo e inteligente de que disponen las organizaciones para enfrentar los retos.

Así, a partir de la década de 1970 surgió el concepto de Recursos Humanos (RH), aunque todavía sufría de la vieja miopía que ve a las personas como recurso productivos o simples agentes pasivos cuyas actividades debían planearse y controlarse a partir de las necesidades de la organización. A pesar de que RH abarcaba todos los procesos de administración de personal que se conocen ahora,

partían del principio de que las personas debían administrarse por la organización o un área central de RH” (Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos, 2011)

El surgimiento de las diferentes etapas da lugar al nuevo concepto que hoy se conoce como Recursos Humanos, la cual fue bastante significativa ya que ayudo al proceso administrativo desarrollar objetivos y metas dentro de la organización. Ya que la organización dependió bastante del personal o del trabajador.

La relación entre empresa y trabajador ayuda a desarrollar objetivos y resultados ya que el trabajador y/o empleado es el elemento principal por que posee conocimientos, experiencia y habilidades en los diferentes puestos o áreas de trabajo de la organización. Por ende, a los trabajadores o empleado se debe cuidar y dar un buen trato laboral reconociéndoles todos los beneficios sociales que enmarca la ley.

### **2.2.2 Gestión de Recursos Humanos**

La gestión del Talento Humano “Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización” (Ibañez Machicao, 2011)

El conocimiento adquirido por el trabajador representa una fuente importante porque permite y contribuye al desarrollo de la organización, cuando el trabajador presenta experiencia será mejor su desenvolvimiento en el área asignada. La experiencia adquirida durante el desarrollo de trabajo de un trabajador será ayuda para resolver problemas y/o conflictos.

Un trabajador de la institución que posee habilidades permitirá obtener buenos resultados en el desarrollo de la ejecución de trabajo.

“Los Recursos Humanos como un conjunto de prácticas de Recursos Humanos. Es la forma en que la organización maneja sus actividades de Reclutamiento, Selección, Formación, Remuneración, Prestaciones, Comunicación, Higiene y seguridad en el trabajo” Chiavenato (2009) pág. 548

La Gestión de Recursos Humanos en la organización cumple actividades propias de lineamientos para incorporar a un trabajador las cuales son Reclutamiento, Selección, Contratación, Inducción y Compensación. Todos estos procesos son evaluados según el perfil del postulante. Muy aparte de tener buena comunicación, higiene y seguridad en el trabajo.

La administración de Recursos Humanos está representada por las organizaciones y las personas que participan en ellas.

Las organizaciones están conformadas por personas, de las cuales depende de sus objetivos y cumplir sus misiones. Según las actividades distribuidas y el grado de responsabilidad.

### ***2.2.2.1 Reclutamiento***

“Consiste en atraer y encontrar los candidatos potencialmente calificados a ocupar el cargo para el cual se convoca, que reúna los requisitos y exigencias para ser contratados por la organización empresarial” (Ibañez Machicao, 2011, pág. 38)

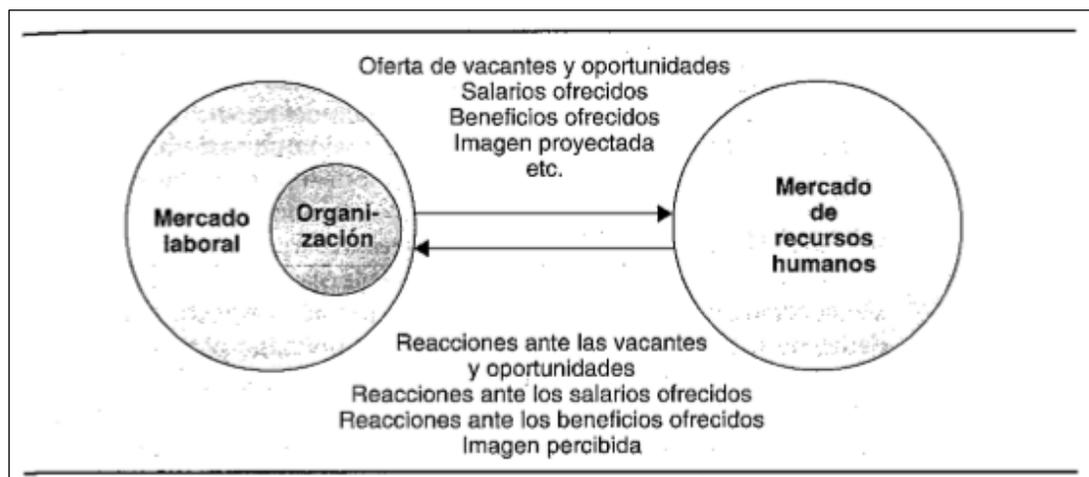
La etapa del reclutamiento es el primer paso para iniciar el proceso de inclusión del personal en la organización donde todos los convocados son evaluados mediante la revisión de sus documentos llamados también Curriculum Vitae y buscar un candidato que posea el perfil del puesto de trabajo.

Es el proceso o conjunto de actividades encaminadas a ponerse en contacto con una determinada institución que oferta bolsa de trabajo, o simplemente es la búsqueda de candidatos, que puedan reunir las condiciones o requisitos, para ser contratados por la empresa en sus necesidades constante de suplencia, renuncias, despidos o jubilaciones. (Ayala Villegas, Administracion de Recursos Humanos, 2004, pág. 74)

El proceso de reclutamiento ayuda a identificar a los posibles candidatos que puedan calificar para el puesto de trabajo, en la cual se busca que posean un alto rendimiento de conocimiento y sobre todo experiencia.

“El reclutamiento es el conjunto de políticas y acciones destinadas a atraer y a añadir talentos a la organización para dotarlas de las competencias que necesita para tener éxito” (Chiavenato , Gestion del Talento Humano, 2009, pág. 117)

### **Ilustración 1.-Reclutamiento**



**Fuente:** (Chiavenato , Gestion del Talento Humano, 2009, pág. 209) relación entre organización y mercado.

**Elaborado:** Propia

La ilustración muestra cómo se debe suministrar la selección de materia prima básica (candidatos) para el funcionamiento de la organización. El reclutamiento exige una planeación rigurosa constituida por una secuencia de tres fases: persona que la organización requiere lo que el mercado de Recursos Humanos puede ofrecerle y técnicas de reclutamiento por aplicar.

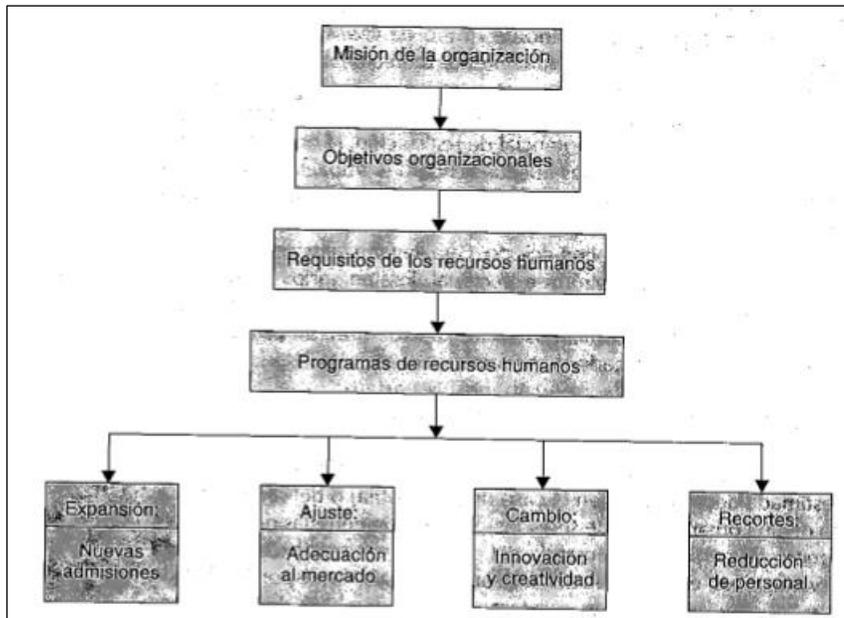
Además de atraer a posibles candidatos calificados para disputarlos, puede ser interno o externo por el cual la institución divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar.

Así mismo el reclutamiento interno se enfoca en buscar competencias internas para aprovecharlas mejor, el externo se enfoca en la adquisición de competencias externas. El reclutamiento interno aborda a los colaboradores de la institución, y el externo se enfoca a buscar candidatos en el mercado de Recursos Humanos. El reclutamiento interno y externo contribuye a la formación y la continuidad de la actualización del banco de talentos para que pueda tener fuentes de reclutamiento a futuros.

#### *2.2.2.1.1 Investigación Interna*

Según Chiavenato (2000) indica que la “Verificación de las necesidades de la organización respecto a sus necesidades de Recursos Humanos a corto, mediano y largo plazos para saber que requiere de inmediato y cuáles son sus planes futuros de crecimiento y desarrollo, que significaran nuevos aportes de Recursos Humanos, este censo interno no debe ser esporádico ni ocasional, si no continuo y constante, y debe abarcar todas las áreas y niveles de la organización para conocer cuáles son sus necesidades del personal y cuales son el perfil y las características que los nuevos miembros deben mostrar y ofrecer”

## Ilustración 2.-Reclutamiento Interno



**fuentes:** (Chiavenato , *Gestión del Talento Humano*, 2009) bases de planeación de Recursos Humanos.

**Elaboración:** Propia

La ilustración nos muestra un modelo basado en segmentos de cargo utilizada en muchas empresas de gran tamaño.

### 2.2.2.1.2 Investigación Externa

Según Chiavenato (2000) indica que “una investigación del mercado de Recursos Humanos orientada a segmentarlo y diferenciarlo para facilitar su análisis y su consiguiente estudio, en esta clase de investigación” sobresalen dos aspectos importantes:

- La segmentación del mercado

- Se refiere a la descomposición de este en segmentos o clases de candidatos con características definidas para analizarlo y estudiarlo de manera específicas.
- Localización de las fuentes
- Estas fuentes proveedoras de Recursos Humanos se denominan fuentes de reclutamientos, que representan los objetivos específicos en que indicaran las técnicas de reclutamiento.

### **Ilustración 3.-Reclutamiento Externo**



**Fuente:** (Chiavenato , Gestion del Talento Humano, 2009) *segmento del mercado de recursos humanos.*

**Elaboracion:** Propia

La ilustración nos muestra un problema fundamental de la organización donde se detecta y localiza en el mercado fuentes de suministro de Recursos Humanos que le interesen.

#### **2.2.2.2 Selección**

“Se define como un proceso técnico-científico para encontrar a las personas que reúna los requisitos, conocimientos, las habilidades, experiencias y demás cualidades para cubrir el puesto determinado” (Ibañez Machicao, 2011, pág. 39)

Una vez de haber identificado a los posibles candidatos se selecciona a los participantes donde pasan por un proceso de entrevista personal para conocer sus habilidades y conocimientos en las cuales los candidatos serán evaluados según las entrevistas realizadas.

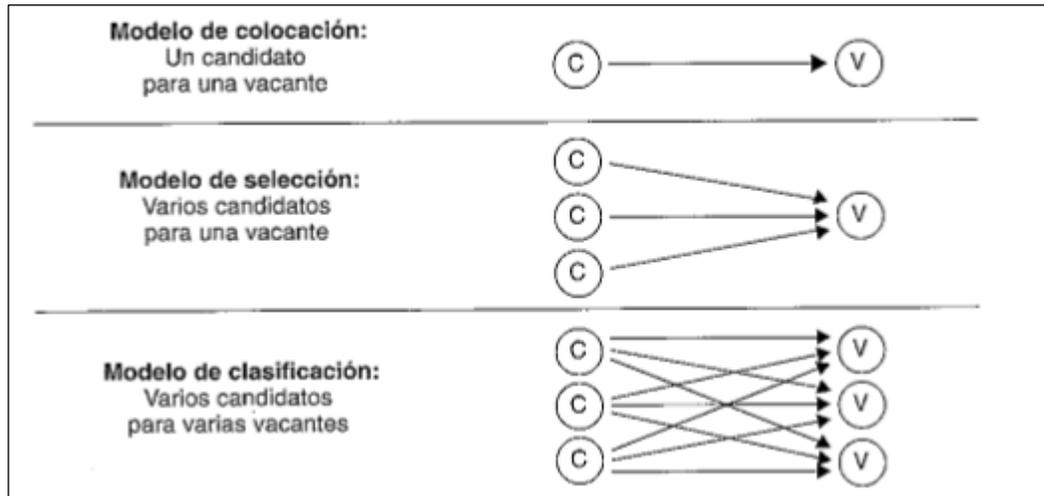
“Las organizaciones para su normal y eficiente funcionamiento tienen que contar con las personas adecuadas, en los lugares precisos. Dicho de otro modo, lo esencial es contar con recursos humanos de calidad” (Ayala Villegas, Administración de Recursos Humanos, 2004, pág. 82)

La adecuada selección de los trabajadores involucra un buen desarrollo de actividades y tareas, como resultado representa un buen desempeño laboral en las cuales ayudara alcanzar sus objetivos de la organización y/o empresa.

La decisión final de aceptar o rechazar los candidatos es siempre responsabilidad del organismo solicitante. Como proceso de decisión, la selección de personal implica tres modelos de comportamiento:

- Modelo de colocación: Cuando no se contempla el rechazo, en este modelo hay solo un candidato para una vacante que debe ser cubierta por él.
- Modelo de selección: Cuando hay varios candidatos para cubrir una vacante, cada candidato se compara con los requisitos que exige el cargo por proveer.
- Modelo de clasificación: En este modelo hay varios candidatos para cada vacante y varias vacantes para cada candidato.

#### Ilustración 4.-Selección



**Fuente:**(Chiavenato , *Gestión del Talento Humano*, 2009) *modelo de colocación, selección y clasificación de candidatos*

**Elaboración:** Propia

La ilustración nos muestra un modelo de clasificación es superior a los modelos de colocación y selección en lo tocante a aprovechamiento de candidatos, eficiencia de los procesos y reducción de costos implicados.

#### 2.2.2.3 Contratación

Es el documento legal laboral que tiene por objeto el compromiso vinculante de la prestación de servicios personales, a cambio de una contraprestación económica, en la realización de tareas en un puesto de trabajo (Ibañez Machicao, 2011, pág. 39)

El contrato laboral es el sustento que respalda al trabajador porque indica el tipo de contrato, el tiempo de permanencia, el monto de la remuneración, y algunos beneficios que exige la ley del trabajador.

El contrato es un documento que acredita al trabajador la pertenencia de la organización, donde el trabajador tiene un vínculo con el empleador y/o empresa con

finalidad que la empresa cumpla con los beneficios otorgados en dicho contrato y el trabajador cumpla con sus obligaciones definidas.

Según (Ayala Villegas , Administracion de Recursos Humanos, 2004) indica que “el resultado, a través del cuadro de méritos, se procede a preparar el documento denominado contrato de trabajo, el mismo que establece la relación jurídica laboral entre colaborador y empresario, en el que nuevo colaborador se compromete a prestar sus servicios manuales o intelectuales, así como la responsabilidad del empleador retribuirle económicamente, durante una remuneración y prestación social”

Dentro de los contratos que por ley están regulados y que en la actualidad más se están celebrando, tenemos los contratos de trabajo sujetos a modalidad, siendo estos:

a) Contrato Temporal

- Por inicio o incrementos de actividades: duración máxima de tres años
- Por necesidad del mercado: duración máxima de cinco años
- Por reconversión empresarial: duración máxima de dos años

b) Contrato Accidental

- Ocasional: necesidad transitoria distintas a la actividad primordial
- Suplencia: sustitución de un trabajador
- Emergencia: situaciones de urgente resolución

c) Contrato de Obra o Servicio

- Obra determinada o servicio específico: por la realización de una obra o servicio.
- Intermittente: la existencia de actividades permanentes
- Temporada: existencia de actividades de la empresa que se desarrollan en

determinados periodos.

#### **2.2.2.4 Inducción**

“La inducción o bienvenida al nuevo trabajador consiste en diseñar e implementar uno de los procesos que normalmente se ignora en las mayorías de las empresas” (Ibañez Machicao, 2011)

La inducción de un nuevo trabajador es darle toda la información necesaria al trabajador acerca de la empresa. Hacerle conocer la visión, misión, los objetivos, organigrama y demás características con el fin de familiarizar y que el trabajador sienta confianza con la organización y/o empresa.

#### **2.2.2.5 Compensación**

“Es el área relacionada con la remuneración que el individuo recibe como retorno por la ejecución de tareas organizacionales” (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 1999).

Todo trabajo tiene una recompensa que es el salario o la remuneración por los servicios prestados por el empleado y/o trabajador de la empresa esta remuneración percibida es de acuerdo al cargo asignado.

“Es el área relacionada con la remuneración que el individuo recibe como retorno por la ejecución de tareas organizacionales, básicamente es una relación de intercambio entre las personas y la organización” (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2000).

La compensación es una cantidad de dinero que percibe el trabajador por los servicios prestados en una organización, como estipula el contrato pactado según las dos partes el trabajador y el empleador

Existen 2 tipos de compensaciones:

### 2.2.2.5.1 Compensación Financiera

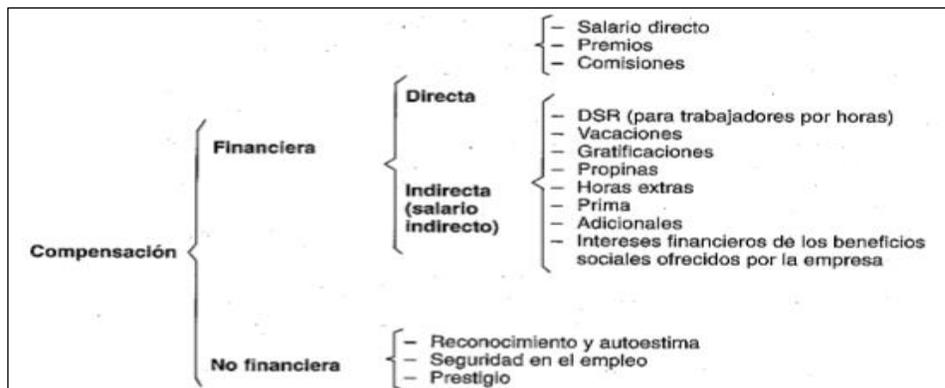
– Compensación Financiera Directa: Es el pago que percibe cada empleado en forma de salario, bonos premios y comisiones.

– Compensación Financiera Indirecta: Constituye el salario indirecto, resultante de cláusulas de la convención colectiva de trabajo y del plan de beneficios y servicios sociales ofrecidos por la organización.

### 2.2.2.5.2 Compensación no financiera

Como prestigio, autoestima, reconocimiento y estabilidad en el empleo afectan profundamente la satisfacción con el sistema de compensación.

### Ilustración 5.-Compensación



**Fuente:** (Chiavenato , *Gestion del Talento Humano*, 2009) diversos tipos de compensación

**Elaboracion:** Propia

En la ilustración no muestra distinción entre el salario nominal (volumen de dinero) y el salario real (cantidad de bienes empleados).

## 2.3 Origen de Desempeño Laboral

Grados & Muchinsky (2017) indica que “la evaluación de las personas es tan antigua como el hombre mismo. Los individuos casi siempre han considerado la valía de sus semejantes en una variedad de situaciones, y lo más seguro es que seguirán

haciéndolo. Sin embargo, la mayor parte de estas evaluaciones son realizadas de manera ocasional y no sistemática. En cambio, los programas de evaluación son diferentes, pues contienen objetivos claramente definidos que se fundamentan en un sistema bien estructurado para alcanzarlos.

Uno de los pioneros en esta área, fue de Robert Owen, quien en los inicios del siglo XIX estructuro un sistema de libros y blocks de carácter y lo puso en operación en sus fábricas de hilos y tejidos de New Lanark. Básicamente el sistema consistía en que a cada empleado le era asignado un libro y en el supervisor anotaban diariamente reportes y comentarios sobres su desempeño. El block estaba integrado por una serie de páginas a colores, en la que cada color significada un nivel de rendimiento. El block se colocaba sobre el banco de trabajo del empleado”

## **2.4 Desempeño Laboral**

“La evaluación del desempeño es una sistemática apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia las cualidades de alguna persona” (Chiavenato, Administracion de Recusos Humanos, 1999).

El desempeño laboral es el máximo rendimiento de esfuerzo que realizan los trabajadores dentro de una organización con la finalidad de encontrar o buscar en objetivo de la empresa.

Este esfuerzo individual está dirigido, por una parte, por las capacidades y habilidades del individuo y, por otra, por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar. (Chiavenato, Administracion de Recusos Humanos, 1999)

El desempeño laboral se da por los esfuerzos de los trabajadores que poseen actividades de tareas específicas, donde son contratados según sus especialidades o ramas profesionales y es por ende que poseen habilidades, destrezas y conocimientos.

La evaluación de desempeño no es por sí misma un fin, sino una herramienta para mejorar los resultados de los Recursos Humanos, la evaluación del desempeño laboral intenta alcanzar diversos objetivos:

- Adecuación de cargo
- Entrenamiento
- Promociones
- Incentivo salarial
- Mejoras de las relaciones humanas
- Buena comunicación, etc.

#### **2.4.1 Comportamiento organizacional**

“Es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dichos conocimientos para mejorar la efectividad de la organización” (Robbins & Judge, 2009, pág. 10).

El comportamiento organizacional es el estudio total y no parcial de la empresa viéndose personal, estructura, competencia, clientes, proveedores, etc. Con la finalidad que todos los procesos y áreas de la organización trabajen y se monitoreen en conjunto.

### **2.4.2 Comportamiento Individual**

“Todo comportamiento complejo es aprendido, si se quiere explicar y predecir el comportamiento, es necesario aprender la forma en el que aprende la gente” (Robbins & Judge, 2009, pág. 54).

El comportamiento de los trabajadores y/o individuos es muy importante ya que son el motor y la imagen de la institución y para ello se debe capacitar e inducir a todo el personal para dar o brindar un servicio de calidad para la satisfacción de los clientes.

“El comportamiento de las personas está sometido a controles externos rígidos como fiscalización, vigilancia y disciplina” (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 1999).

El monitoreo y el seguimiento de los trabajadores se basa en el autocontrol que se representa por la flexibilidad y el libre albedrío. Las cuales permiten que no se de un buen manejo de los trabajadores ya que son controlados.

### **2.4.3 Valores**

Los valores son importantes para el estudio del comportamiento organizacional debido a que dan el fundamento para la comprensión de las actitudes y motivación de las personas por influyen en nuestras percepciones (Robbins & Judge, 2009, pág. 117)

Cada empresa o instituciones trabaja bajo algunos valores, con la finalidad de optimizar su servicio que presta la organización y/o empresa. Los valores de los trabajadores son comportamientos realizados para ayudar a apreciar un servicio con los clientes.

#### **2.4.4 Toma de Decisiones**

La toma de decisiones es cuando los individuos piensan y razonan antes de actuar es por ello que la comprensión de la manera en que las personas toman decisiones ayuda a explicar y predecir su comportamiento. (Robbins & Judge, 2009).

La toma de decisiones es muy importante en la organización ya que permite conseguir ideales, misión y visiones para desarrollar potenciales en el mercado. La toma de decisiones se da gracias al apoyo de todos los trabajadores de la organización, y a la buena comunicación con la alta jerarquía y con los trabajadores que permiten desarrollar con facilidad el logro de objetivos.

#### **2.4.5 Motivación**

“Es el proceso que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo” (Robbins & Judge, 2009, pág. 175) acciones.

La motivación es una manera de impulsar al trabajador a llevar a cabo ciertas acciones y mantener firme su conducta para así lograr alcanzar ciertas metas y objetivos anhelados para que se sienta cómodo con todos los incentivos y este por su parte nos dé resultados productivos.

“Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo” (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 1999)

La motivación si bien es cierto es un estímulo percibido por el empleador y/o empresa con el objetivo de que el trabajador se sienta identificado con la institución y

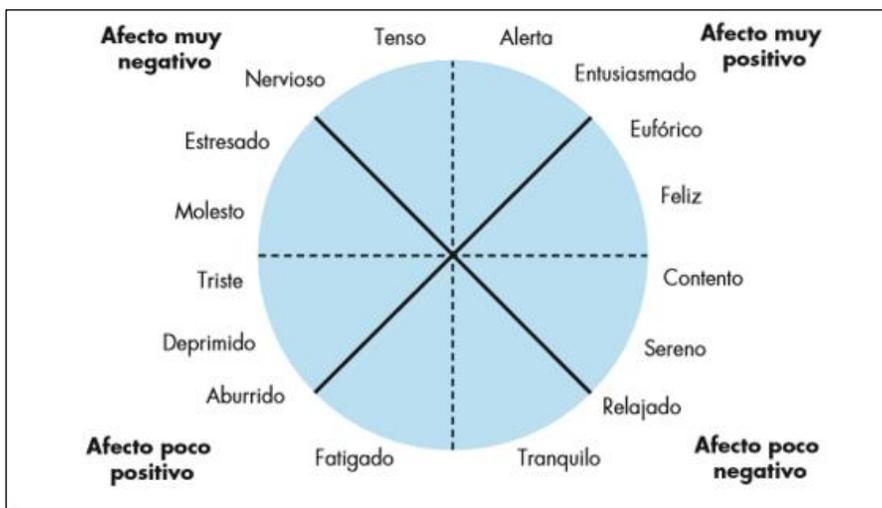
mejore su rendimiento laboral en cuanto a resultados finales para así tomar buenas decisiones a corto o largo plazo.

#### 2.4.6 Estado de Ánimo

El efecto positivo y el efecto negativo influyen sobre el desempeño en el trabajo en el sentido que colorean nuestras percepciones, que a su vez se convierten en la propia realidad. (Robbins & Judge, 2009, pág. 254).

Los estados de ánimos influyen mucho en el trabajador dentro de la organización porque un mal estado de ánimo no ayudará en el buen funcionamiento de sus actividades y esto permitirá mal trato a los clientes, pero si esto cambiaria con un buen estado de ánimo entonces los resultados serán favorables para la empresa, y su desempeño laboral será eficiente para garantizar buenos resultados y así llegar al objetivo anhelado.

**Ilustración 6.-Estado de Animo**



**Fuente:** (Robbins & Judge, 2009) La estructura del estado de animo

**Elaboracion:** Propia

En la ilustración se agrupan las emociones en categorías positivas y negativas, se convierten en estado de ánimo porque ahora las consideramos en forma más general en vez de aislar una en particular.

#### **2.4.7 Equipo de Trabajo**

Genera una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado, los esfuerzos de sus individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de los aportes individuales (Robbins & Judge, 2009, pág. 323).

El equipo de trabajo permite conocer a los trabajadores, como sus habilidades destrezas y conocimiento, para así realizar sus actividades y llegar a un objetivo establecido. Todos los trabajadores están orientados a conseguir la misma misión y la visión de la institución y/o empresa. Para conseguir los objetivos todos los trabajadores deben luchar por una misma causa y para ello necesitan artimañas, estrategias, herramientas y sobre todo trabajar en equipo.

#### **2.4.8 Comunicación**

“La comunicación actúa de varias maneras para controlar el comportamiento de los miembros, las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se exige que los empleados sigan” (Robbins & Judge, 2009, pág. 351)

La comunicación es muy importante manejarla dentro de la empresa ya que permite descartar interrogantes y contradicciones las cuales no ayudan a llegar al mismo resultado. La comunicación alta debe ser directa ya que permite y ayuda a los de la alta jerarquía tomar decisiones a tiempo, como también la comunicación baja debe ser directa ya que permite aclarar interrogantes sobre futuros conflictos y problemas. Una muy buena comunicación será el elemento perfecto de la organización para tomar decisiones adecuadas en el lugar y tiempo.

#### 2.4.9 Liderazgo

Se define liderazgo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas, la fuente de esta influencia puede ser formal, como aquella que da la posición de una jerarquía directa en una organización (Robbins & Judge, 2009, pág. 385)

El liderazgo que es ejercido por la persona ayuda en la realización de las actividades o tareas encomendadas, y esta persona debe poseer algunas cualidades con el buen trato con las personas, comunicación, carisma y sobre todo que lleve al equipo de trabajo a la meta establecida.

Un buen líder ayudara a la organización a cumplir con la misión y visión de la empresa en el menor tiempo posible.

### 2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

– **Administración de Recursos Humanos:** sistema que permite desarrollar las potencialidades de los trabajadores para que así puedan obtener la máxima satisfacción en su trabajo, dar lo mejor de sus esfuerzos a la organización, y alcanzar los fines de la administración en la forma más eficiente y eficaz.

– **Administrar:** realización actos mediante los cuales se orientan el aprovechamiento de los recursos materiales, humanos, financieros y técnicos de una organización, hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

– **Organización Internacional del Trabajo:** es un organismo especializado de la ONU que tiene por objetivos la promoción de la justicia social y el reconocimiento de las normas fundamentales del trabajo, la creación de oportunidades de empleo y la mejora de las condiciones laborales en el mundo.

– **Gestionar:** significa llevar adelante una empresa o proyecto, administrar o manejar una compañía, o liderar o conducir una situación específica. La palabra, como tal, deriva del sustantivo gestión.

– **Eficiencia:** Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O, al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

– **Eficacia:** Respecto a la eficacia podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

– **Clima laboral:** no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial. Si eres capaz de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral, tienes todo lo necesario para conseguir grandes éxitos en tu empresa.

– **Habilidad:** es tener el poder de hacer algo o realizar una determinada acción. Si uno no tiene la capacidad de hacer algo, quiere decir que le falta el conocimiento, la fuerza o los recursos necesarios para realizar la acción o tarea.

– **Destreza:** Es la habilidad o arte con el cual se realiza una determinada cosa, trabajo o actividad; está vinculada a trabajos físicos o manuales.

– **Reclutamiento:** se define como el proceso de atraer individuos oportunamente en suficiente número y con los debidos atributos y estimularlos para que soliciten empleo en la organización.

– **Inducción:** es proporcionarles a los empleados información básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria.

– **Quinquenio:** son periodos de cinco años. Los cinco años deben ir seguidos sin importar el año en que se empieza a contar. Es importante no confundir quinquenio con quince por la similitud a la hora de pronunciar. Otra forma de nombrar el periodo de cinco años es llamarlo lustro.

– **Millennial:** es aquel tipo de persona que llegó a su etapa adulta después del año 2000, es decir, con el cambio de siglo, y que en conjunto, posee características particulares, tales como por ejemplo: una personalidad de descontento y amor por la tecnología, por otra parte, las edades de los Millennial rondan entre los 15 y 29 años, también son conocidos como los hijos de la generación la generación Y.

– **Revolución Industrial:** es el proceso de transformación económica, social y tecnológica que se inició en la segunda mitad del siglo XVIII en el Reino Unido.

– **Legislación laboral:** se produce dentro del marco de las actividades profesionales están reguladas en cada país en una legislación laboral. Un estado que establece normas que se plasman en el derecho laboral, un empleador que organiza y gestiona una actividad y un trabajador que cumple con unas obligaciones a cambio de un salario.

– **Experiencia:** es una forma de conocimiento o habilidad derivados de la observación, de la participación y de la vivencia de un evento proveniente de las cosas que suceden en la vida, es un conocimiento que se elabora colectivamente. Es aquella persona que tiene conocimientos más avanzados.

– **Higiene:** es un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador preservándolo de riesgo de salud inherentes a las tareas de cargo al ambiente físico donde se sujetan.

– **Currículum vitae:** es una relación ordenada de los datos académicos, de formación y profesionales de una persona. se redacta con objeto de responder a una oferta de trabajo, pero también puede ser espontáneo, es decir se redacta sin la existencia de oferta y se reparte en distintas empresas para solicitar trabajo.

– **Salario:** Es el pago que recibe periódicamente una persona por la realización de su trabajo. Para ello, empleado y empleador se comprometen mediante la formalización de un contrato, por el cual el empleador paga un salario a cambio del trabajo del empleado.

– **perfil profesional:** el conjunto de competencias técnicas (conocimientos), metodológicas (habilidades), de relación (participativas) y personales (cualidades y actitudes) que permiten al/ a la trabajador/a social acceder a una organización concreta.

– **Entrevista laboral:** es la herramienta de selección de personal por excelencia y permite a ambas partes, conocer distintos aspectos de interés.

– **Relación Jurídica Laboral:** surge como tal desde que hay una prestación de servicios entre dos personas (empresario y empleado) la cual tiene las características de libertad, voluntariedad, productividad, ajenidad, dependencia y subordinación.

– **Análisis de puesto:** estudio de la complejidad de puestos en sus partes que lo conforman, y de las características que una persona debe cumplir para desarrollarlo normalmente.

– **Capacitar:** preparar al personal para cierto tipo de comportamientos o conductas laboral, y brindar instrucción especializada y prácticas sobre los diferentes procedimientos de trabajo.

– **Desempeño:** Conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización.

## **CAPITULO III**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRAFICOS**

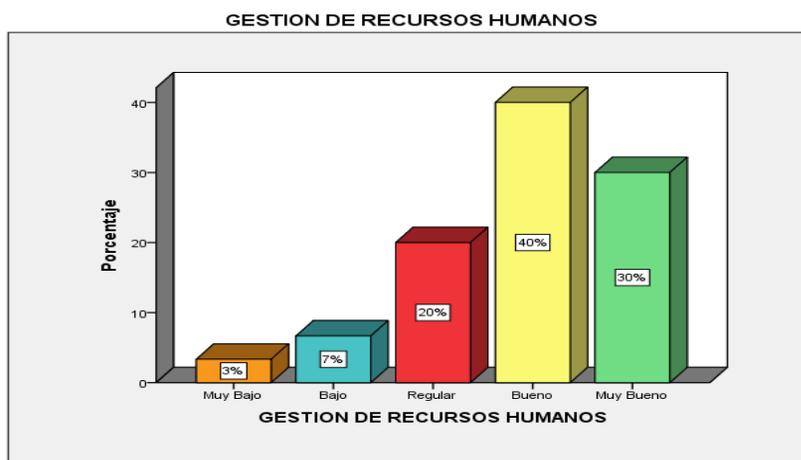
##### **3.1.1 Análisis e Interpretación de Resultados**

**Tabla 1.-Gestión de Recursos Humanos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	3,3	3,3	3,3
	Bajo	2	6,7	6,7	10,0
	Regular	6	20,0	20,0	30,0
	Bueno	12	40,0	40,0	70,0
	Muy Bueno	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 1.-Gestión de Recursos Humanos**



*Fuentes: Base de Datos*

### Interpretación

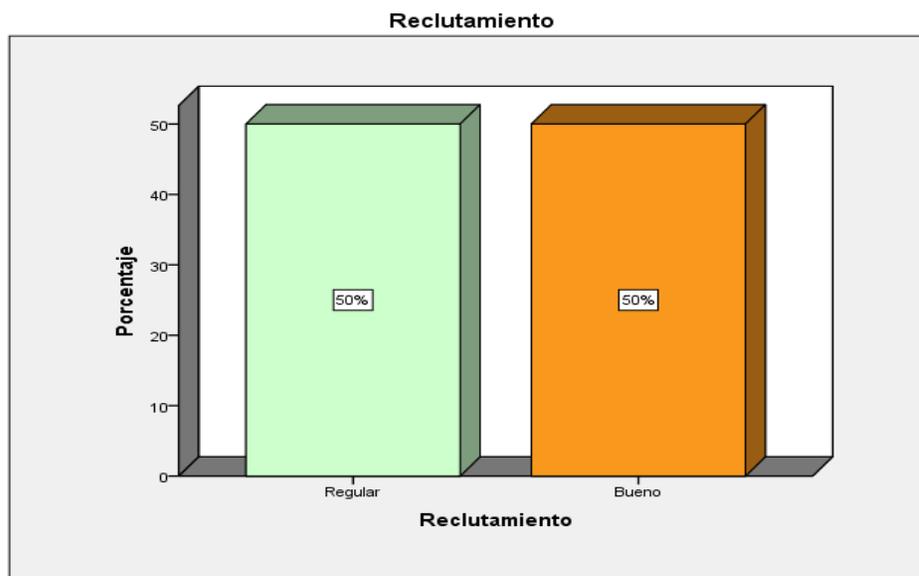
En el gráfico 1 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 40% de la Gestión de Recursos Humanos tiene una relación buena con el Desempeño Laboral, 30% de la Gestión de Recursos Humanos tiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral, el 20% de la Gestión de Recursos Humanos tiene una relación regular con el Desempeño Laboral, el 7% de la Gestión de Recursos Humanos tiene una relación baja con el Desempeño Laboral y el 3% de la Gestión de Recursos Humanos tiene una relación muy bajo frente al Desempeño Laboral, esto nos demuestra que la Gestión de Recursos Humanos mantiene una relación buena con el Desempeño Laboral.

**Tabla 2.-Reclutamiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	15	50,0	50,0	50,0
	Bueno	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 3.-Reclutamiento**



*Fuente: Base de Datos*

### **Interpretación**

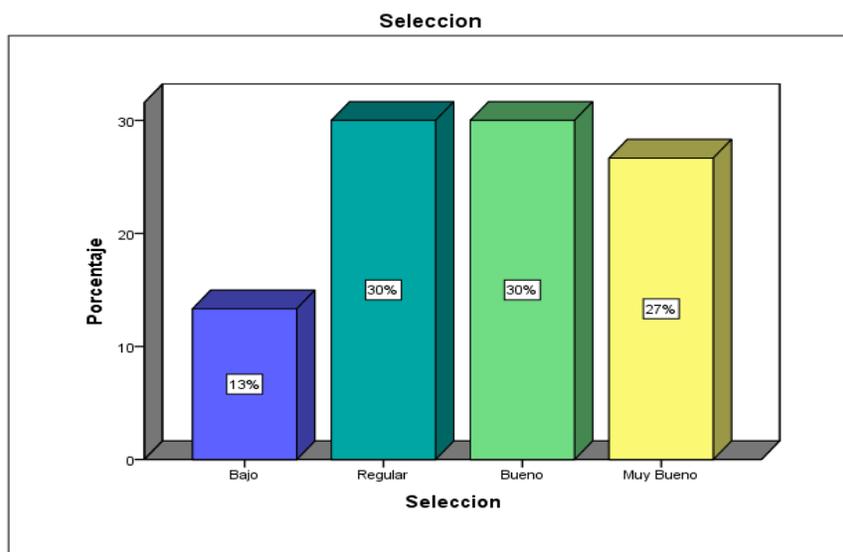
En el gráfico 2 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 50% del Reclutamiento tiene una relación buena con el Desempeño Laboral, y el otro 50% de la Gestión de Recursos Humanos tiene una relación regular con el Desempeño Laboral, esto nos demuestra que el Reclutamiento mantiene una relación buena con el Desempeño Laboral.

**Tabla 3.-Selección**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	13,3	13,3	13,3
	Regular	9	30,0	30,0	43,3
	Bueno	9	30,0	30,0	73,3
	Muy Bueno	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 5.-Selección**



*Fuente: Base de Datos*

### **Interpretación**

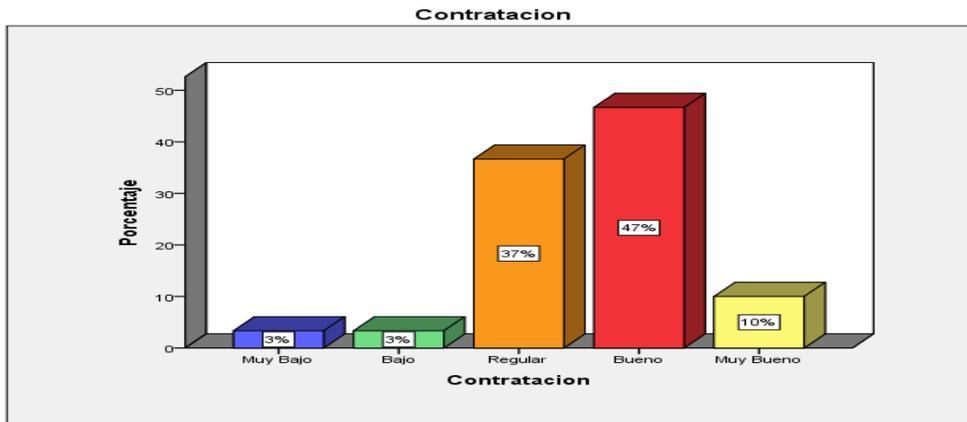
En el grafico 3 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 30% de la Selección tiene una relación buena con el Desempeño Laboral , 30% de la Selección tiene una relación regular con el Desempeño Laboral , el 27% de la Selección tiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral, y el 13% de la Selección tiene una relación baja con el Desempeño Laboral, esto nos demuestra que Selección mantiene una relación buena con el Desempeño Laboral.

**Tabla 4 Contratación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy Bajo	1	3,3	3,3	3,3
Bajo	1	3,3	3,3	6,7
Regular	11	36,7	36,7	43,3
Buena	14	46,7	46,7	90,0
Muy Buena	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 7.-Contracción**



*Fuente: Base de Datos*

**Interpretación**

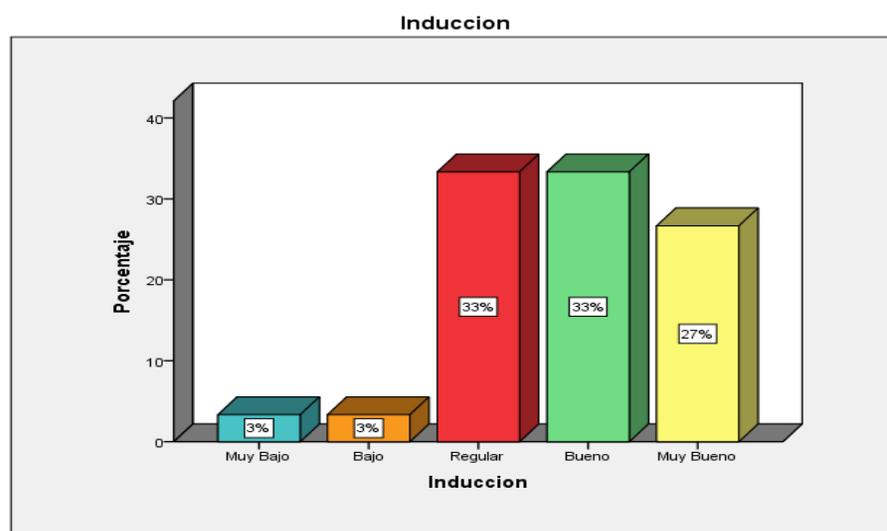
En el grafico 4 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 47% de las Contrataciones tiene una relación buena con el Desempeño Laboral , 37% de las Contrataciones tiene una relación regular con el Desempeño Laboral , el 10% de las Contrataciones tiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral, el 3% de las Contrataciones tiene una relación baja con el Desempeño Laboral y el 3% de las Contrataciones tiene una relación muy bajo frente al Desempeño Laboral, esto nos demuestra que las Contrataciones mantiene una relación buena con el Desempeño Laboral.

**Tabla 5.-Inducción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	3,3	3,3	3,3
	Bajo	1	3,3	3,3	6,7
	Regular	10	33,3	33,3	40,0
	Bueno	10	33,3	33,3	73,3
	Muy Bueno	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 9.-Inducción**



*Fuente: Base de Datos*

### **Interpretación**

En el gráfico 5 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 33% de la Inducción tiene una relación buena con el Desempeño Laboral, 33% de la Inducción tiene una relación regular con el Desempeño Laboral, el 27% de la Inducción tiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral, el 3% de la Inducción tiene una relación baja con el Desempeño Laboral y el 3% de la Inducción tiene una relación muy bajo frente al

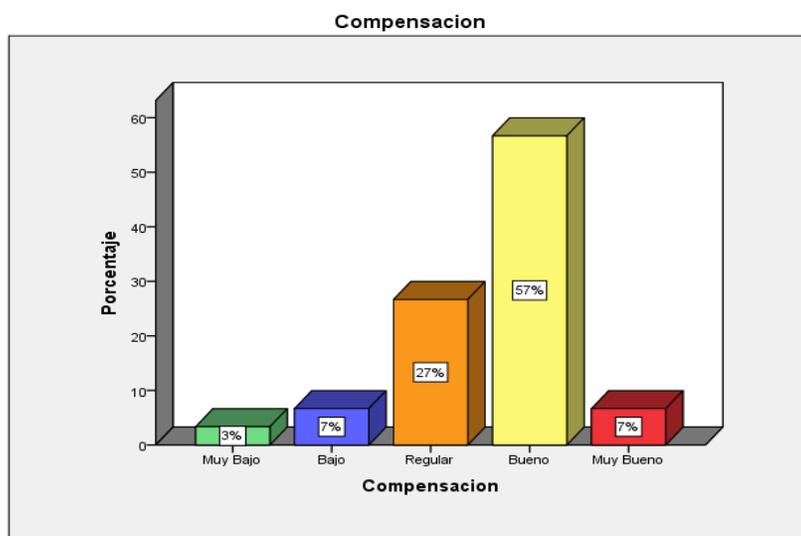
Desempeño Laboral, esto nos demuestra que la Inducción mantiene una relación buena con el Desempeño Laboral.

**Tabla 6 Compensación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	3,3	3,3	3,3
	Bajo	2	6,7	6,7	10,0
	Regular	8	26,7	26,7	36,7
	Bueno	17	56,7	56,7	93,3
	Muy Bueno	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 11.-Compensación**



*Fuente: Base de Datos*

### Interpretación

En el grafico 6 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 57% de la Compensación tiene una relación buena con el Desempeño Laboral , 27% de la Compensación tiene una relación regular con el Desempeño Laboral , el 7% de la

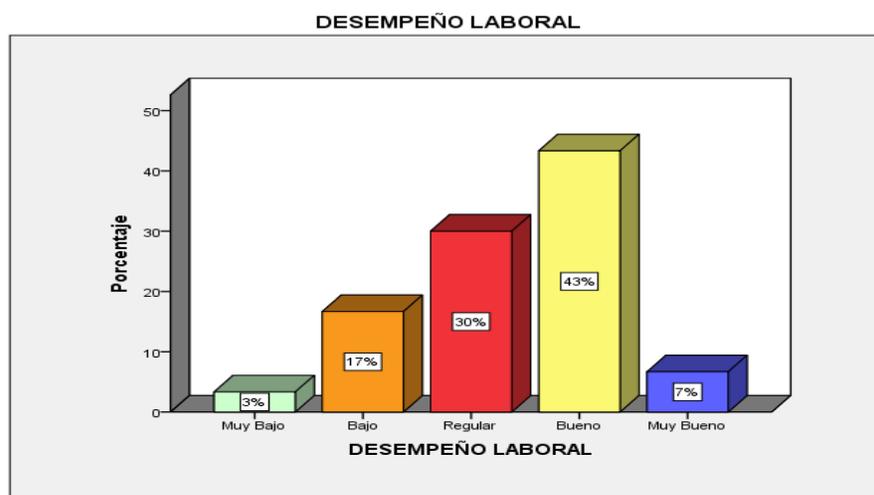
Compensación tiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral, el 7% de la Compensación tiene una relación baja con el Desempeño Laboral y el 3% de la Compensación tiene una relación muy bajo frente al Desempeño Laboral, esto nos demuestra que la Compensación mantiene una relación buena con el Desempeño Laboral.

**Tabla 7.-Desempeño**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	3,3	3,3	3,3
	Bajo	5	16,7	16,7	20,0
	Regular	9	30,0	30,0	50,0
	Bueno	13	43,3	43,3	93,3
	Muy Bueno	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 13.-Desempeño Laboral**



*Fuente: Base de Datos*

### Interpretación

En el grafico 7 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 43% del Desempeño Laboral tiene una relación buena con la Gestión de Recursos Humanos , 30% del

Desempeño Laboral tiene una relación regular con la Gestión de Recursos Humanos , el 17% del Desempeño Laboral tiene una relación baja con la Gestión de Recursos Humanos, el 7% del Desempeño Laboral tiene una relación muy buena con la Gestión de Recursos Humanos y el 3% del Desempeño Laboral tiene una relación muy bajo frente a la Gestión de Recursos Humanos, esto nos demuestra que el Desempeño Laboral mantiene una relación buena con la Gestión de Recursos Humanos.

**Tabla 8.-Comportamiento Organizacional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	6,7	6,7	6,7
	Regular	6	20,0	20,0	26,7
	Bueno	13	43,3	43,3	70,0
	Muy Bueno	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 15.-Comportamiento Organizacional**



*Fuente: Base de Datos*

### **Interpretación**

En el grafico 8 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los

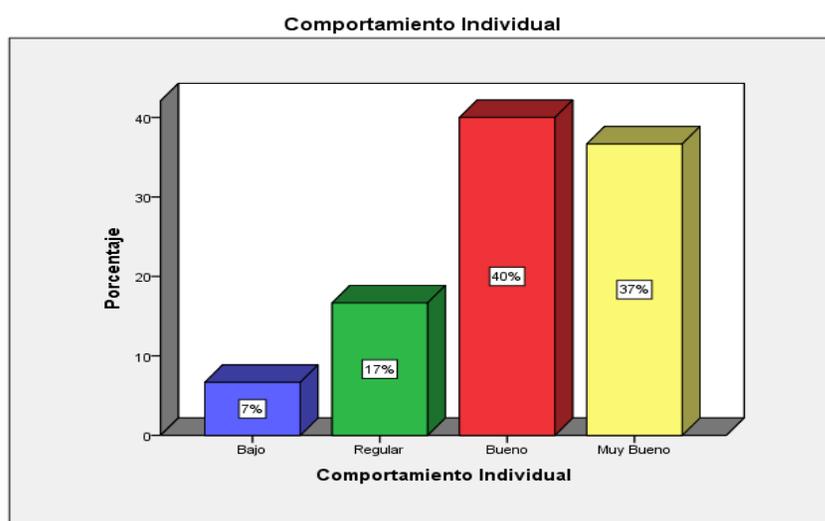
trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 43% del Comportamiento Organizacional tiene una relación buena con el Desempeño Laboral , 30% del Comportamiento Organizacional tiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral , el 20% del Comportamiento Organizacional tiene una relación regular con el Desempeño Laboral, y el 7% del Comportamiento Organizacional tiene una relación baja con el Desempeño Laboral, esto nos demuestra que el Comportamiento Organizacional mantiene una relación buena con el Desempeño Laboral.

**Tabla 9.-Comportamiento Individual**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	6,7	6,7	6,7
	Regular	5	16,7	16,7	23,3
	Bueno	12	40,0	40,0	63,3
	Muy Bueno	11	36,7	36,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 17.-Comportamiento Individual**



*Fuente: Base de Datos*

## **Interpretación**

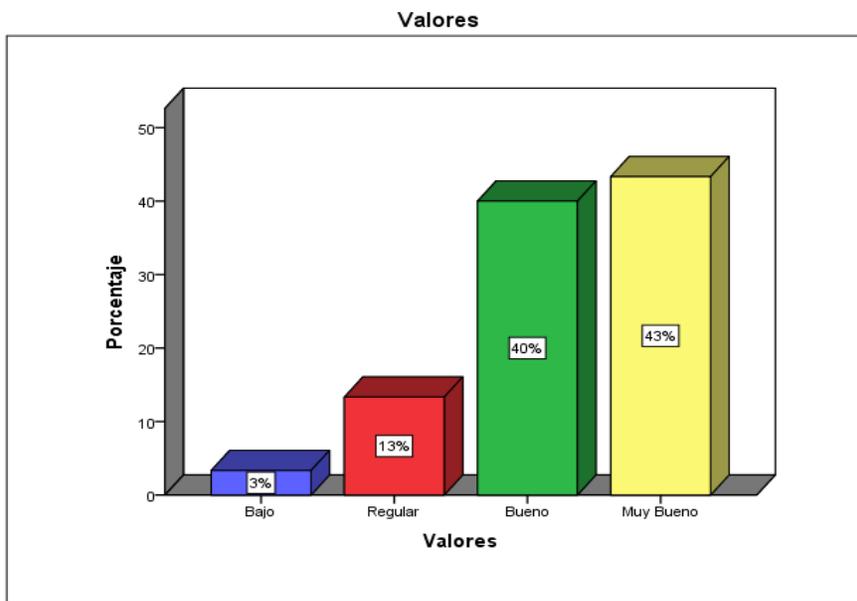
En el grafico 9 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 40% del Comportamiento Individual tiene una relación buena con el Desempeño Laboral , 37% del Comportamiento Individual tiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral , el 17% del Comportamiento Individual tiene una relación regular con el Desempeño Laboral, y el 7% del Comportamiento Individual tiene una relación baja con el Desempeño Laboral, esto nos demuestra que el Comportamiento Individual mantiene una relación buena con el Desempeño Laboral.

**Tabla 10.-Valores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	4	13,3	13,3	16,7
	Bueno	12	40,0	40,0	56,7
	Muy Bueno	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 19.-Valores**



*Fuente: Base de Datos*

**Interpretación**

En el gráfico 10 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 43% de los valores tiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral, 40% de los valores tiene una relación buena con el Desempeño Laboral, el 13% de los valores tiene una relación regular con el Desempeño Laboral, y el 3% de los valores tiene una relación baja con el

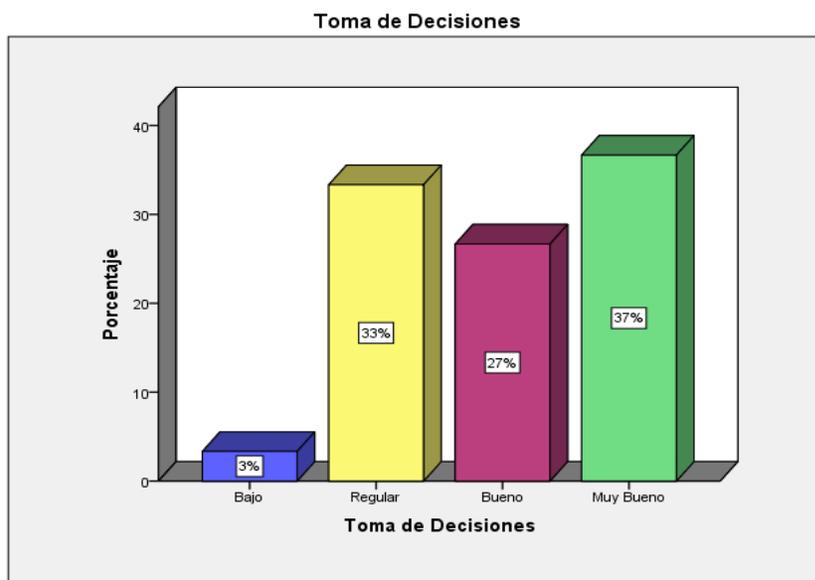
Desempeño Laboral, esto nos demuestra que los valores mantiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral.

**Tabla 11.-Toma de Decisiones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	10	33,3	33,3	36,7
	Bueno	8	26,7	26,7	63,3
	Muy Bueno	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 21.-Toma de Decisiones**



*Fuente: Base de Datos*

**Interpretación**

En el gráfico 11 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 37% de Toma de Decisiones tiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral , 33% de Toma de Decisiones tiene una relación regular con el Desempeño Laboral , el 27% de Toma de

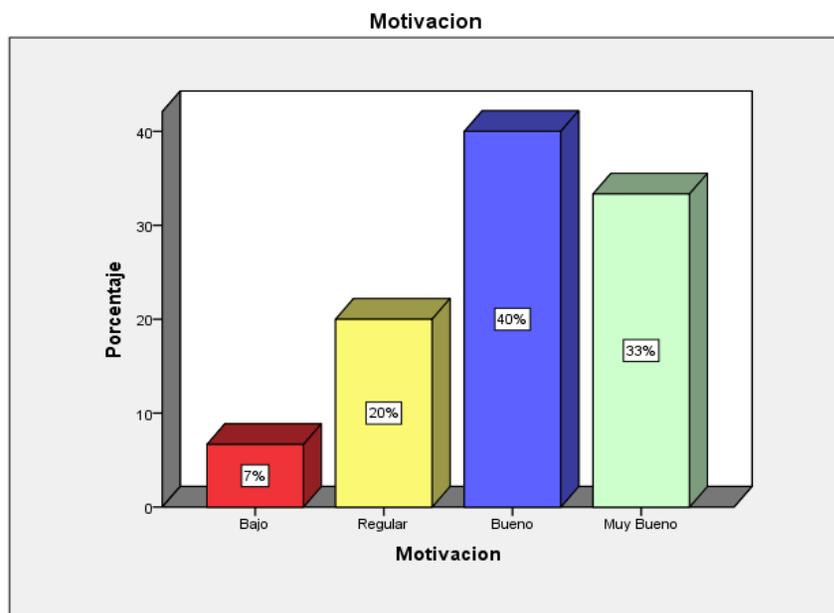
Decisiones tiene una relación muy bueno con el Desempeño Laboral, y el 3% de Toma de Decisiones tiene una relación baja con el Desempeño Laboral, esto nos demuestra que la Toma de Decisiones mantiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral.

**Tabla 12.-Motivación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	2	6,7	6,7	6,7
Regular	6	20,0	20,0	26,7
Bueno	12	40,0	40,0	66,7
Muy Bueno	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 23.-Motivación**



*Fuente: Base de Datos*

### Interpretación

En el grafico 12 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 40% de la motivación

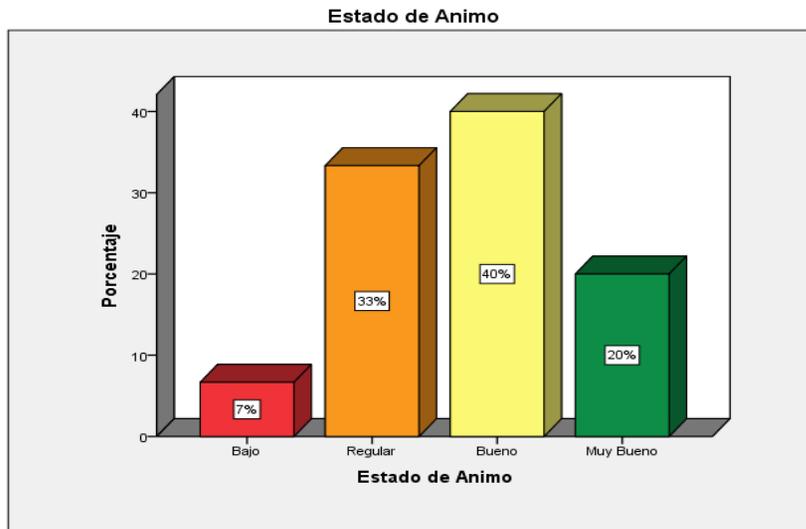
tiene una relación buena con el Desempeño Laboral , 33% de la motivación tiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral , el 20% de la motivación tiene una relación regular con el Desempeño Laboral, y el 7% de la motivación tiene una relación baja con el Desempeño Laboral, esto nos demuestra que la motivación mantiene una relación buena con el Desempeño Laboral.

**Tabla 13.-Estado de Animo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	6,7	6,7	6,7
	Regular	10	33,3	33,3	40,0
	Bueno	12	40,0	40,0	80,0
	Muy Bueno	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 25.-Estado de Animo**



*Fuente: Base de Datos*

**Interpretación**

En el grafico 13 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 40% del Estado de Animo tiene una relación buena con el Desempeño Laboral , 33% del Estado de Animo

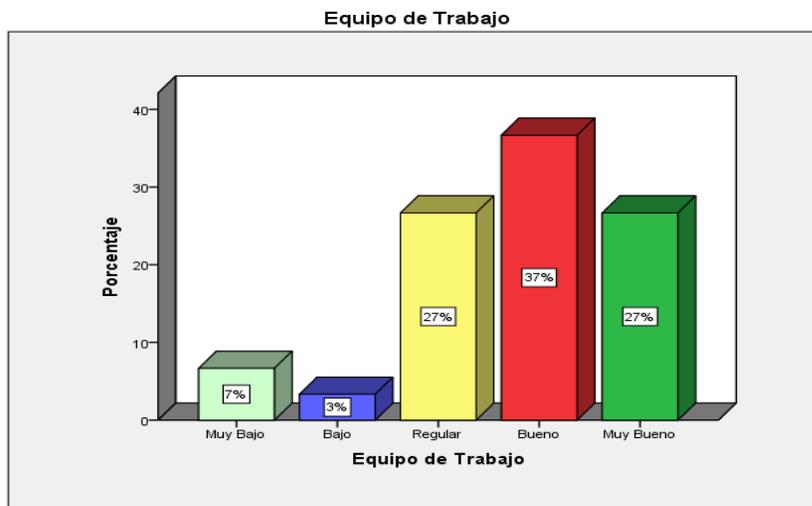
una tiene una relación regular con el Desempeño Laboral , el 20% del Estado de Animo tiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral, y el 7% del Estado de Animo tiene una relación baja con el Desempeño Laboral, esto nos demuestra que el Estado de Animo mantiene una relación buena con el Desempeño Laboral.

**Tabla 14.-Equipo de Trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	2	6,7	6,7	6,7
	Bajo	1	3,3	3,3	10,0
	Regular	8	26,7	26,7	36,7
	Bueno	11	36,7	36,7	73,3
	Muy Bueno	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 27.-Equipo de Trabajo**



*Fuente: Base de Datos*

### **Interpretación**

En el grafico 14 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 37% del Equipo de Trabajo tiene una relación buena con el Desempeño Laboral, 27% del Equipo de Trabajo tiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral, el 27% del Equipo

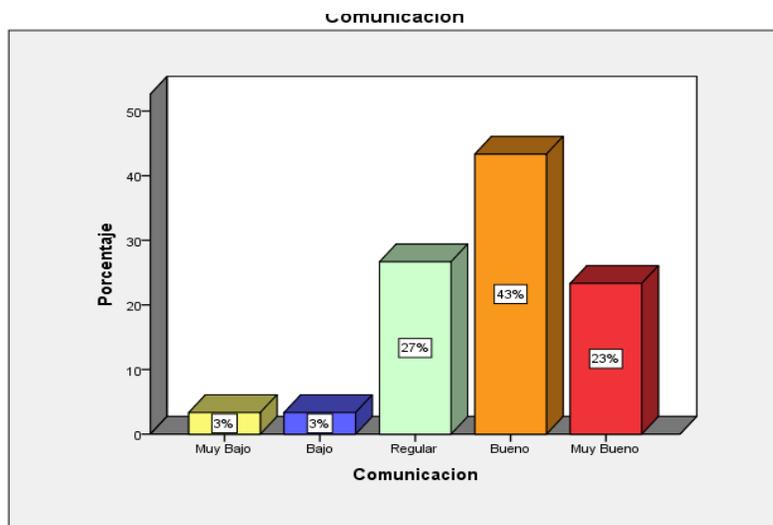
de Trabajo tiene una relación regular con el Desempeño Laboral, el 7% del Equipo de Trabajo tiene una relación muy baja con el Desempeño Laboral y el 3% del Equipo de Trabajo tiene una relación baja frente al Desempeño Laboral, esto nos demuestra que el Equipo de Trabajo mantiene una relación buena con el Desempeño Laboral.

**Tabla 15.-Comunicación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	3,3	3,3	3,3
	Bajo	1	3,3	3,3	6,7
	Regular	8	26,7	26,7	33,3
	Bueno	13	43,3	43,3	76,7
	Muy Bueno	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 29.-Comunicación**



Fuente: Base de Datos

### Interpretación

En el grafico 15 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 43% de Comunicación tiene una relación buena con el Desempeño Laboral, 27% de Comunicación tiene una

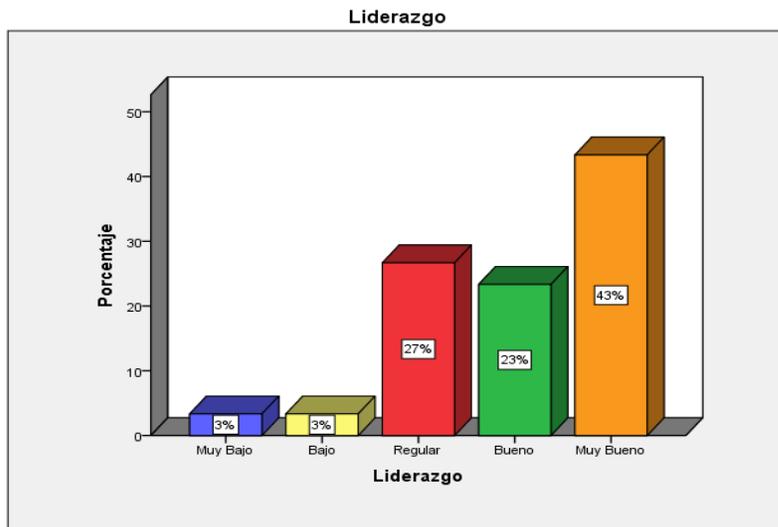
relación regular con el Desempeño Laboral, el 23% de Comunicación tiene una relación muy bueno con el Desempeño Laboral, el 3% de Comunicación tiene una relación baja con el Desempeño Laboral y el 3% de Comunicación tiene una relación baja frente al Desempeño Laboral, esto nos demuestra que la Comunicación mantiene una relación buena con el Desempeño Laboral

**Tabla 16.-Liderazgo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	3,3	3,3	3,3
	Bajo	1	3,3	3,3	6,7
	Regular	8	26,7	26,7	33,3
	Bueno	7	23,3	23,3	56,7
	Muy Bueno	13	43,3	43,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 31.-Liderazgo**



*Fuente: Base de Datos*

### **Interpretación**

En el gráfico 16 se observa los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que son los siguientes: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, el 43% del Liderazgo tiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral, 27% del Liderazgo tiene una relación regular con el Desempeño Laboral, el 23% del Liderazgo tiene una relación buena con el Desempeño Laboral, el 3% del Liderazgo tiene una relación baja con el Desempeño Laboral y el 3% de Comunicación tiene una relación muy baja frente al Desempeño Laboral, esto nos demuestra que del Liderazgo mantiene una relación muy buena con el Desempeño Laboral.

### 3.1.2 Tabla de Consistencia

**Tabla 17.-Tabulación Cruzada**

			DESEMPEÑO LABORAL					
			Muy				Muy	
			Bajo	Bajo	Regular	Bueno	Bueno	Total
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Muy	Recuento	0	0	1	0	0	1
	Bajo	% dentro de GESTION DE RECURSOS HUMANOS	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Bajo	Recuento	1	1	0	0	0	2
		% dentro de GESTION DE RECURSOS HUMANOS	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	0	2	2	2	0	6
		% dentro de GESTION DE RECURSOS HUMANOS	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	2	3	5	2	12
		% dentro de GESTION DE RECURSOS HUMANOS	0,0%	16,7%	25,0%	41,7%	16,7%	100,0%
	Muy Bueno	Recuento	0	0	3	6	0	9
		% dentro de GESTION DE RECURSOS HUMANOS	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
	Total	Recuento	1	5	9	13	2	30
		% dentro de GESTION DE RECURSOS HUMANOS	3,3%	16,7%	30,0%	43,3%	6,7%	100,0%

Fuente: Base de Datos

#### Análisis

En la tabla N° 17 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “TRABAJADORES DE LA CLINICA” donde un 100 % indica que la Gestión de Recursos Humanos es muy baja, además precisan que el Desempeño Laboral es regular entonces se puede afirmar que si la Gestión de Recursos Humanos mejora también el Desempeño Laboral debe mejorar.

**Tabla 18.-Tabulación Cruzada**

			DESEMPEÑO LABORAL					
			Muy Bajo	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Reclutamiento	Regular	Recuento	1	3	5	4	2	15
		% dentro de Reclutamiento	6,7%	20,0%	33,3%	26,7%	13,3%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	2	4	9	0	15
		% dentro de Reclutamiento	0,0%	13,3%	26,7%	60,0%	0,0%	100,0%
Total		Recuento	1	5	9	13	2	30
		% dentro de Reclutamiento	3,3%	16,7%	30,0%	43,3%	6,7%	100,0%

*Fuente: Base de Datos*

### **Análisis**

En la tabla N° 18 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “TRABAJADORES DE LA CLINICA” donde un 60 % indica que el Reclutamiento es bueno, además precisan que el Desempeño Laboral es bueno entonces se puede afirmar que el Reclutamiento está bien y el desempeño Laboral también.

**Tabla 19.-Tabulación Cruzada**

			DESEMPEÑO LABORAL					
			Muy Bajo	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Selección	Bajo	Recuento	1	2	1	0	0	4
		% dentro de Selección	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Regular	Regular	Recuento	0	1	3	4	1	9
		% dentro de Selección	0,0%	11,1%	33,3%	44,4%	11,1%	100,0%
Bueno	Bueno	Recuento	0	0	2	6	1	9
		% dentro de Selección	0,0%	0,0%	22,2%	66,7%	11,1%	100,0%
Muy Bueno	Muy Bueno	Recuento	0	2	3	3	0	8
		% dentro de Selección	0,0%	25,0%	37,5%	37,5%	0,0%	100,0%
Total		Recuento	1	5	9	13	2	30
		% dentro de Selección	3,3%	16,7%	30,0%	43,3%	6,7%	100,0%

*Fuente: Base de Datos*

### **Análisis**

En la tabla N° 19 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “TRABAJADORES DE LA CLINICA” donde un 66.7 % indica que la Selección es bueno, además precisan que el Desempeño Laboral es bueno entonces se puede afirmar que la Selección está bien y el desempeño Laboral también.

**Tabla 20.-Tabulación Cruzada**

			DESEMPEÑO LABORAL					
			Muy Bajo	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Contratación	Muy Bajo	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% dentro de Contratación	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Bajo	Recuento	0	1	0	0	0	1
		% dentro de Contratación	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	1	2	5	3	0	11
		% dentro de Contratación	9,1%	18,2%	45,5%	27,3%	0,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	1	3	8	2	14
		% dentro de Contratación	0,0%	7,1%	21,4%	57,1%	14,3%	100,0%
	Muy Bueno	Recuento	0	1	0	2	0	3
		% dentro de Contratación	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	100,0%
Total		Recuento	1	5	9	13	2	30
		% dentro de Contratación	3,3%	16,7%	30,0%	43,3%	6,7%	100,0%

*Fuente: Base de Datos*

### **Análisis**

En la tabla N° 20 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “TRABAJADORES DE LA CLINICA” donde un 100 % indica que la Contratación es baja, además precisan que el Desempeño Laboral es baja entonces se puede afirmar que la Contratación se debe mejorar como está bien y el desempeño Laboral.

**Tabla 21.-Tabulación Cruzada**

			DESEMPEÑO LABORAL					
			Muy Bajo	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Inducción	Muy Bajo	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% dentro de Inducción	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Bajo	Recuento	1	0	0	0	0	1
		% dentro de Inducción	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	0	2	4	3	1	10
		% dentro de Inducción	0,0%	20,0%	40,0%	30,0%	10,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	2	3	5	0	10
		% dentro de Inducción	0,0%	20,0%	30,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	Muy Bueno	Recuento	0	1	1	5	1	8
		% dentro de Inducción	0,0%	12,5%	12,5%	62,5%	12,5%	100,0%
Total	Recuento		1	5	9	13	2	30
	% dentro de Inducción		3,3%	16,7%	30,0%	43,3%	6,7%	100,0%

*Fuente: Base de Datos*

### **Análisis**

En la tabla N° 21 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “TRABAJADORES DE LA CLINICA” donde un 100 % indica que la Inducción es baja, además precisan que el Desempeño Laboral es baja como también muestra que un 100% indica que la Inducción es muy baja, además precisan que el Desempeño Laboral también es muy baja entonces se puede afirmar que la Inducción se debe mejorar como también el Desempeño Laboral.

**Tabla 22.-Tabulación Cruzada**

			DESEMPEÑO LABORAL					
			Muy Bajo	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Compensación	Muy Bajo	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% dentro de Compensación	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Bajo	Recuento	0	1	0	1	0	2
		% dentro de Compensación	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	1	3	2	1	1	8
		% dentro de Compensación	12,5%	37,5%	25,0%	12,5%	12,5%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	1	6	10	0	17
		% dentro de Compensación	0,0%	5,9%	35,3%	58,8%	0,0%	100,0%
	Muy Bueno	Recuento	0	0	0	1	1	2
		% dentro de Compensación	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	1	5	9	13	2	30
		% dentro de Compensación	3,3%	16,7%	30,0%	43,3%	6,7%	100,0%

*Fuente: Base de Datos*

### **Análisis**

En la tabla N° 22 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “TRABAJADORES DE LA CLINICA” donde un 100 % indica que la Compensación es Regular, además precisan que el Desempeño Laboral es regular entonces se puede afirmar que la Compensación se debe mejorar como también el desempeño Laboral.

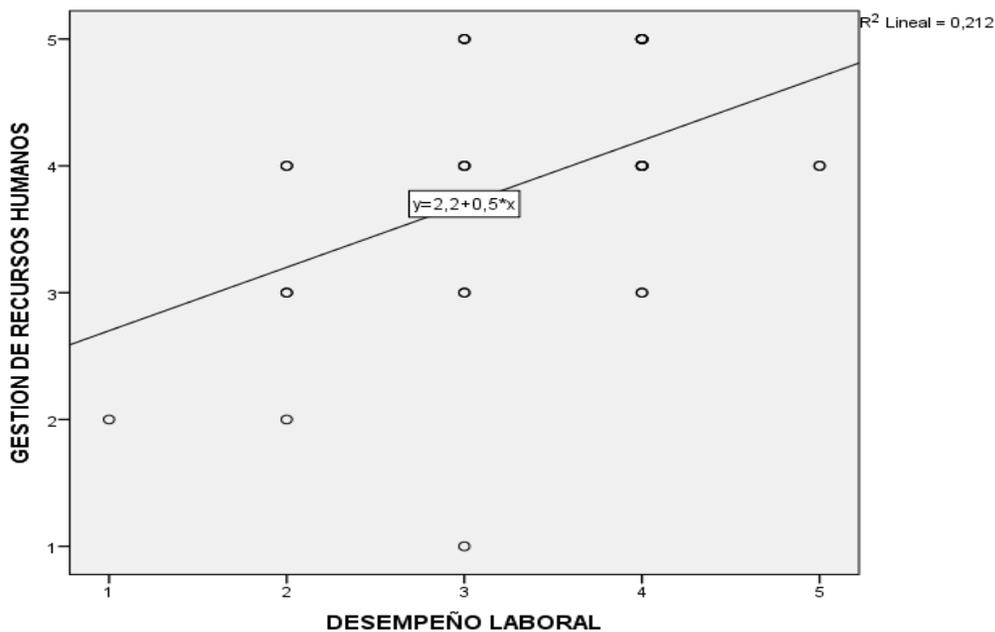
### 3.1.3 Tablas de Correlación

**Tabla 23 Correlación**

			GESTION DE RECURSOS HUMANOS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	1,000	,419 <sup>*</sup>
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,419 <sup>*</sup>	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	30	30

Fuente: Base de Datos

**Grafico 1.-Correlación**



Fuente: Base de Datos

#### Análisis

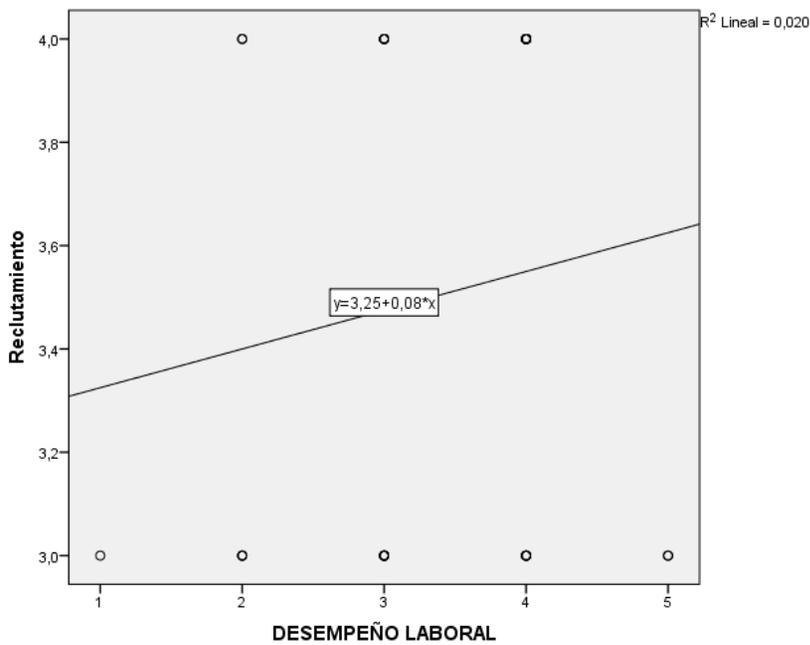
En la tabla 23 se muestra resultado del coeficiente de spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.419 que en la escala de spearman significa correlación moderada, esto significa que la Gestión de Recursos Humanos repercute moderadamente en el Desempeño Laboral.

**Tabla 24.-Correlación**

		DESEMPEÑO LABORAL	
		Reclutamiento	LABORAL
Rho de Spearman	Reclutamiento	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,143
		N	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,143
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

Fuente: Base de Datos

**Grafico 2.-Correlación**



Fuente: Base de Datos

**Análisis**

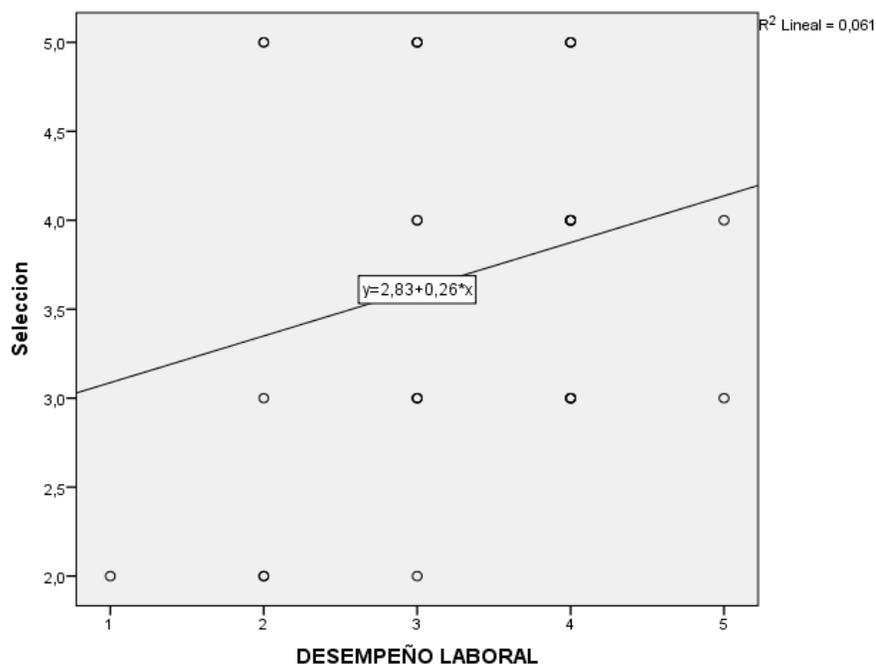
En la tabla 24 se muestra resultado del coeficiente de spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.143 que en la escala de spearman significa correlación moderada, esto significa que Reclutamiento repercute moderadamente en el Desempeño Laboral.

**Tabla 25.-Correlacional**

		DESEMPEÑO LABORAL	
		Selección	LABORAL
Rho de Spearman	Selección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
DESEMPEÑO LABORAL		Coefficiente de correlación	,182
		Sig. (bilateral)	,335
		N	30

Fuente: Base de Datos

**Grafico 3.-Correlación**



Fuente: Base de Datos

**Análisis**

En la tabla 25 se muestra resultado del coeficiente de spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.182 que en la escala de spearman significa correlación moderada, esto significa que la Selección repercute moderadamente en el Desempeño Laboral.

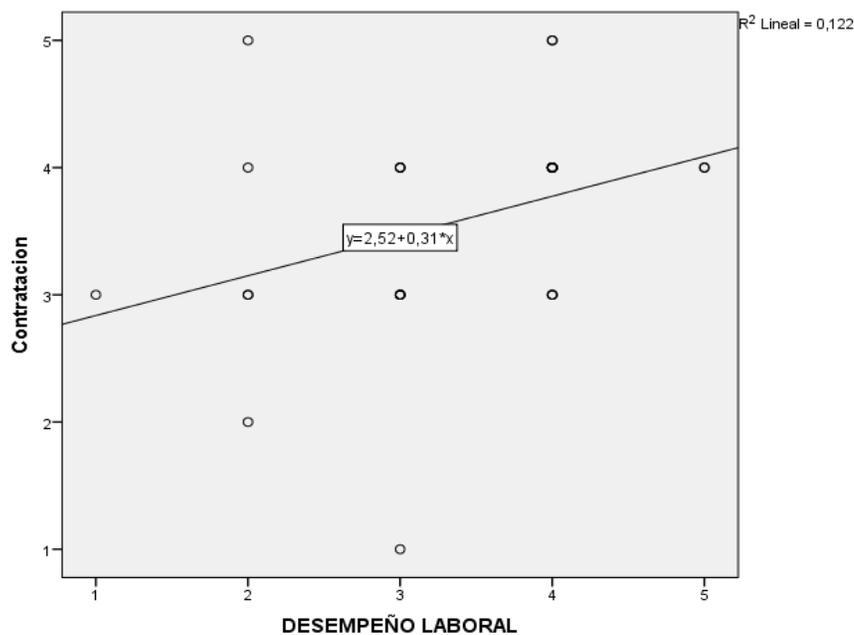
**Tabla 26.-Correlación**

		DESEMPEÑO LABORAL	
		Contratación	LABORAL
Rho de Spearman	Contratación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,420*
		Sig. (bilateral)	,021
		N	30

Fuente: Base de Datos

Fuente: Base de Datos

**Grafico 4.-Correlación**



**Análisis**

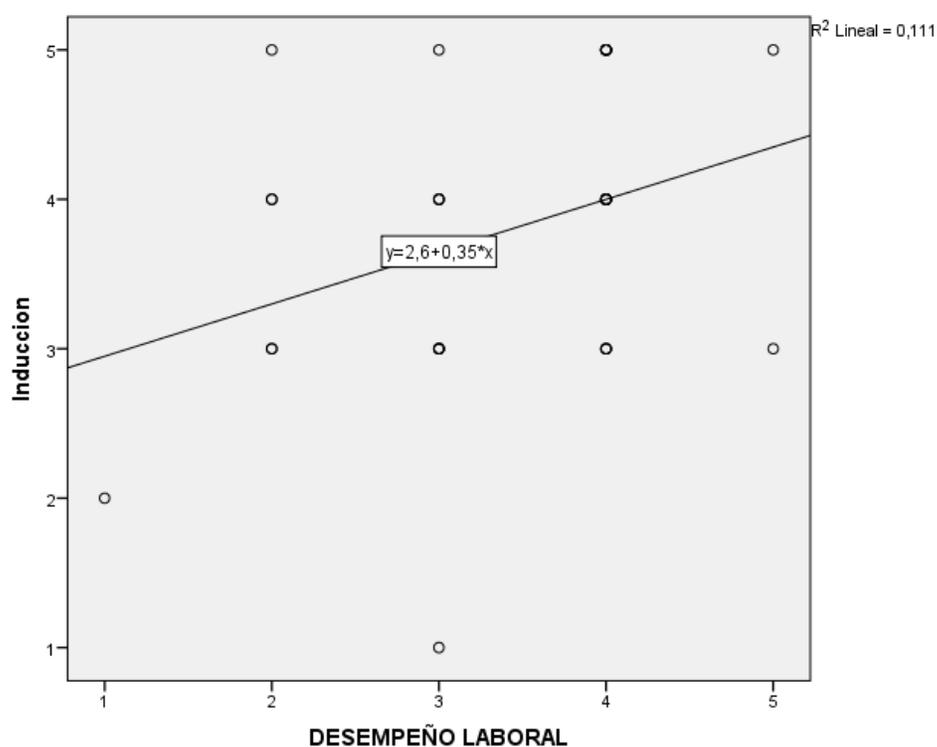
En la tabla 26 se muestra resultado del coeficiente de spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.420 que en la escala de spearman significa correlación moderada, esto significa que la Contratación repercute moderadamente en el Desempeño Laboral.

**Tabla 27.-Correlación**

		DESEMPEÑO LABORAL	
		Inducción	LABORAL
Rho de Spearman	Inducción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
DESEMPEÑO LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,321
		Sig. (bilateral)	,083
		N	30

Fuente: Base de Datos

**Grafico 5.-Correlación**



Fuente: Base de Datos

**Análisis**

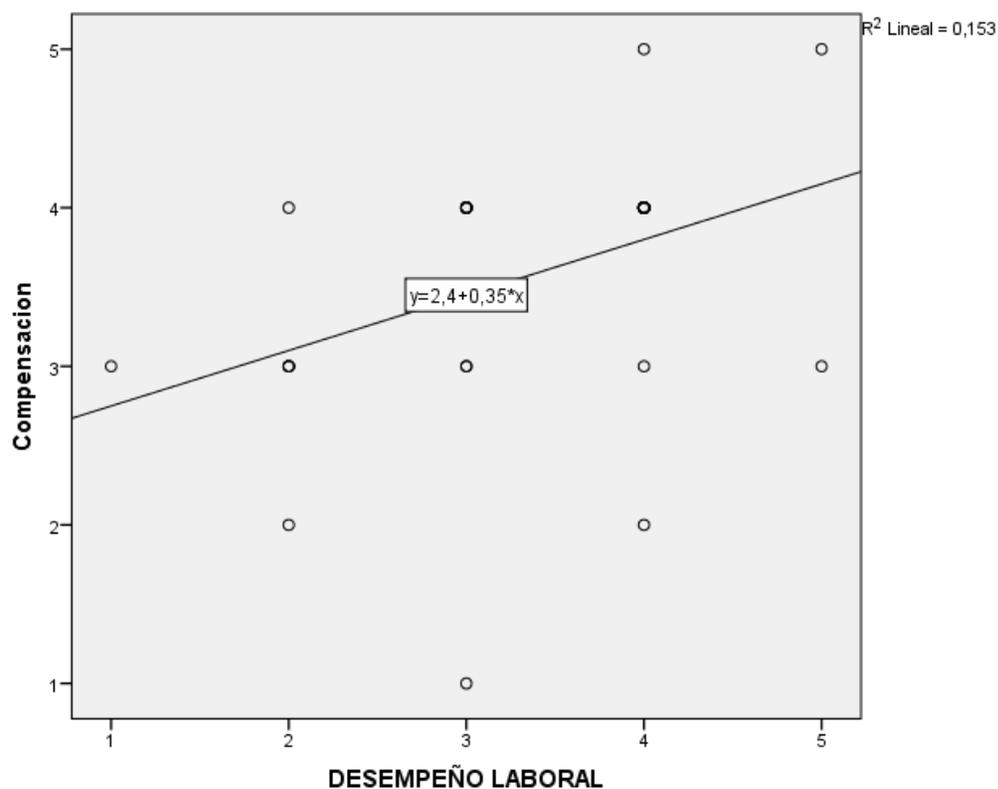
En la tabla 27 se muestra resultado del coeficiente de spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.321 que en la escala de spearman significa correlación moderada, esto significa que la Inducción repercute moderadamente en el Desempeño Laboral.

**Tabla 28.-Correlación**

		DESEMPEÑO LABORAL	
		Compensación	LABORAL
Rho de Spearman	Compensación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
DESEMPEÑO LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,442*
		Sig. (bilateral)	,015
		N	30

Fuente: Base de Datos

**Grafico 6.-Correlación**



Fuente: Base de Datos

**Análisis**

En la tabla 28 se muestra resultado del coeficiente de spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.442 que en la escala de spearman significa correlación

moderada, esto significa que la Compensación repercute moderadamente en el Desempeño Laboral.

### 3.1.4 Pruebas de Hipótesis

#### 3.1.4.1 Hipótesis Específica

**H1:** El Reclutamiento y el Desempeño Laboral en la Clínica santa Teresita de Abancay, 2017. Se relacionan de forma adecuada.

**H0:** El Reclutamiento y el Desempeño Laboral en la Clínica santa Teresita de Abancay, 2017. No existe relación.

**Tabla 29.-Chi-Cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,234 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	6,445	4	,000
Asociación lineal por lineal	,580	1	,000
N de casos válidos	30		

*Fuente: Base de Datos*

#### Análisis

En la tabla 29 se muestra información sobre chi cuadrada calculada, con un grado de libertad igual a 4 y un valor de significancia igual a 0.000 I respecto el valor Sig. De 0.000 es menor que 0.05, por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis de la investigación que el Reclutamiento y el Desempeño Laboral en la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, se relacionan de forma adecuada.

**H1:** La Selección y el Desempeño Laboral en la Clínica santa Teresita de Abancay, 2017. Se relacionan de forma adecuada.

**H0:** La Selección y el Desempeño Laboral en la Clínica santa Teresita de Abancay, 2017. No existe relación.

**Tabla 30.-Chi-Cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,828 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	16,189	12	,000
Asociación lineal por lineal	1,759	1	,000
N de casos válidos	30		

*Fuente: Base de Datos*

### **Análisis**

En la tabla 30 se muestra información sobre chi cuadrada calculada, con un grado de libertad igual a 12 y un valor de significancia igual a 0.000 I respecto el valor Sig. De 0.000 es menor que 0.05, por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis de la investigación que la Selección y el Desempeño Laboral en la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, se relacionan de forma adecuada.

**H1:** La Contratación y el Desempeño Laboral en la Clínica santa Teresita de Abancay, 2017. Se relacionan de forma adecuada.

**H0:** La Contratación y el Desempeño Laboral en la Clínica santa Teresita de Abancay, 2017. No existe relación.

**Tabla 31.-Chi-Cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	16,190 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	16,594	16	,000
Asociación lineal por lineal	3,535	1	,000
N de casos válidos	30		

*Fuente: Base de Datos*

### **Análisis**

En la tabla 31 se muestra información sobre chi cuadrada calculada, con un grado de libertad igual a 16 y un valor de significancia igual a 0.000 I respecto el valor Sig. De 0.000 es menor que 0.05, por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis de la investigación que la Contratación y el Desempeño Laboral en la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, se relacionan de forma adecuada.

**H1:** La Inducción y el Desempeño Laboral en la Clínica santa Teresita de Abancay, 2017. Se relacionan de forma adecuada.

**H0:** La Inducción y el Desempeño Laboral en la Clínica santa Teresita de Abancay, 2017. No existe relación.

**Tabla 32.-Chi-Cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	36,066 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	15,599	16	,000
Asociación lineal por lineal	3,226	1	,000
N de casos válidos	30		

*Fuente: Base de Datos*

### **Análisis**

En la tabla 32 se muestra información sobre chi cuadrada calculada, con un grado de libertad igual a 16 y un valor de significancia igual a 0.000 | respecto el valor Sig. De 0.000 es menor que 0.05, por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis de la investigación que la Inducción y el Desempeño Laboral en la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, se relacionan de forma adecuada.

**H1:** La Compensación y el Desempeño Laboral en la Clínica santa Teresita de Abancay, 2017. Se relacionan de forma adecuada.

**H0:** La Compensación y el Desempeño Laboral en la Clínica santa Teresita de Abancay, 2017. No existe relación.

**Tabla 33.-Chi-Cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	21,458 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	20,738	16	,000
Asociación lineal por lineal	4,434	1	,000
N de casos válidos	30		

*Fuente: Base de Datos*

### **Análisis**

En la tabla 33 se muestra información sobre chi cuadrada calculada, con un grado de libertad igual a 16 y un valor de significancia igual a 0.000 I respecto el valor Sig. De 0.000 es menor que 0.05, por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis de la investigación que la Compensación y el Desempeño Laboral en la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017, se relacionan de forma adecuada.

### **3.1.5 Discusión de Resultado**

En este punto se puso en relevancia las variables que se han venido aplicando a lo largo del desarrollo de la investigación.

De acuerdo a los resultados estadísticos rescatados en las encuestas realizadas de los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay se ha evidenciado que la Gestión de Recursos Humanos tiene una relación con respecto al Desempeño Laboral. Información que puede ser validada en la tabla 23 (p. 80) donde se muestra resultado del coeficiente de spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.419.

De acuerdo a los resultados estadísticos rescatados en las encuestas realizadas de los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay se ha evidenciado que el Reclutamiento tiene una relación con respecto al Desempeño Laboral. Información que puede ser validada en la tabla 24 (p. 81) donde se muestra resultado del coeficiente de spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.143.

De acuerdo a los resultados estadísticos rescatados en las encuestas realizadas de los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay se ha evidenciado que la Selección tiene una relación con respecto al Desempeño Laboral. Información que puede ser validada en la tabla 25 (p. 82) donde se muestra resultado del coeficiente de spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.182.

De acuerdo a los resultados estadísticos rescatados en las encuestas realizadas de los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay se ha evidenciado que la Contratación tiene una relación con respecto al Desempeño Laboral. Información que puede ser validada en la tabla 26 (p. 83) donde se muestra resultado del coeficiente de spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.420.

De acuerdo a los resultados estadísticos rescatados en las encuestas realizadas de los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay se ha evidenciado que la Inducción tiene una relación con respecto al Desempeño Laboral. Información que puede ser validada en la tabla 27 (p. 84) donde se muestra resultado del coeficiente de Spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.321.

De acuerdo a los resultados estadísticos rescatados en las encuestas realizadas de los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay se ha evidenciado que la Inducción tiene una relación con respecto al Desempeño Laboral. Información que puede ser validada en la tabla 28 (p. 85) donde se muestra resultado del coeficiente de Spearman, al respecto se observa un coeficiente de 0.442.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados estadísticos rescatados en las encuestas realizadas a los trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay se ha evidenciado que la Gestión de Recursos Humanos repercute moderadamente en el Desempeño Laboral de la Clínica. En la tabla N<sup>a</sup> 23 se muestra resultados del coeficiente de 0.419, y en la tabla N<sup>a</sup> 17 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total 30 encuestados “Trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay” donde un 100% indica que la Gestión de Recursos Humanos es baja y un 100% del Desempeño Laboral es Regular, entonces se puede afirmar que la Gestión de Recursos Humanos se Debe Mejorar, como también el Desempeño Laboral de los trabajadores.

El Reclutamiento repercute moderadamente en el Desempeño Laboral de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017. En la tabla N<sup>a</sup> 24 se muestra resultado del coeficiente de 0,143, en la tabla N<sup>a</sup> 18 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “Trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay” donde un 60% Indica que el Reclutamiento buena, además lo mismo se precisa en el Desempeño Laboral, entonces se puede afirmar que los Reclutamientos en el Desempeño Laboral son buenos.

La Selección repercute moderadamente en el Desempeño Laboral de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017. En la tabla N<sup>a</sup> 25 se muestra resultado del coeficiente de 0,182, en la tabla N<sup>a</sup> 19 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “Trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay” donde un 66.7% Indica que la Selección es buena, además lo mismo se

precisa en el Desempeño Laboral, entonces se puede afirmar que los Reclutamientos en el Desempeño Laboral son buenos.

La Contratación repercute moderadamente en el Desempeño Laboral de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017. En la tabla N<sup>a</sup> 26 se muestra resultado del coeficiente de 0,420, en la tabla N<sup>a</sup> 20 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “Trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay” donde un 100% Indica que la Contratación es baja, además lo mismo se precisa en el Desempeño Laboral, como también un 100% indica que la Contratación es muy baja, además se precisa para el Desempeño Laboral es regular entonces se puede afirmar que la Contratación y el Desempeño Laboral falta mejorar.

La Inducción repercute moderadamente en el Desempeño Laboral de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017. En la tabla N<sup>a</sup> 27 se muestra resultado del coeficiente de 0,321, en la tabla N<sup>a</sup> 21 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “Trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay” donde un 100% Indica que la Inducción es baja, y el Desempeño Laboral es regular, como también un 100% indica que la Inducción es baja, y para el Desempeño Laboral es muy bajo entonces se puede afirmar que la Inducción y el Desempeño Laboral falta mejorar.

La Compensación repercute moderadamente en el Desempeño Laboral de la Clínica Santa Teresita de Abancay, 2017. En la tabla N<sup>a</sup> 28 se muestra resultado del coeficiente de 0,442, en la tabla N<sup>a</sup> 22 se observa resultados cruzados de las apreciaciones de un total de 30 encuestados “Trabajadores de la Clínica Santa Teresita de Abancay” donde un 100% Indica que la Compensación es muy baja, y el

Desempeño Laboral es regular, entonces se puede afirmar que la Compensación y el Desempeño Laboral son regulares.

## RECOMENDACIONES

la iniciativa de cambio de la Clínica Santa Teresita de Abancay radica en la parte Gerencial de toma de decisiones con respecto a la Gestión de Recursos Humanos para someterse y comprometerse con los trabajadores de dicha institución proporcionándoles talleres de Capacitación, motivación, establecer y definir responsabilidades, etc. Para que todos los trabajadores de la Clínica se sientan comprometidos y obtener resultados con respecto al Desempeño Laboral.

El proceso de Reclutamiento del personal es bueno, para llegar a un eficiente trabajo de convocatoria se debe manejar cuidadosamente los procesos y reconocer méritos para así ascenderlos a puestos mayores siempre en cuando busquen sus mejoras para un mejor Desempeño Laboral.

El proceso de Selección del personal es bueno, para llegar a un eficiente trabajo de encontrar al indicado se le debe comprometer a cabalidad con la institución para así demostrarnos un buen rendimiento laboral.

El proceso de Contratación del personal debe regirse a normas legales de trabajo, también, hacerles conocer sus funciones (MOF) para garantizar un mejor Desempeño Laboral.

El proceso de Inducción del personal comprometido con la organización antes de realizar sus actividades como personal nuevo debe conocer la misión, visión, historia y objetivos de la Clínica para que busque el sentido de identificación y pertenencia. Y lograr un anhelado resultado de Desempeño Laboral.

El proceso de Compensación del personal de la organización debe manejarse de acuerdo a una escala remunerativa, considerando y reconociéndoles los beneficios

sociales según enmarca la ley y el derecho de trabajo. Para así conseguir resultados en su rendimiento con respecto al Desempeño Laboral.

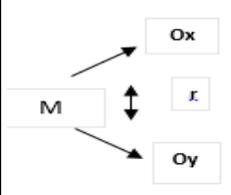
## BIBLIOGRÁFICA

- Ayala Villegas , S. (2004). *Administracion de Recursos Humanos*. Tarapoto-San Martin: Caballero Bustamante.
- Ayala Villegas, S. (2004). *Administracion de Recursos Humanos*. Tarapoto- San Martin: Texto Universitario.
- Cespedes, N. (Lunes de Noviembre de 2004). *Banco Central de Reserva del Peru*. Obtenido de Banco Central de Reserva del Peru: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/13/Estudios-Economicos-13-5.pdf>
- Chiavenato , I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (1999). *Administracion de Recusos Humanos*. Mexico: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos*. Santa Fe de Bogota: McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico D.F: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A.
- Cristina, L. (09 de agosto de 2017). *muestreo.PDT*. Obtenido de muestreo.PDT: <http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/muestreo.pdf>
- Garcia Domingo, B., & Quintanal Diaz, J. (08 de Julio de 2017). *Tecnica de Investigacion*. Obtenido de Tecnica de Investigacion: <http://brayebran.aprenderapensar.net/files/2010/10/TECNICAS-DE-INVEST.pdf>
- Grados, J., & Muchinsky , P. (30 de julio de 2017). *psicuasgrupo31*. Obtenido de psicuasgrupo31: <http://psicuasgrupo31semies.blogspot.pe/2012/03/antecedentes-historicos-de-la.html>
- Hernandez Sampieri, Roberto, Fernandez Callado, Carlos, Baptista Lucio, Maria del Pilar. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez Sampieri, Roberto, Fernandez Collado, Carlos, Baptista Lucio, Maria del Pilar. (2011). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Ibañez Machicao, M. (2011). *Gestión de Talento Humano en la Empresa*. Lima, Lima, Lima: San Marco de Anibal Jesus Paredes Galvan.
- Organización Internacional de Trabajo. (15 de Diciembre de 2016). Obtenido de [http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_538081/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_538081/lang-es/index.htm)
- Psicología y Empresa. (28 de Diciembre de 2015). Obtenido de <http://psicologiayempresa.com/breve-historia-de-la-administracion-de-recursos-humanos.html>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Naucalpan de Juárez, Estado de México: Person Prentice Hall.
- Sampieri Hernández, R., Fernández Collado, C., & Raptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- Wigodski, J. (14 de Juni de 2016). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.pe/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistenci

TEMA: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA SANTA TERESITA DE ABANCAY, 2017							
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	ESTADISTICA
¿Qué relación existe entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017?	Determinar la relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017.	Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño laboral de la Clínica Santa Teresita de Abancay.	V1:Gestion de Recursos Humanos	Reclutamiento	Políticas Fuentes	<b>TIPO DE INVESTIGACION:</b> Basica Sustantiva <b>NIVEL DE INVESTIGACION:</b> Investigación Correlacional <b>DISEÑO DE INVESTIGACION:</b> No Experimental de corte Transversal <b>METODO:</b> Deductivo	<b>Esquema:</b> 
				Selección	Etapas Técnicas		
				Contratación	Tipos Formas Modalidades		
				Inducción	Ambientación		
				Compensación	Remuneración		
				<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>		
¿Qué relación existe entre el Reclutamiento y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017?	Determinar la relación significativa entre el Reclutamiento y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017.	Existe una relación significativa entre el Reclutamiento y en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Clínica San Teresita de Abancay.	V2:Desempeño Laboral	Comportamiento Organizacional	Actitudes Interpersonal Roles de la Administración Disciplinas	<b>Donde:</b> M: Muestra Ox: Observación a la variable 1 Oy: Observación a la variable 2 r: Correlacional <b>POBLACIÓN:</b> Se tendrá una población de 30 personales de la parte administrativas, estudiantes y practicantes en la Clínica Santa Teresita. <b>MUESTRA</b> La muestra está dirigida a los treinta (30) Trabajadores Administrativos y Asistenciales del Clínica Santa Teresita de Abancay. La cantidad de unidades de estudio será igual a la población por lo tanto constituye una muestra universal	
¿Qué relación existe entre la Selección y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017?	Determinar la relación significativa entre la Selección y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017.	Existe una relación significativa entre la Selección y en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Clínica San Teresita de Abancay.		Comportamiento Individual	Aptitudes Intelectuales Aptitudes Físicas Aprendizaje		
¿Qué relación existe entre la Inducción y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017?	Determinar la relación significativa entre la Inducción y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017.	Existe una relación significativa entre la Inducción y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Clínica San Teresita de Abancay.		Valores	Estabilidad Emocional Adaptabilidad Apertura		
¿Qué relación existe entre la Contratación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017?	Determinar la relación significativa entre la Contratación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017.	Existe una relación significativa entre la Contratación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Clínica San Teresita de Abancay.		Toma de Decisiones	Definir el Problema Identificar Criterios Evaluar las Alternativas		
¿Qué relación existe entre la Inducción y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017?	Determinar la relación significativa entre la Inducción y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017.	Existe una relación significativa entre la Inducción y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Clínica San Teresita de Abancay.		Motivación	Programa de Reconocimiento Involucramiento de los Empleados Diseño de Trabajo		
¿Qué relación existe entre la Inducción y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017?	Determinar la relación significativa entre la Inducción y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017.	Existe una relación significativa entre la Inducción y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Clínica San Teresita de Abancay.		Estado de Animo	Cualidades Clima Laboral Estrés		
¿Qué relación existe entre la Inducción y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017?	Determinar la relación significativa entre la Inducción y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017.	Existe una relación significativa entre la Inducción y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Clínica San Teresita de Abancay.		Equipo de Trabajo	Resolver Problemas Metas Especificas Clima de Confianza		
¿Qué relación existe entre la Compensación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017?	Determinar la relación significativa entre la Compensación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017.	Existe una relación significativa entre la Compensación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Clínica San Teresita de Abancay.		Comunicación	Comunicación hacia Arriba Comunicación hacia abajo		
			Liderazgo	Líder orientado a los Empleados Líder orientado a las Tareas			

## Anexo 2: Cuestionarios

### CUESTIONARIO

### INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CLINICA SANTA TERESITA DE ABANCAY						
<b>Distinguido(a) servidor(a)</b> de.....						
El cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) cuyo fin es recoger información sobre <b>“Recursos Humanos y el Desempeño Laboral”</b> . Su participación es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
N°	AFIRMACIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>					
	<b>RECLUTAMIENTO</b>					
1	¿Usted está de acuerdo con la política de reclutamiento interno?					
2	¿Usted está de acuerdo con la política de reclutamiento externo?					
3	¿Usted está de acuerdo con la implementación de una nueva políticas laborales en la institución?					
4	¿Usted está de acuerdo con la política que establece el código ético?					
5	¿Usted está de acuerdo con la fuente de capital intelectual en su área?					
6	¿Usted está de acuerdo con la Fuente de Información de reclutamiento que se realice mediante anuncios?					
7	¿Usted está de acuerdo con la Fuente de información que se realice mediante recomendaciones?					
	<b>SELECCIÓN</b>					
8	¿Usted está de acuerdo con la etapa de preselección del personal?					
9	¿Usted está de acuerdo con la etapa de selección que se realice mediante una entrevista personal?					
10	¿Usted está de acuerdo con la Técnica de selección del personal se realice mediante exámenes de conocimiento teóricos?					
11	¿Usted está de acuerdo con la Técnica de selección del personal se realice mediante un test psicométrico.					
	<b>CONTRATACIÓN</b>					

12	¿ Usted está de acuerdo con los Tipos de contratos que determina la Dirección y Promoción del Empleo?						
13	¿ Usted está de acuerdo con la Forma y condiciones de su contrato de trabajo?						
14	¿ Usted está de acuerdo con la Forma y Beneficios que le otorga la Institución?						
15	¿ Usted está de acuerdo con la Modalidades de su contratos de trabajo?						
	<b>INDUCCION</b>						
16	¿ Usted está de acuerdo con la Adaptación de su puesto de trabajo?						
17	¿ Usted está de acuerdo con la Adaptación con tus compañeros de trabajo?						
18	¿ Usted está de acuerdo con la Ambientación de los procedimientos estandarizados?						
19	¿ Usted está de acuerdo con la Ambientación de los terminos de trabajo?						
	<b>COMPENSACION</b>						
20	¿Usted está de acuerdo con el sueldo y/o salario que percibe?						
21	¿Usted está de acuerdo con los beneficios sociales que la empresa le reconoce?						
22	¿Usted está de acuerdo con el cálculo efectuado por el área de Contabilidad de tus aportaciones y descuentos?						
23	¿Usted está de acuerdo con el día de tu descanso semanal?						
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
	<b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>						
24	¿Usted posee actitudes interpersonales de comportamiento dentro de la organización?						
25	¿Usted asume roles administrativos en cuanto a proyectos de la organización?						
26	¿Usted realiza con disciplina las cosas de acuerdo a lo planificado?						
27	¿Usted realiza con disciplinas las actividades de la alta jerarquía?						
	<b>COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL</b>						
28	¿Usted desarrolla aptitudes intelectuales para resolver problemas?						
29	¿Usted desarrolla aptitudes físicas para participar en actividades de la organización?						
30	¿Usted utiliza todo su aprendizaje al momento de realizar sus actividades?						
31	¿Usted utiliza todo su aprendizaje para la tomar decisiones?						
	<b>VALORES</b>						
32	¿Usted construye una estabilidad emocional en el grupo de trabajo?						
33	¿Usted siente la adaptabilidad dentro de su área de trabajo?						
34	¿Usted antes de iniciar su trabajo ayuda a resolver problemas de los demás?						
35	¿Usted antes de iniciar su trabajo planifica las actividades?						
	<b>TOMA DE DESICIONES</b>						
36	¿Usted comunica inmediatamente problemas a su jefe?						
37	¿Usted posee muy buena comunicación en el grupo de trabajo?						
38	¿Usted identifica criterios para la toma de decisiones?						

39	¿Usted evalúa alternativas para una solución de un problema?						
<b>MOTIVACION</b>							
40	¿Usted recibe reconocimientos de trabajo por parte de la organización?						
41	¿Usted se involucra con los demás compañeros de trabajo?						
42	¿Usted se involucra con las actividades desempeñadas?						
43	¿Usted desarrolla diseños de tareas antes de empezar su trabajo?						
<b>ESTADO DE ANIMO</b>							
44	¿Usted posee cualidades para lidiar un problema administrativo?						
45	¿Usted posee cualidades para ayudar a resolver problemas de tus compañeros de trabajo?						
46	¿Usted posee un clima laboral bueno con tus compañeros de trabajo?						
47	¿Usted se toma un tiempo para relajarse y no padecer de estrés?						
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>							
48	¿Usted minimiza errores de problema de grupo?						
49	¿Usted soluciona problemas de equipos de trabajo?						
50	¿Usted cumple las metas específicas asignadas por su jefe de área?						
51	¿Usted abusa el exceso de confianza con sus compañeros de trabajo?						
<b>COMUNICACIÓN</b>							
52	¿Usted posee una comunicación fluida con sus superiores?						
53	¿Usted posee una comunicación de confianza con su jefe de área?						
54	¿Usted posee una comunicación fluida con los demás compañeros de trabajo?						
55	¿Usted posee una comunicación buena con el personal de limpieza?						
<b>LIDERAZGO</b>							
56	¿Usted posee una actividad a bajo presión por parte de su líder?						
57	¿Usted posee actividades que ayuden a fortalecer al equipo de trabajo?						
58	¿Usted realiza tareas en beneficio del equipo de trabajo?						
59	¿Usted asume tareas de los demás integrantes de trabajo?						

**Anexo 3: Encuestas**

**ENCUESTA**

**INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION**

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CLINICA SANTA TERESITA DE ABANCAY						
Distinguido(a) servidor(a) de.....						
El cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) cuyo fin es recoger información sobre <b>“Recursos Humanos y el Desempeño Laboral”</b> . Su participación es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.						
		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
N°	AFIRMACIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Usted está de acuerdo con la política de reclutamiento interno?					
2	¿Usted está de acuerdo con la política de reclutamiento externo?					
3	¿Usted está de acuerdo con la implementación de una nueva políticas laborales en la institución?					
4	¿Usted está de acuerdo con la política que establece el código ético?					
5	¿Usted está de acuerdo con la fuente de capital intelectual en su área?					
6	¿Usted está de acuerdo con la Fuente de Información de reclutamiento que se realice mediante anuncios?					
7	¿Usted está de acuerdo con la Fuente de información que se realice mediante recomendaciones?					
8	¿Usted está de acuerdo con la etapa de preselección del personal?					
9	¿Usted está de acuerdo con la etapa de selección que se realice mediante una entrevista personal?					
10	¿Usted está de acuerdo con la Técnica de selección del personal se realice mediante exámenes de conocimiento teóricos?					
11	¿Usted está de acuerdo con la Técnica de selección del personal se realice mediante un test psicométrico.					
12	¿Usted está de acuerdo con los Tipos de contratos que determina la Dirección y Promoción del Empleo?					
13	¿Usted está de acuerdo con la Forma y condiciones de su contrato de trabajo?					
14	¿Usted está de acuerdo con la Forma y Beneficios que le otorga la Institución?					

15	¿ Usted está de acuerdo con la Modalidades de su contratos de trabajo?						
16	¿ Usted está de acuerdo con la Adaptación de su puesto de trabajo?						
17	¿ Usted está de acuerdo con la Adaptación con tus compañeros de trabajo?						
18	¿ Usted está de acuerdo con la Ambientación de los procedimientos estandarizados?						
19	¿ Usted está de acuerdo con la Ambientación de los terminos de trabajo?						
20	¿Usted está de acuerdo con el sueldo y/o salario que percibe?						
21	¿Usted está de acuerdo con los beneficios sociales que la empresa le reconoce?						
22	¿Usted está de acuerdo con el cálculo efectuado por el área de Contabilidad de tus aportaciones y descuentos?						
23	¿Usted está de acuerdo con el día de tu descanso semanal?						
24	¿Usted posee actitudes interpersonales de comportamiento dentro de la organización?						
25	¿Usted asume roles administrativos en cuanto a proyectos de la organización?						
26	¿Usted realiza con disciplina las cosas de acuerdo a lo planificado?						
27	¿Usted realiza con disciplinas las actividades de la alta jerarquía?						
28	¿Usted desarrolla aptitudes intelectuales para resolver problemas?						
29	¿Usted desarrolla aptitudes físicas para participar en actividades de la organización?						
30	¿Usted utiliza todo su aprendizaje al momento de realizar sus actividades?						
31	¿Usted utiliza todo su aprendizaje para la tomar decisiones?						
32	¿Usted construye una estabilidad emocional en el grupo de trabajo?						
33	¿Usted siente la adaptabilidad dentro de su área de trabajo?						
34	¿Usted antes de iniciar su trabajo ayuda a resolver problemas de los demás?						
35	¿Usted antes de iniciar su trabajo planifica las actividades?						
36	¿Usted comunica inmediatamente problemas a su jefe?						
37	¿Usted posee muy buena comunicación en el grupo de trabajo?						
38	¿Usted identifica criterios para la toma de decisiones?						
39	¿Usted evalúa alternativas para una solución de un problema?						
40	¿Usted recibe reconocimientos de trabajo por parte de la organización?						
41	¿Usted se involucra con los demás compañeros de trabajo?						
42	¿Usted se involucra con las actividades desempeñadas?						
43	¿Usted desarrolla diseños de tareas antes de empezar su trabajo?						
44	¿Usted posee cualidades para lidiar un problema administrativo?						
45	¿Usted posee cualidades para ayudar a resolver problemas de tus compañeros de						

	trabajo?						
46	¿Usted posee un clima laboral bueno con tus compañeros de trabajo?						
47	¿Usted se toma un tiempo para relajarse y no padecer de estrés?						
48	¿Usted minimiza errores de problema de grupo?						
49	¿Usted soluciona problemas de equipos de trabajo?						
50	¿Usted cumple las metas específicas asignadas por su jefe de área?						
51	¿Usted abusa el exceso de confianza con sus compañeros de trabajo?						
52	¿Usted posee una comunicación fluida con sus superiores?						
53	¿Usted posee una comunicación de confianza con su jefe de área?						
54	¿Usted posee una comunicación fluida con los demás compañeros de trabajo?						
55	¿Usted posee una comunicación buena con el personal de limpieza?						
56	¿Usted posee una actividad a bajo presión por parte de su líder?						
57	¿Usted posee actividades que ayuden a fortalecer al equipo de trabajo?						
58	¿Usted realiza tareas en beneficio del equipo de trabajo?						
59	¿Usted asume tareas de los demás integrantes de trabajo?						

CUESTIONARIO

Señor (a) **C.P.C. Carlos Enrique Vásquez Cutipa**

EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada:

**“Gestión de Recursos Humanos y su influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017”**

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalizacion de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS



-----  
**Carlos Enrique Vásquez Cutipa**  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MAT. 03-4333

## DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### 1. DATOS GENERALES: C.P.C. Carlos Enrique Vásquez

1.1. Apellidos y Nombres del Experto:

1.2. Profesión: Contador Público Colegiado

1.3. Grado Académico: Contador

1.4. Nombre del Proyecto del instrumento o motivo de evaluación:

“Gestión de Recursos Humanos y su influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017”

1.5. Autor del Instrumento: Henry Eduardo Sánchez Medina

### Instrumento

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINION DE EXPERTO
Reclutamiento	Políticas	¿Usted está de acuerdo con la política de reclutamiento interno?	2
		¿Usted está de acuerdo con la política de reclutamiento externo?	2
		¿Usted está de acuerdo con la implementación de una nueva políticas laboral en la institución?	2
		¿Usted está de acuerdo con la política que establece el código ético?	2
	Fuentes	¿Usted está de acuerdo con la fuente de capital intelectual en su área?	2
		¿Usted está de acuerdo con la Fuente de Información de reclutamiento que se realice mediante anuncios?	2
¿Usted está de acuerdo con la Fuente de información que se realice mediante recomendaciones?		2	
Selección	Etapas	¿Usted está de acuerdo con la etapa de preselección del personal ?	2
		¿Usted está de acuerdo con la etapa de selección que se realice mediante una entrevista personal?	2
	Técnicas	¿Usted está de acuerdo con la Técnica de selección del personal se realice mediante exámenes de conocimiento teóricos?	2
		¿Usted está de acuerdo con la Técnica de selección del personal se realice mediante un test psicométrico.	2
Contratación	Tipos	¿Usted está de acuerdo con los Tipos de contratos que determina la Dirección y Promoción del Empleo?	2
	Formas	¿Usted está de acuerdo con la Forma y condiciones de su contrato de trabajo?	2
		¿Usted está de acuerdo con la Forma y Beneficios que le otorga la Institución?	2
	Modalidades	¿Usted está de acuerdo con la Modalidades de su contratos de trabajo?	2
Inducción	Ambientación	¿Usted está de acuerdo con la Adaptación de su puesto de trabajo?	2

		¿ Usted está de acuerdo con la Adaptación con tus compañeros de trabajo ?	2
		¿ Usted está de acuerdo con la Ambientación de los procedimientos estandarizados?	2
		¿ Usted está de acuerdo con la Ambientación de los terminos de trabajo?	2
Compensación	Remuneración	¿ Usted está de acuerdo con el sueldo y/o salario que percibe?	2
		¿ Usted está de acuerdo con los beneficios sociales que la empresa le reconoce?	2
		¿ Usted está de acuerdo con el cálculo efectuado por el área de Contabilidad de tus aportaciones y descuentos?	2
		¿ Usted está de acuerdo con el día de tu descanso semanal?	2
Comportamiento Organizacional	Actitudes Interpersonal	¿Usted posee actitudes interpersonales de comportamiento dentro de la organización?	2
	Roles de la Administración	¿Usted asume roles administrativos en cuanto a proyectos de la organización?	2
	Disciplinas	¿Usted realiza con disciplina las cosas de acuerdo a lo planificado?	2
		¿Usted realiza con disciplinas las actividades de la alta jerarquía?	2
Comportamiento Individual	Aptitudes Intelectuales	¿Usted desarrolla aptitudes intelectuales para resolver problemas?	2
	Aptitudes Físicas	¿Usted desarrolla aptitudes físicas para participar en actividades de la organización?	2
	Aprendizaje	¿Usted utiliza todo su aprendizaje al momento de realizar sus actividades?	2
		¿Usted utiliza todo su aprendizaje para la toma de decisiones?	2
Valores	Estabilidad Emocional	¿Usted construye una estabilidad emocional en el grupo de trabajo?	2
	Adaptabilidad	¿Usted siente la adaptabilidad dentro de su área de trabajo?	2
	Apertura	¿Usted antes de iniciar su trabajo ayuda a resolver problemas de los demás?	2
		¿Usted antes de iniciar su trabajo planifica las actividades?	2
Toma de Decisiones	Definir el Problema	¿Usted comunica inmediatamente problemas a su jefe?	2
		¿Usted posee muy buena comunicación en el grupo de trabajo?	2
	Identificar Criterios	¿Usted identifica criterios para la toma de decisiones?	2
	Evaluar las Alternativas	¿Usted evalúa alternativas para una solución de un problema?	2
Motivación	Programa de Reconocimiento	¿Usted recibe reconocimientos de trabajo por parte de la organización?	2
	Involucramiento de los Empleados	¿Usted se involucra con los demás compañeros de trabajo?	2
		¿Usted se involucra con las actividades desempeñadas?	2
	Diseño de Trabajo	¿Usted desarrolla diseños de tareas antes de empezar su trabajo?	2
Estado de Animo	Cualidades	¿Usted posee cualidades para lidiar un problema administrativo?	2
		¿Usted posee cualidades para ayudar a resolver problemas de tus compañeros de trabajo?	2
	Clima Laboral	¿Usted posee un clima laboral bueno con tus compañeros de trabajo?	2
	Estrés	¿Usted se toma un tiempo para relajarse y no padecer de estrés?	2
Equipo de	Resolver	¿Usted minimiza errores de problema de grupo?	2

Trabajo	Problemas	¿Usted soluciona problemas de equipos de trabajo?	2
	Metas Específicas	¿Usted cumple las metas específicas asignadas por su jefe de área?	2
	Clima de Confianza	¿Usted abusa el exceso de confianza con sus compañeros de trabajo?	2
Comunicación	Comunicación hacia Arriba	¿Usted posee una comunicación fluida con sus superiores?	2
		¿Usted posee una comunicación de confianza con su jefe de área?	2
	Comunicación hacia abajo	¿Usted posee una comunicación fluida con los demás compañeros de trabajo?	2
		¿Usted posee una comunicación buena con el personal de limpieza?	2
Liderazgo	Líder orientado a los Empleados	¿Usted posee una actividad a bajo presión por parte de su líder?	2
		¿Usted posee actividades que ayuden a fortalecer al equipo de trabajo?	2
	Líder orientado a las Tareas	¿Usted realiza tareas en beneficio del equipo de trabajo?	2
		¿Usted asume tareas de los demás integrantes de trabajo?	2

OPINION DEL EXPERTO:

2=VALIDO

0=NO VALIDO

  
**Carlos Enrique Vasquez Cutipa**  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MAT. 03-4333

**CUESTIONARIO**

Señor (a): **Ofelia Mamani Castilla**

EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada:

**“Gestión de Recursos Humanos y su influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017”**

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalizacion de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	

  
 .....  
 Ofelia Mamani Castilla  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MAT. 03-47

**DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**
**1. DATOS GENERALES:**
**1.1. Apellidos y Nombres del Experto:** Ofelia Mamani Castilla

**1.2. Profesión:** Contador Público Colegiado

**1.3. Grado Académico:** Contador

**1.4. Nombre del Proyecto del instrumento o motivo de evaluación:**
**“Gestión de Recursos Humanos y su influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017”**
**1.5. Autor del Instrumento:** Henry Eduardo Sánchez Medina

**Instrumento**

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINION DE EXPERTO
Reclutamiento	Políticas	¿Usted está de acuerdo con la política de reclutamiento interno?	2
		¿Usted está de acuerdo con la política de reclutamiento externo?	2
		¿Usted está de acuerdo con la implementación de una nueva políticas laboral en la institución?	2
		¿Usted está de acuerdo con la política que establece el código ético?	2
	Fuentes	¿Usted está de acuerdo con la fuente de capital intelectual en su área?	2
		¿Usted está de acuerdo con la Fuente de Información de reclutamiento que se realice mediante anuncios?	2
¿Usted está de acuerdo con la Fuente de información que se realice mediante recomendaciones?		2	
Selección	Etapas	¿Usted está de acuerdo con la etapa de preselección del personal ?	2
		¿Usted está de acuerdo con la etapa de selección que se realice mediante una entrevista personal?	2
	Técnicas	¿Usted está de acuerdo con la Técnica de selección del personal se realice mediante exámenes de conocimiento teóricos?	2
		¿Usted está de acuerdo con la Técnica de selección del personal se realice mediante un test psicométrico.	2
Contratación	Tipos	¿Usted está de acuerdo con los Tipos de contratos que determina la Dirección y Promoción del Empleo?	2
	Formas	¿Usted está de acuerdo con la Forma y condiciones de su contrato de trabajo?	2
		¿Usted está de acuerdo con la Forma y Beneficios que le otorga la Institución?	2
	Modalidades	¿Usted está de acuerdo con la Modalidades de su contratos de trabajo?	2
Inducción	Ambientación	¿Usted está de acuerdo con la Adaptación de su puesto de trabajo?	2

		¿ Usted está de acuerdo con la Adaptación con tus compañeros de trabajo ?	2
		¿ Usted está de acuerdo con la Ambientación de los procedimientos estandarizados?	2
		¿ Usted está de acuerdo con la Ambientación de los terminos de trabajo?	2
Compensación	Remuneración	¿ Usted está de acuerdo con el sueldo y/o salario que percibe?	2
		¿ Usted está de acuerdo con los beneficios sociales que la empresa le reconoce?	2
		¿ Usted está de acuerdo con el cálculo efectuado por el área de Contabilidad de tus aportaciones y descuentos?	2
		¿ Usted está de acuerdo con el día de tu descanso semanal?	2
Comportamiento Organizacional	Actitudes Interpersonal	¿Usted posee actitudes interpersonales de comportamiento dentro de la organización?	2
	Roles de la Administración	¿Usted asume roles administrativos en cuanto a proyectos de la organización?	2
	Disciplinas	¿Usted realiza con disciplina las cosas de acuerdo a lo planificado?	2
¿Usted realiza con disciplinas las actividades de la alta jerarquía?		2	
Comportamiento Individual	Aptitudes intelectuales	¿Usted desarrolla aptitudes intelectuales para resolver problemas?	2
	Aptitudes Físicas	¿Usted desarrolla aptitudes físicas para participar en actividades de la organización?	2
	Aprendizaje	¿Usted utiliza todo su aprendizaje al momento de realizar sus actividades?	2
		¿Usted utiliza todo su aprendizaje para la tomar decisiones?	2
Valores	Estabilidad Emocional	¿Usted construye una estabilidad emocional en el grupo de trabajo?	2
	Adaptabilidad	¿Usted siente la adaptabilidad dentro de su área de trabajo?	2
	Apertura	¿Usted antes de iniciar su trabajo ayuda a resolver problemas de los demás?	2
		¿Usted antes de iniciar su trabajo planifica las actividades?	2
Toma de Decisiones	Definir el Problema	¿Usted comunica inmediatamente problemas a su jefe?	2
		¿Usted posee muy buena comunicación en el grupo de trabajo?	2
	Identificar Criterios	¿Usted identifica criterios para la toma de decisiones?	2
	Evaluar las Alternativas	¿Usted evalúa alternativas para una solución de un problema?	2
Motivación	Programa de Reconocimiento	¿Usted recibe reconocimientos de trabajo por parte de la organización?	2
	Involucramiento de los Empleados	¿Usted se involucra con los demás compañeros de trabajo?	2
		¿Usted se involucra con las actividades desempeñadas?	2
Diseño de Trabajo	¿Usted desarrolla diseños de tareas antes de empezar su trabajo?	2	
Estado de Animo	Cualidades	¿Usted posee cualidades para lidiar un problema administrativo?	2
		¿Usted posee cualidades para ayudar a resolver problemas de tus compañeros de trabajo?	2
	Clima Laboral	¿Usted posee un clima laboral bueno con tus compañeros de trabajo?	2
	Estrés	¿Usted se toma un tiempo para relajarse y no padecer de estrés?	2
Equipo de	Resolver	¿Usted minimiza errores de problema de grupo?	2

	<b>Resolver Problemas</b>	¿Usted soluciona problemas de equipos de trabajo?	2
	<b>Metas Especificas</b>	¿Usted cumple las metas específicas asignadas por su jefe de área?	2
	<b>Clima de Confianza</b>	¿Usted abusa el exceso de confianza con sus compañeros de trabajo?	2
<b>Comunicación</b>	<b>Comunicación hacia Arriba</b>	¿Usted posee una comunicación fluida con sus superiores?	2
		¿Usted posee una comunicación de confianza con su jefe de área?	2
	<b>Comunicación hacia abajo</b>	¿Usted posee una comunicación fluida con los demás compañeros de trabajo?	2
		¿Usted posee una comunicación buena con el personal de limpieza?	2
<b>Liderazgo</b>	<b>Líder orientado a los Empleados</b>	¿Usted posee una actividad a bajo presión por parte de su líder?	2
		¿Usted posee actividades que ayuden a fortalecer al equipo de trabajo?	2
	<b>Líder orientado a las Tareas</b>	¿Usted realiza tareas en beneficio del equipo de trabajo?	2
		¿Usted asume tareas de los demás integrantes de trabajo?	2

OPINION DEL EXPERTO:

2=VALIDO

0=NO VALIDO

  
 .....  
**Ofelia Mamani Castilla**  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MAT. 03-471

.....  
**Ofelia Mamani Castilla**  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

CUESTIONARIO

Señor (a). **C.P.C.C. Peggy Patricia Barra Araujo**

EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada:

**“Gestión de Recursos Humanos y su influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017”**

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalizacion de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS



.....  
**Cpcc. Peggy Patricia Barra Araujo**  
**MATRICULA N° 03 - 742**

**DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**
**1. DATOS GENERALES: C.P.C.C. Peggy Patricia Barra Araujo**
**1.1. Apellidos y Nombres del Experto:**
**1.2. Profesión:** Contador Público Colegiado

**1.3. Grado Académico:** Contador

**1.4. Nombre del Proyecto del instrumento o motivo de evaluación:**
**“Gestión de Recursos Humanos y su influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la clínica Santa Teresita de Abancay, 2017”**
**1.5. Autor del Instrumento:** Henry Eduardo Sánchez Medina

**Instrumento**

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINION DE EXPERTO
Reclutamiento	Políticas	¿Usted está de acuerdo con la política de reclutamiento interno?	2
		¿Usted está de acuerdo con la política de reclutamiento externo?	2
		¿Usted está de acuerdo con la implementación de una nueva políticas laboral en la institución?	2
		¿Usted está de acuerdo con la política que establece el código ético?	2
	Fuentes	¿Usted está de acuerdo con la fuente de capital intelectual en su área?	2
		¿Usted está de acuerdo con la Fuente de Información de reclutamiento que se realice mediante anuncios?	2
¿Usted está de acuerdo con la Fuente de información que se realice mediante recomendaciones?		2	
Selección	Etapas	¿Usted está de acuerdo con la etapa de preselección del personal ?	2
		¿Usted está de acuerdo con la etapa de selección que se realice mediante una entrevista personal?	2
	Técnicas	¿Usted está de acuerdo con la Técnica de selección del personal se realice mediante exámenes de conocimiento teóricos?	2
		¿Usted está de acuerdo con la Técnica de selección del personal se realice mediante un test psicométrico.	2
Contratación	Tipos	¿Usted está de acuerdo con los Tipos de contratos que determina la Dirección y Promoción del Empleo?	2
	Formas	¿Usted está de acuerdo con la Forma y condiciones de su contrato de trabajo?	2
		¿Usted está de acuerdo con la Forma y Beneficios que le otorga la Institución?	2
	Modalidades	¿Usted está de acuerdo con la Modalidades de su contratos de trabajo?	2
Inducción	Ambientación	¿Usted está de acuerdo con la Adaptación de su puesto de trabajo?	2

		¿ Usted está de acuerdo con la Adaptación con tus compañeros de trabajo ?	2
		¿ Usted está de acuerdo con la Ambientación de los procedimientos estandarizados?	2
		¿ Usted está de acuerdo con la Ambientación de los terminos de trabajo?	2
<b>Compensación</b>	<b>Remuneración</b>	¿ Usted está de acuerdo con el sueldo y/o salario que percibe?	2
		¿ Usted está de acuerdo con los beneficios sociales que la empresa le reconoce?	2
		¿ Usted está de acuerdo con el cálculo efectuado por el área de Contabilidad de tus aportaciones y descuentos?	2
		¿ Usted está de acuerdo con el día de tu descanso semanal?	2
<b>Comportamiento Organizacional</b>	<b>Actitudes Interpersonal</b>	¿Usted posee actitudes interpersonales de comportamiento dentro de la organización?	2
	<b>Roles de la Administración</b>	¿Usted asume roles administrativos en cuanto a proyectos de la organización?	2
	<b>Disciplinas</b>	¿Usted realiza con disciplina las cosas de acuerdo a lo planificado?	2
		¿Usted realiza con disciplinas las actividades de la alta jerarquía?	2
<b>Comportamiento Individual</b>	<b>Aptitudes Intelectuales</b>	¿Usted desarrolla aptitudes intelectuales para resolver problemas?	2
	<b>Aptitudes Físicas</b>	¿Usted desarrolla aptitudes físicas para participar en actividades de la organización?	2
	<b>Aprendizaje</b>	¿Usted utiliza todo su aprendizaje al momento de realizar sus actividades?	2
		¿Usted utiliza todo su aprendizaje para la tomar decisiones?	2
<b>Valores</b>	<b>Estabilidad Emocional</b>	¿Usted construye una estabilidad emocional en el grupo de trabajo?	2
	<b>Adaptabilidad</b>	¿Usted siente la adaptabilidad dentro de su área de trabajo?	2
	<b>Apertura</b>	¿Usted antes de iniciar su trabajo ayuda a resolver problemas de los demás?	2
		¿Usted antes de iniciar su trabajo planifica las actividades?	2
<b>Toma de Decisiones</b>	<b>Definir el Problema</b>	¿Usted comunica inmediatamente problemas a su jefe?	2
		¿Usted posee muy buena comunicación en el grupo de trabajo?	2
	<b>Identificar Criterios</b>	¿Usted identifica criterios para la toma de decisiones?	2
	<b>Evaluar las Alternativas</b>	¿Usted evalúa alternativas para una solución de un problema?	2
<b>Motivación</b>	<b>Programa de Reconocimiento</b>	¿Usted recibe reconocimientos de trabajo por parte de la organización?	2
	<b>Involucramiento de los Empleados</b>	¿Usted se involucra con los demás compañeros de trabajo?	2
		¿Usted se involucra con las actividades desempeñadas?	2
	<b>Diseño de Trabajo</b>	¿Usted desarrolla diseños de tareas antes de empezar su trabajo?	2
<b>Estado de Animo</b>	<b>Cualidades</b>	¿Usted posee cualidades para lidiar un problema administrativo?	2
		¿Usted posee cualidades para ayudar a resolver problemas de tus compañeros de trabajo?	2
	<b>Clima Laboral</b>	¿Usted posee un clima laboral bueno con tus compañeros de trabajo?	2
	<b>Estrés</b>	¿Usted se toma un tiempo para relajarse y no padecer de estrés?	2
<b>Equipo de</b>	<b>Resolver</b>	¿Usted minimiza errores de problema de grupo?	2

Trabajo	<b>Problemas</b>	¿Usted soluciona problemas de equipos de trabajo?	2
	<b>Metas Especificas</b>	¿Usted cumple las metas específicas asignadas por su jefe de área?	2
	<b>Clima de Confianza</b>	¿Usted abusa el exceso de confianza con sus compañeros de trabajo?	2
Comunicación	<b>Comunicación hacia Arriba</b>	¿Usted posee una comunicación fluida con sus superiores?	2
		¿Usted posee una comunicación de confianza con su jefe de área?	2
	<b>Comunicación hacia abajo</b>	¿Usted posee una comunicación fluida con los demás compañeros de trabajo?	2
		¿Usted posee una comunicación buena con el personal de limpieza?	2
Liderazgo	<b>Líder orientado a los Empleados</b>	¿Usted posee una actividad a bajo presión por parte de su líder?	2
		¿Usted posee actividades que ayuden a fortalecer al equipo de trabajo?	2
	<b>Líder orientado a las Tareas</b>	¿Usted realiza tareas en beneficio del equipo de trabajo?	2
		¿Usted asume tareas de los demás integrantes de trabajo?	2

OPINION DEL EXPERTO:  
2=VALIDO  
0=NO VALIDO

  
Cpcc. Peggy Patricia Barra Araujo  
MATRICULA N° 03 - 742

**Anexo 5:** Carta Presentacion para la Investigación de Tesis.



# CLINICA SANTA TERESA

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Abancay, 14 de agosto del 2017

**CARTA N°048- 2017-GG-CST/AB**

Señora:  
Jusmarly Rivera Olazabal  
Coordinadora de las Escuelas de la Facultad de Ciencias Empresariales de  
la Universidad Alas Peruanas – Filial Abancay

CIUDAD.-

Asunto: Autorización para la realización del Trabajo de Investigación (Tesis  
para Optar el Grado de Titulación)

Que, en mi condición de Gerente General de la Asociación Civil Santa Teresa de Abancay, quien suscribe identificada con Carnet de Extranjería N° 000220534 con domicilio legal en la Av. Enrique Pélach S/N de la ciudad de Abancay, me dirijo a Ud. para hacer de su conocimiento que en referencia a la carta de presentación recibida el 08 de Agosto del presente año, autorizamos al Sr. Henry Eduardo Sánchez Medina identificado con DNI N° 47832471, para que pueda desarrollar su proyecto de investigación académica para obtener su grado de titulación, pudiendo desarrollar sus investigaciones y encuestas siempre que esto no signifique interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de nuestra institución.

Sea propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
Hna. Cristina Vidal Zapatero  
GERENTE GENERAL

Cc  
Archivo  
Gerencia General

Abancay, 05, Junio, 2017

**Administradora de la Clínica Santa Teresita de Abancay**

**Lugar de Investigación: Clínica Santa Teresita de Abancay**

**Asunto: Realización De Trabajo De Investigación (Tesis Para Optar El Grado De Titulación).**

Es grato dirigirme ante usted, para saludarle cordialmente así mismo por intermedio del presente para poner en conocimiento lo siguiente.

Yo **Henry Eduardo Sánchez Medina**, identificada con DNI 47832471, y código universitario **2011181268**, domiciliado en AV. Arenas Nro. 525 me dirijo ante usted dentro de mi formación académica de bachiller en Ciencias Contables Financieras.

Solicitar ante la comisión administrativa que me puedan brindar el permiso para realizar un proyecto de investigación académica (tesis) para optar el grado de titulación como contador público.

En la cual ruego que me faciliten el acceso a la información con fines de obtener base de datos informativos que me permita desarrollar mi proyecto de investigación.

Es importante recalcar que este proyecto de investigación no conlleva ningún gasto para la institución, y que tomare los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la clínica Santa Teresita de la Ciudad de Abancay.

Sin otro particular le agradezco con anticipación su gentil comprensión y atención brindada.

Atentamente.

  
UNIVERSIDAD  
DE LAS PERUANAS  
ABANCAY  
CPC. Jusmarly Rivera Olazabal  
COORDINADORA DE LAS ESCUELAS  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Jusmarly Rivera Olazabal



Henry Eduardo Sánchez Medina

CELULAR  
Nº = 923 036001



## Anexo 7: Fotografías











## Anexo 8: Declaración Jurada de Autenticación de Tesis

DOCUMENTO NO  
REDACTADO  
EN ESTA NOTARÍA

DOCUMENTO NO REDACTADO  
EN ESTA NOTARÍA

### DECLARACIÓN JURADA

Conste por el presente documentos yo, HENRY EDUARDO SANCHEZ MEDINA, identificada con DNI N° 47832471, con domicilio en APV. Villa Primavera Mza. D Lt. 1, del distrito de Santiago, provincia y departamento del Cusco. En mis plenas facultades físicas y mentales.

### DECLARO BAJO JURAMENTO

1. Soy autor de la tesis titulada "GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CLINICA SANTA TERESITA DE ABANCAY, 2017."
2. La misma que presento para optar: EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO.
3. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado, las normas internacionales APA para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.
7. Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoridad, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD o a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNVIERSIDAD en favor de terceros con que, la Tesis "GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CLINICA SANTA TERESITA DE ABANCAY, 2017."

Cusco, 22 de Enero del 2018.

SE LEGALIZA LAS FIRMAS MAS NO EL CONTENIDO

CERTIFICO: La autenticidad de la(s) firma(s)  
que antecede(n), la(s) cual(es) pertenece(n)  
A Sanchez Medina, Henry  
Eduardo, con DNI N° 47832471

HENRY EDUARDO SANCHEZ MEDINA  
DNI N° 47832471



Abancay, 22 ENE. 2018  
Ofelia Jordán Gamarra  
NOTARÍA PÚBLICA

Ofelia Jordán Gamarra  
ABOGADA NOTARIA  
Reg. C.N.A. N° 018  
Tamburco - Abancay