



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de
la UGEL San Martín, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Br. Nicol Lisbeth Cedamano Saavedra

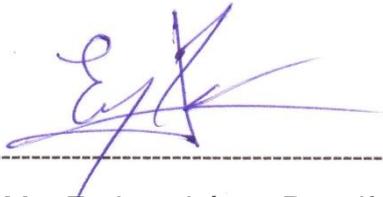
ASESOR

Mg. Keller Sánchez Dávila

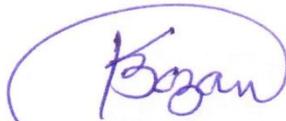
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

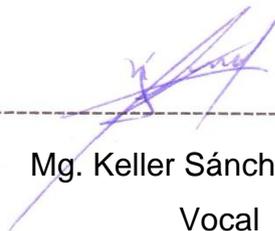
PERÚ - 2016



Mg. Enrique López Rengifo
Presidente



Dr. Keiffer Segundo Bazan Vargas
Secretario



Mg. Keller Sánchez Dávila
Vocal

Dedicatoria

La vida está plagada de retos, uno de ellos es continuar estudiando mientras estás trabajando, es aprender a darle más minutos al tiempo, caer y levantarte mil veces y de seguro volver a caer, así como también levantarse otras mil veces más, a valorar a los que sin tener culpa sufren de las consecuencias de nuestra frustración y pese a ello siempre estarán ahí para uno.

Por ello, dedico esta tesis a mi madre Luz, la persona que cada día que pasa me demuestra que puede ser más fuerte que el roble más hermoso; ella es, quien, desde que estaba en jardín siempre me exigió más de lo que podía dar, es ella que sin duda alguna en el trayecto de mi vida a su manera me ha dado todo su amor, corrigiendo mis errores y sobre todo celebrando mis triunfos.

A, Alcides, que gracias a su iniciativa volví a sentir la satisfacción de volver a estudiar, por ser la persona cuya paciencia fue forjada con diamantes, gracias por motivarme a levantarme cada vez que me daba por vencida.

A la memoria, de Manuel, quien me permitió ser su niña bonita; a José, que con tan poco me dio mucho. Mi amor infinito a ambos hasta el cielo.

Para ellos es la presente dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes debo por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

Nicol Lisbeth

Agradecimiento

Al concluir esta nueva etapa de mi historia profesional, luego de haber alcanzado las metas trazadas, elevo toda mi gratitud a Dios por darme vida, salud y esta oportunidad de estudiar en la Escuela de Posgrado de la UCV – Tarapoto.

De la misma manera, al Rector Fundador César Acuña Peralta por darnos todas las facilidades y la oportunidad de alcanzar este ansiado Grado Académico a través de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo.

Agradecimiento especial al Mg. Sánchez Dávila, Keller, por compartir sus sabías enseñanzas y guiarnos en la elaboración de nuestra tesis; y a todos los docentes que de una y otra forma impregnaron sus sabias enseñanzas en el aula.

Y mi gratitud eterna a mi adorada familia por su invaluable apoyo; ya que sin ello, no hubiera sido posible culminar con éxito mis estudios de Maestría.

Nicol Lisbeth

Declaratoria de autenticidad

Yo, Nicol Lisbeth CEDAMANOS SAAVEDRA, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 46038260, con la tesis "Influencia de la Gestión de Recursos Humanos en el desempeño laboral de la UGEL San Martín, 2016".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Febrero de 2016



Br. Nicol Lisbeth CEDAMANOS SAAVEDRA
DNI 46038260

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Es grato dirigirme a ustedes para presentarles la Tesis titulada “Influencia de la Gestión de Recursos Humanos en el desempeño laboral de la UGEL San Martín, 2016; con la finalidad de Establecer la relación de la Gestión de los Recursos Humanos con el Desempeño Laboral de la UGEL San Martín, 2016; dando cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestra en gestión pública.

Esperado sus opiniones y observaciones sobre el particular que servirán de mucho para la mejoría del presente trabajo de investigación; lo que conllevará a cumplir con los requisitos que merezca su aprobación.

La autora

Índice general

	Pag.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice general.....	vii
Índice De Tabla	ix
Índice De Gráficos.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4. Formulación del problema.....	38
1.5. Justificación del estudio	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos	40
II. MÉTODO	41
2.1. Variables.....	41
2.2. Operacionalización de variables	42
2.3. Población y muestra	42
2.4. Criterios de selección.....	43
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.6. Validación y confiabilidad del instrumento	43
2.7. Métodos de análisis de datos.....	44
2.8. Consideraciones éticas	44

III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES.....	57
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59

ANEXOS

Índice De Tabla

	Pág.
Tabla 1: Gestión de los Recursos Humanos en su dimensión Personas	45
Tabla 2: Gestión de los Recursos Humanos en su dimensión Procesos	46
Tabla 3: Gestión de los Recursos Humanos en su dimensión Tecnología	47
Tabla 4: Gestión de los Recursos Humanos	48
Tabla 5: Desempeño laboral en su dimensión Capacidad de Servicio.....	49
Tabla 6: Desempeño laboral en su dimensión Responsabilidad Laboral	50
Tabla 7: Desempeño laboral	51
Tabla 8: Resultados de la Correlación de Pearson entre las Variables: Gestión de los Recursos Humanos con el Desempeño Laboral.....	52

Índice De Gráficos

	Pág.
Gráfico 1: Gestión de los Recursos Humanos en su dimensión Personas (%)... 45	45
Gráfico 2: Gestión de los Recursos Humanos en su dimensión Procesos (%)... 46	46
Gráfico 3: Gestión de los Recursos Humanos en su dimensión Tecnología (%)... 47	47
Gráfico 4: Gestión de los Recursos Humanos (%)..... 48	48
Gráfico 5: Desempeño laboral en su dimensión Capacidad de Servicio (%)..... 49	49
Gráfico 6: Desempeño laboral en su dimensión Responsabilidad Laboral (%).... 50	50
Gráfico 7: Desempeño laboral (%)..... 51	51
Gráfico 8: Dispersión entre las variables: Gestión de los Recursos Humanos con el Desempeño Laboral..... 52	52

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo general Establecer la relación de la Gestión de los Recursos Humanos con el Desempeño Laboral de la UGEL San Martín, 2016. El tipo de estudio fue no experimental, con un diseño descriptivo correlacional; la muestra de investigación fue 35 trabajadores de la Ugel San Martín. Para la recolección de datos se utilizó dos listas de cotejo. Los datos fueron procesados y analizados a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS.

Los resultados afirman que existe relación significativa entre la Gestión de los Recursos Humanos con el Desempeño Laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson (0.826) indicando una alta correlación positiva entre las variables.

Se concluye que los niveles de percepción que tienen los trabajadores respecto a la gestión de los recursos humanos en sus dimensiones personas, procesos y tecnología el 26% del total de trabajadores considera que el manejo de la gestión de los recursos humanos es “Malo”, el 31% considera o percibe la gestión de manera “Regular” y solo el 26% lo considera “Bueno”. Respecto al desempeño laboral por dimensión en la UGEL San Martín, refleja que el 37% de los encuestados lo consideran de forma negativa “Malo”, y el 19% lo percibieron de forma positiva “Bueno”. El 30% de los encuestados consideran que el desempeño laboral se desarrolla de manera “Regular”, y el 14” consideran que el desarrollo del mismo se da de forma “Excelente”.

Palabras clave: Gestión de los Recursos Humanos y Desempeño Laboral

ABSTRACT

This research has as general objective Establish the relationship of the Human Resources Management with the Labor Performance of the UGEL San Martín, 2016. The type of study was non-experimental, with a descriptive correlational design; The research sample was 35 workers from Ugel San Martín. For data collection, two checklists were used. The data were processed and analyzed through Microsoft Excel and the SPSS statistical program.

The results affirm that there is a significant relationship between Human Resources Management and Labor Performance, with a Pearson correlation coefficient (0.826) indicating a high positive correlation between the variables.

It is concluded that the perception levels of the Human Resources Management of the San Martín UGEL, only 16% of workers are "Totally agree" with the Human Resources Management of the San Martín UGEL, 2016. In its dimension People, 11% are "Totally agree" with Management. The Processes dimension 17% of workers are "Totally agree" with the Management. The Technology dimension of the San Martin UGEL, only 20% is "Totally agree" with the Management. The levels of perception of work performance of the San Martín UGEL, indicate that the Capacity of Service only 14% dimension is "Totally Agree". The Labor Responsibility dimension, only 14% is "Totally agree" with the labor performance in its dimension of Labor Responsibility of the UGEL San Martín.

Key words: Human Resources Management and Work Performanc

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Desde hace buen tiempo, las personas están tomando conciencia sobre la importancia que tiene el recurso y/o factor humano en el éxito de los planes, programas y en el logro de las metas organizacionales. En el pasado, la gestión de los recursos humanos ha sido considerado como algo secundario e irrelevante. La principal preocupación de las áreas responsables en algunas instituciones se ha limitado a la administración de las planillas, files de personal y las relaciones colectivas de trabajo. Aun en la actualidad existen organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional.

Es necesario caer en cuenta, que en su mayoría las personas pasan buena parte de sus vidas en el trabajo; y desarrollarse en la vida está ligado generalmente al desarrollo en el trabajo. Desarrollo integral que no solo consiste en aprender nuevas cosas, sino también en desarrollar habilidades y destrezas de diversa índole (Gomez Castillo, 2015).

En estos últimos años se ha dado la carencia de una buena gestión de los recursos humanos, muchas de ellas por lo general está desfasada respecto a las necesidades reales que presentan las Unidades de Gestión Educativas Locales, tal como se puede apreciar entre el CAP (cuadro de asignación de personal), debidamente establecido y el número de trabajadores (funcionarios y especialistas) que laboran en las Unidades de Gestión Educativas Locales. Como suele suceder en la administración pública, muchas veces las Unidades de Gestión Educativa Local con el fin de satisfacer o compensar las necesidades de personal, se basa en el uso de contratos temporales, afectando la estabilidad y continuidad laboral dentro de la institución. Otro de los problemas que enfrentan las Unidades de Gestión Educativa Local, es el personal o trabajadores “destacados”. En más de un caso, se trata de docentes de aula que por problemas administrativos y/o disciplinarios han sido trasladados a trabajar en la institución. Esto hace que aminore las posibilidades de mejorar la calidad y de asegurar la idoneidad técnica y profesional del personal que trabaja en la institución. Si bien una parte del personal cuenta con formación y experiencia profesional, existe una

proporción importante de personal antiguo y “estable” que no la tiene, o simplemente es un personal desactualizado, quedándose sola a hacer permanencia, muchas veces ineficiente más no de calidad. En las Unidades de Gestión Educativas Locales se ha llevado a cabo acciones que promuevan la calificación del personal a través de su participación en capacitaciones continuas, sin embargo estas ni parecen ser necesariamente de buena calidad (Caro, 2012).

La Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, tiene una organización establecida, mas esta no muestra una consistencia en su administración, debido más que todo a que no se practica el valor implícito de la gestión de recursos humanos, que es el de servir a las personas; no existe equidad, el descontento prima en muchas oficinas, el mismo que se ve expuesto en el desempeño laboral. La responsabilidad no se ajusta a las circunstancias ya que muchas veces no se toma conciencia de la importancia de las cosas que se realizan ni de las consecuencias que puede tener el no llevarlas a cabo como se debe. En este contexto, la calidad en la gestión de recursos humanos no cumple su rol de servicio como finalidad superior. Dentro de la institución no se realiza una planificación continua que oriente los cursos de acción, los mismos que deben ser enfocados al recurso humano, en el que existan programas que guíen el comportamiento organizacional y que faciliten la toma de decisiones. La escasa organización con respecto al recurso humano, concibe un personal desmotivado y deficiente en la realización de sus funciones (desempeño laboral bajo), a pesar que la institución cuenta con los manuales administrativos, estos no son puestos en práctica. La carencia de controles eficientes del Desempeño Laboral, como por ejemplo: cumplimiento de tareas, uso de recursos, organización del tiempo, uso de la información reglas y políticas; estaría afectando la calidad en el servicio.

Consecuentemente, al no contar con las competencias laborales definidas en perfiles de cargos, y al no existir un modelo de administrativo a través del cual se pueda seleccionar, capacitar, remunerar y evaluar el desempeño del personal de la UGEL San Martín, conlleva a una mala Gestión de Recursos Humanos.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional:

García A., (2013), en su tesis titulada “Análisis del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel ”, el mismo que fue desarrollado en Tulcán – Ecuador; tuvo por objetivo general: Analizar como la deficiente gestión del recurso humano por competencias incide en el nivel de desempeño laboral del personal administrativo y de servicio del Instituto Superior Pedagógico ciudad de San Gabriel, con el fin de elaborar un modelo de gestión de recursos humanos por competencias. Como objetivos específicos, tuvo: Desarrollar la fundamentación científica que contribuya a fortalecer el conocimiento en los temas de gestión del recurso humano por competencias y el desempeño laboral que respalde la investigación; Realizar una investigación que permita diagnosticar y determinar la relación entre la gestión del recurso humano por competencias y el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico ciudad de San Gabriel; y Diseñar u modelo de gestión de recursos humanos por competencias que permita evaluar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico ciudad de San Gabriel. Cabe mencionar que la población objeto de estudio del mismo, fue el personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel, con un número de 11 personas. En el mismo se concluyó que: No se han establecido parámetros para el ingreso de personal a la institución que definan el perfil requerido y a la vez garanticen un buen desempeño en el desarrollo de sus funciones; como lo manifiesta el 82% del personal encuestado y la persona encargada del talento humano; La gestión del talento humano en la institución no se encuentra estructurada bajo procesos que conduzcan a aprovechar el potencial recurso humano con el que dispone; únicamente se realizan acciones asiladas para estos fines; El reclutamiento y selección del personal no se realiza de manera técnica, no cuenta con instrumentos que permitan evaluar los conocimientos, habilidades y actitudes de los postulantes, y de esa manera seleccionar al mejor candidato. Siendo

entonces la selección de personal discrecional, el 64% del personal participante así lo indica; No se han definido planes de capacitación y desarrollo acordes a las necesidades institucionales que favorezcan a consolidar los conocimientos específicos para el desarrollo de actividades, así como para el fortalecimiento de habilidades, y La evaluación del desempeño es vista como una obligación y no como una fuente de información que provee los datos necesarios para planear capacitaciones e identificar personas con potencial de desarrollo, el 82% del personal indica que los clientes internos y externos no son participes de este proceso por lo que no se puede obtener una visión consolidada del desempeño de las personas.

Por su parte Sum M., (2015), en su trabajo titulado: “Motivación y desempeño laboral”, desarrollado en la ciudad de Quetzaltengo – México, trabajó con el siguiente objetivo general: Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltengo. En cuanto a los objetivos específicos tuvo: Determinar el nivel de motivación de los trabajadores; Establecer el grado de desempeño laboral que poseen los colaboradores administrativos de la empresa de la zona 1 de Quetzaltengo; y Elaborar una propuesta sobre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores. Para la realización del estudio en mención, la población la componían treinta y cuatro colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltengo. Se obtuvo las siguientes conclusiones: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se determinó que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltengo; La prueba estandarizada de escala de motivación psicosociales aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/autoconcepto, autodesarrollo, poder y seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas, las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron incentivo y satisfacción; La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltengo, realizar las

actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que los mismos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral; Se verifico a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben felicitaciones por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un correcto desempeño laboral al realizar sus actividades.

A nivel nacional:

Pérez N., & Rivera P., (2013): en su trabajo titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013”, el mismo que fue desarrollado en la ciudad de Iquitos, tuvo por objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. Como objetivos específicos se encontró: Determinar el nivel de clima organizacional que se presenta en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013; y Determinar el nivel de satisfacción laboral que se presenta en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. Se tomó la población muestral de 107 trabajadores de la sede central y de la gerencia regional Pucallpa del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Obteniendo como conclusiones lo siguiente: Existe un nivel medio o moderado de clima organizacional de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013; Existe un nivel medio o moderado de satisfacción laboral de los trabajadores Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013.

Para Oscco H., (2015), en su tesis titulada, “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha Andahuaylas-Apurímac, 2014”. Tuvo por objetivo general: Determinar la relación existente de la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal en la municipalidad distrital de Pacucha Andahuaylas-Apurímac, 2014. Como objetivos específicos tuvo: Determinar la relación entre la planificación del talento humano y el desempeño laboral

del personal en la municipalidad distrital de Pacucha, 2014; Determinar la relación existente entre la integración del talento humano y el desempeño laboral del personal en la municipalidad distrital de Pacucha, 2014; y Determinar y conocer la relación que existe entre el desarrollo del talento humano y el desempeño laboral del personal en la municipalidad distrital de Pacucha, 2014. En el trabajo en mención se trabajó con una muestra de 35 trabajadores de la municipalidad. En el mismo se concluyó que: La gestión del Talento Humano se relaciona de forma positiva débil con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman (0.552); La Planificación del Talento Humano se relaciona de forma positiva débil (0.475, coeficiente de correlación de Spearman) con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha; La Integración del Talento Humano se relaciona de forma positiva débil (0.483, coeficiente de correlación de Spearman) con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha; y que el desarrollo del talento humano se relaciona de forma positiva débil (0.417, coeficiente de correlación de Spearman) con el desempeño laboral.

A nivel regional y local:

Para Sánchez K., (2010) en su trabajo titulado “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos - 2010”; tuvo como objetivo general: Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes de salud de Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. Como objetivos específicos fueron: Identificar y describir los niveles del clima organizacional de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos; Identificar y describir los niveles de satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos; y establecer la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos. La población estuvo conformada por 37 trabajadores de la microrred Cuñumbuque y por 38 trabajadores de la microrred de Tabalosos, sumando un total de 75 trabajadores. Concluyo que: El clima organizacional de la microrred Cuñumbuque es de 59.4% y en la

microrred Tabalosos de 62%, predominando el nivel promedio en ambas microrredes de salud; Presentan nivel alto de clima organizacional con similares porcentajes en ambas microrredes de salud con un 40.6% en la microrred Cuñumbuque y un 37.5% en la microrred Tabalosos; En ambas redes no se percibe un nivel bajo de clima organizacional, la prueba del Chi cuadrado no muestra diferencia significativa debido a que la probabilidad de 0.5 es mayor a 0.05, es decir que de acuerdo a la percepción de los trabajadores no hay diferencia en el clima organizacional según microrredes de salud; Por su parte la satisfacción laboral alcanzó un nivel medio en la microrred Cuñumbuque con 59.4% y en la microrred Tabalosos alcanzó un 81.3%. Los resultados demuestran que existe una relación directa con la prueba de Chi cuadrado siendo la probabilidad de 0.0277 menor a 0.05 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir que a mejor clima organizacional más alto el nivel de satisfacción laboral en las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.

Mientras que Silva E.,(2015) en su trabajo titulado “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Morales; durante el primer semestre del año 2015”; tuvo por objetivo general: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Morales; durante el primer semestre del año 2015. En cuanto a los objetivos específicos se tuvo: Describir el clima organizacional en la municipalidad distrital de Morales; Analizar el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Morales; e identificar los elementos del clima organizacional que inciden de manera negativa en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de Morales. La población en estudio estuvo conformada por los trabajadores de la municipalidad distrital de Morales los cuales representaron un total de 75 colaboradores. Se concluyó que: Con respecto al clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Morales transcurrido el primer semestre del año 2015, se ha logrado diagnosticar que se posiciona en un nivel regular, esto debido a que existió algunas falencias como son la poca confianza que el jefe demuestra hacia sus colaboradores, al igual que el personal no puede tomar sus propias

decisiones en la organización, así mismo, los beneficios no son percibidos adecuadamente ya no se adecuan a sus necesidades, consecuentemente las políticas implantadas en la empresa no se adecuan a la posición del personal, por otro lado regularmente las remuneración percibidas por el personal no satisfacen sus necesidades, en consecuencia la estabilidad laboral del personal se ve afectada. Pero sin embargo el ambiente laboral se encuentra en óptimas condiciones; Con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Morales durante el primer semestre del año 2015, se ha determinado en un nivel medio, puesto que las metas se vienen cumpliendo regularmente; igual que el cumplimiento de los procedimientos no son ejecutados adecuadamente, por otro lado la predisposición del personal se ve afectada de cierta manera, y este hecho también afecta al trabajo en equipo del personal, así mismo su satisfacción es baja; por lo antes mencionado es que el desempeño laboral se posiciona en un nivel regular; y que entre los principales elementos del clima organizacional que inciden de manera negativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Morales tenemos el bajo nivel de confianza imperante en la institución, los beneficios inadecuados, la remuneración deficiente y una amplia inestabilidad laboral.

En cuanto a Díaz & Gaviria (2013) con su trabajo titulado: “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermeras del Hospital II-2 Tarapoto, Abril-Julio del 2013”. Tuvo por objetivo general: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto, Abril-Julio del 2013. Como objetivos específicos; Identificar el factor sociodemográfico de mayor relación con el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto; Determinar el estrés laboral según dimensiones en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto; Determinar el nivel de desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto; Identificar el servicio en donde se presenta mayor estrés laboral afectando en el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto; y por último, identificar el factor estresante de mayor relación con el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2

Tarapoto. La muestra de la población estuvo conformado por 60 enfermeros(as) que trabajan en los servicio de medicina, pediatría, cirugía, gineco-obstetricia y emergencia del Hospital II-2 Tarapoto. En el trabajo se concluyó que: No se encuentra relación significativa entre los factores sociodemográficos como son: edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral, siendo $p > 0.005$, lo cual indica que estos resultados no son significativos; El 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral; El 76.7% de la población en estudio presentó un nivel de desempeño profesional medio, cumpliendo con las competencias de evaluación del desempeño (cognitiva; actitudinal-social y capacidad técnica) sólo algunas veces, lo que indica un nivel medio en cuanto a la realización de las tareas de enfermería relacionados con la atención y cuidados al paciente; Es en el servicio de emergencia en donde se genera con mayor frecuencia el estrés laboral, el 11.7% de los enfermeros que trabajan en este servicio identifican ciertas situaciones o factores causantes de estrés, haciéndolos vulnerables a presentar frecuentemente estrés laboral y en consecuencia disminuyendo el nivel de desempeño profesional, $\chi^2 = 5,320$ y $p = 0,028$, siendo $p < 0,005$ lo cual indica que es confiable.

Y por último, Chong P., (2013) en su trabajo titulado "Incremento del nivel de desempeño laboral mediante la implementación de un sistema de administración del conocimiento en cervecería San Juan S.A-Tarapoto". En el cual se trabajó el siguiente objetivo general: Demostrar que la implementación de un sistema de administración del conocimiento incrementa el nivel de desempeño laboral en la Cervecería San Juan S.A-Tarapoto. Como objetivos específicos se tuvo: Evaluar el actual desempeño de los trabajadores del centro de distribución Tarapoto; Desarrollar e implementar el sistema de administración del conocimiento; y medir el nivel de desempeño laboral después de la implementación de la herramienta por parte de los jefes inmediatos a través del test de Revisión del Desempeño (RD). La muestra de la población estuvo conformada por los 21 trabajadores de la Cervecería San Juan S.A. El trabajo concluyo que: Se desarrolló el

Sistema de Información de administración del conocimiento logrando implementar un prototipo que contiene los requerimientos para medir el nivel de desempeño laboral, lo cual es una solución que puede iniciar todo un paso de mejoramiento en la eficiencia de los procedimientos que realizan el personal, incluyendo el manejo de información ordenada y estructurada; Se logró realizar un análisis de la realidad actual del desempeño laboral, con la recopilación de información efectuada, lo cual permitió identificar adecuadamente los requerimientos de los usuarios; Se consiguió desarrollar adecuados métodos de control y consolidación de la información a través del modelado y la implementación de la base de datos en PostgreSQL, la cual soporta las necesidades y requerimientos de los usuarios para la realización de esta herramienta que permita medir el nivel de desempeño laboral. Se logró desarrollar un sistema de administración del conocimiento a través del diseño del sistema de información planteado utilizando la metodología RUP y el lenguaje UML; y elaborando el prototipo de dicho sistema de información; Se llegó a la conclusión que el uso del Sistema de Administración del Conocimiento, influyo significativamente en el incremento del nivel de desempeño laboral en las áreas de la Cervecería San Juan S.A – CD Tarapoto; y Se logró que el nivel de conocimiento se uniformice en gran medida, esto queda demostrado en la disminución de la desviación estándar del Pos test comparado con el Pre test.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Evolución de los recursos humanos a través de la historia

La administración científica: Taylor Winslow Frederick (1856 – 1915), considerado padre de los principios de la organización científica del trabajo. “El Taylorismo es un sistema que tiende a aumentar la productividad del trabajo en las fábricas, mediante la simplificación de los procesos, la eliminación de los tiempos, cronometraje riguroso y una selección de personal adecuado”. Además el Taylorismo se preocupó también por el ambiente laboral, donde se consideraba aspectos como la luz, grado de iluminación, la humedad, temperatura y otros aspectos del ambiente, los

cuales pudieran influir en la productividad de las personas (Montes & Gonzales, 2006, pág. 02).

Las relaciones humanas: Elton Mayo (1880 - 1949) y los colaboradores pertenecientes a la escuela humanística de la administración en EE.UU. realizó el experimento de Hawthorne – de Western Electric, donde se organizó en dos grupos a los trabajadores: grupos experimentales (quienes eran sometidos a diferentes pruebas) y grupos de control (quienes no eran sometidos a ninguna prueba, y realizaban el trabajo rutinario). Según el modelo de las relaciones humanas no son los incentivos dinerarios los que mejoran el desempeño de los trabajadores, es el orgullo del grupo y el trato de favor y atención por parte de los responsables, lo que hace que aumente la motivación de los trabajadores, el mismo que se ve reflejado en una mejora en la productividad (Montes & Gonzales, 2006, pág. 03).

El modelo de recursos humanos (RR.HH) (1960): Dicho modelo considera que la satisfacción en el trabajo tiene una influencia clara en el buen funcionamiento de la organización; es por ello que las empresas deben tener en cuenta los incentivos o motivadores para el personal los mismos que deben ser aplicados a sus políticas de gestión de recursos humanos (Montes & Gonzáles, 2006). Se afirma que las personas tienen diferentes necesidades, las cuales deben de ser satisfechas, y solo así las personas pueden mejorar en sus actividades, llegar a desarrollarse tanto profesionalmente como personalmente (Montes & Gonzales, 2006, pág. 06).

Administración del Talento humano:

La administración como ciencia se puede definir como todos los procesos (planificación, organización, dirección y control) llevados a cabo de manera coordinada con los recursos disponibles de la organización, permiten llegar a alcanzar los objetivos organizacionales (Oscoco, 2015). Al respecto Chiavenato (2004) menciona: “La administración constituye la manera de hacer que las cosas se hagan de la mejor forma posible, mediante el uso de los recursos disponibles a fin de alcanzar los objetivos”, y luego añade, “Prácticamente, la tarea de la administración es integrar y coordinar los recursos organizacionales”.

Toda organización ya sean privadas o públicas para llegar a cumplir con sus objetivos y metas, necesitan de esfuerzos humanos, los cuales deben de ser coordinados y orientados de manera oportuna. “Una mejor explicación es que, la administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz” (Stephen & Coulter, 2010).

La administración de los recursos humano no solo involucró la puesta en marcha de los procesos con que cuenta como ciencia, sino que también se hace necesario que quienes dirijan la gestión de las personas, estén en la capacidad, con las competencias necesarias (conocimientos, habilidades y destrezas), los cuales permitan realizar una buena gestión. A esto se le debe añadir los recursos económicos y materiales necesarios que brinde la organización, para las diferentes etapas y programas de gestión de personal (Oscoco, 2015).

La administración de recursos humanos consiste, por tanto, en la planificación, organización, desarrollo, coordinación y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización represente el medio que permita a las personas que colaboran en ella a alcanzar los objetivos individuales, relacionados directa o indirectamente con el trabajo (Montes & Gonzáles, 2006).

Por otro lado, la administración de recursos va cambiando su enfoque desde su nacimiento, tal es, que ahora se reconoce a las personas en su real dimensión, como seres que pueden realizar sus trabajos de forma independiente y cooperar con la organización. Por tanto no son simples recursos a los cuales se debe de administrar, como años anteriores se suponía (Montes & Gonzales, 2006). Al respecto Chiavenato (2004) menciona: La antigua administración de recursos humanos (ARH), cede su lugar a un nuevo enfoque: Gestión de Recursos Humanos (GRH). Con esta nueva concepción, las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales, pasando a ser considerados seres con inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, competencias, aspiraciones y percepciones singulares; son los nuevos asociados de la organización.

Gestión de recursos humanos

Fuentes (1996, pág. 36) manifestó que durante la fase de la evolución del pensamiento administrativo, por la preocupación por la persona, surgen planteamientos relacionados con el individuo y su ambiente de trabajo. La escuela de las relaciones humanas introduce conceptos como los de las necesidades de satisfacción y los de autorrealización en el trabajo.

Es por ello que, cuando se introduce el concepto de Gestión de los Recursos Humanos (conducción hacia un fin, gestión empresarial, "management") se establece un puente entre ambas visiones: se da un peso relativo a ambas necesidades de crecimiento organizacional. Se parte de una visión conciliadora respecto a las relaciones humanas y de producción (Fuentes , 1996).

Por su parte Chiavenato (2002), expreso que la gestión del recurso humano, "Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales, relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño".

Mientras que Mondy & Noe (1997), lo definieron como el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, experiencias, salud, conocimiento, habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general.

La gestión del talento humano en las organizaciones, es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (trabajadores, funcionarios) que tengan por objetivo lograr la identificación plena de los trabajadores con la organización, logrando establecer nexos favorables entre ellos, siguiendo siempre un enfoque participativo y de completa comunicación. La gestión de dicho activo será más efectiva mientras más alto sea el nivel de compromiso y de motivación que tenga el trabajador, tarea primordial para lograr el éxito organizacional, individual y el logro de un alto nivel de competitividad (Batallas, 2007). En pocas palabras, la gestión de recursos humanos

representa el medio que permite a los trabajadores colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo (Mondy & Noe, 1997).

Para Fuentes (1996) en su artículo "Gestión de Recursos humanos", las relaciones humanas vienen a analizarse desde un punto de vista más global: el ser humano adquiere satisfacciones si al menos ve cumplidas sus propias expectativas en el medio laboral que le permita realizarse como individuo, contribuyendo de este modo a alcanzar el objetivo común de la organización. Concertar las expectativas de los individuos con los de la organización es un reto de la gestión de recursos humanos. La concertación se entiende, como un acercamiento de las voluntades para lograr un acuerdo mutuo: se necesita producir, pero no a expensas de una fuerza laboral desinteresada, alienada, sujeta a presiones y con remuneraciones que no se ajustan con sus necesidades básicas. Concertación es el cruce de conveniencias entre quienes tienen la facultad de producir y los contratantes de sus servicios.

Se puede decir entonces que la concertación en este caso no es un reflejo automático de premios y castigos por hacer o no hacer una labor. Es más bien un factor de constante renovación mediante una serie de conductas de motivación y aptitudes que difícilmente se obtienen del estudio particular de técnicas más o menos orientadas a la administración del personal. La técnica de personal tiene la virtud de que ayuda a comprender la parte de un proceso, pero no la generalidad de las complejas relaciones de los grupos de trabajo (Fuentes , 1996).

La gestión de recursos humanos se interesa en aquellos elementos que apoyan el crecimiento organizacional de modo concatenado con el crecimiento personal de los trabajadores que conforman la organización. Se trata entonces del desarrollo del recurso humano como una forma de brindar mayores posibilidades a los trabajadores de desenvolvimiento en su ambiente de trabajo, sea este del ámbito público o privado. Se caracteriza esta disciplina como el medio de incentivar la capacidad de conducción para un mismo fin, según lo expresado por (Fuentes , 1996).

A modo de síntesis, del informe de Fuentes (1996), se teoriza a los recursos humanos como parte esencial de una organización, son los que le dan vitalidad a ésta y son los que generan la capacidad de crecimiento. Una adecuada orientación hace posible, en primer término, el crecimiento interno para luego crecer externamente. No cabe la posibilidad de ofrecer servicios de excelencia al cliente, si antes no se ha capacitado o formado al personal con ese objetivo; es dificultoso ofrecer una adecuada atención al público, por ejemplo, si el ambiente psicológico y físico interno no es el más adecuado para el desarrollo del trabajador como individuo. Cabe resaltar que la calidad del trabajo parte de una efectiva comunicación entre cada uno de los miembros.

Gestión de recursos humanos y su enfoque a la prestación de servicios

Fuentes (1996, pág. 39), acotó que, se ha tratado la disciplina con énfasis en los conductores de grupos de trabajo; la vía que la complementa es la de los miembros que conforman esos grupos.

Para desplegar labores efectivas, por lo productivas o provechosas en aras del interés general, las personas deben contar con espacios físicos adecuados y con los instrumentos necesarios para el desempeño de una determinada actividad. En este caso debe hacerse referencia al ambiente físico, el cual debe ser seguro y con los elementos necesarios para prevenir los riesgos de carácter ocupacional. Si bien el espacio físico es necesario, también y con un grado de importancia relevante es el ambiente psicológico del medio laboral. El ambiente psicológico está caracterizado, entre otros elementos, por la comunicación entre los miembros del equipo de trabajo, por las diferentes manifestaciones de respeto entre los trabajadores, por el desarrollo de la creatividad y por la realización de las actividades con un grado importante de tranquilidad, exenta de aquellas presiones que puedan ir más allá de las necesarias. Un sano ambiente psicológico es el medio oportuno para desarrollar actividades de más calidad y seguras (Fuentes , 1996).

Son los clientes, los usuarios, los beneficiarios, etc., los que perciben el ambiente al cual acuden para obtener un servicio. El orden, la pulcritud y el

buen vocabulario de los trabajadores, el aseo, el estado físico de las instalaciones y el respeto a los visitantes, son la vía de entrada hacia la confianza de las personas que tienen contacto con el ambiente. La simetría entre estas condiciones y la calidad de los servicios deben ir de la mano.

En relación a lo expresado líneas arriba, la gestión de recursos humanos debe promover estos detalles desde la propia base de los puestos de supervisión, entendiendo que, quien tiene a cargo la disposición de recursos ha de ser partícipe de estos conocimientos. La falta se da cuando a puestos de responsabilidad se accede por medios no idóneos, lo que lleva a la insolvencia laboral, ésta entendida como entramientos, incapacidad de generar nuevos modos de trabajo y la conformación de grupos erráticos que a lo sumo caen en un activismo poco productivo, el cual no genera beneficio alguno a la organización y al trabajador (Fuentes , 1996).

Las personas en la gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos, como un nuevo enfoque en la administración del talento humano reconoce a las personas como nuevos socios, colaboradores, quienes invierten su esfuerzo, su conocimiento a fin de cumplir con las tareas adecuadamente y así lograr alcanzar los objetivos organizacionales (Oscoco, 2015).

Por su parte, Mondy & Noe (1997), adujeron que, administrar recursos humanos significa conquistar y mantener a los trabajadores de una organización, en un ambiente de trabajo armonioso, positivo y favorable. Todas aquellas cosas hacen que el personal permanezca en la organización.

Crear, mantener y desarrollar un conjunto de colaboradores con capacidades diferentes mediante la motivación y satisfacción son suficientes para lograr cumplir los objetivos de una organización. Así como también, fundar, preservar y atesorar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de los trabajadores y el logro de los objetivos individuales; alcanzando a eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles (Mondy & Noe, 1997).

Mientras que Cuevas (2010), acotó que la gestión de recursos humanos contribuye a que los trabajadores que integran una empresa o institución contribuyan al logro de los objetivos de la empresa. Es importante tomar conciencia sobre los trabajadores que se contrata ya que son ellos los que llevaran a cabo los logros de la organización o por lo contrario el fracaso del cumplimiento de los objetivos, puesto que el recurso humano constituye el recurso máspreciado de toda organización.

En este contexto, la gestión de recursos humanos busca mejorar el rendimiento del trabajo, brindando bienestar a los trabajadores y explicando claramente las tareas o funciones a desempeñarse (Cuevas, 2010). En Síntesis, la gestión de recursos humanos se interesa en aquellos elementos que aporten al crecimiento de la organización de modo concatenado con el crecimiento personal de los trabajadores que forman parte de la institución u organización (Fuentes , 1996).

Los procesos en la gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos lleva a cabo la dirección integral de diferentes funciones, desde el comienzo hasta el fin de una relación laboral, tales como: reclutar, seleccionar el trabajador con el perfil indicado, capacitar, entrenar, evaluar el desempeño laboral, describir las responsabilidades que tiene cada puesto dentro de la organización, desarrollar programas, talleres, cursos, etc., y cualquier otros programas que vallan de acuerdo al crecimiento y mejoramiento de los discernimientos del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo, ofreciendo asistencia psicológica a los trabajadores en función de mantener un ambiente armónico en la organización (Mondy & Noe, 1997).

Dentro de una empresa o institución la organización de recursos humanos diagnóstica y mejora las funciones de su área con el fin de aportar servicios de calidad a los mismos. Creando procesos que aseguren que las diferentes estrategias de recursos humanos se concreten. Las estrategias de recursos humanos intentan agregar valor a la empresa y/o institución, define la visión, misión y las prioridades de las funciones de recursos humanos. Es por ello que en la elaboración de estrategias de recursos humanos se necesita de un

fuerte compromiso por parte de los trabajadores con la organización. El gerente o director de recursos humanos deberá dejar el antiguo rol de jefe de personal, cuya tarea finalizaba en el correcto cumplimiento de las leyes. Deberá lograr convertir las estrategias institucionales en prioridades de recursos humanos. La tarea empezara por la visión y misión de la institución, a partir de ellas y los centros de atención u objetivos principales, que son en definitiva los valores y puntos más importantes donde centrar su accionar, todo ello debe lograrse a través de la implementación de procesos pertinentes (Mondy & Noe, 1997).

La tecnología en la gestión de recursos humanos

En la actualidad nos apremia apelar a un manejo efectivo y eficaz de los sistemas organizacionales y de la administración del recurso humano (Mondy & Noe, 1997).

No cabe duda que la gestión de recursos humanos de permitir preparar y readaptar al personal a las nuevas exigencias del trabajo y de la sociedad, así como también a los nuevos modelos organizativos, basados todos ellos en una nueva cultura de trabajo caracterizada por: espíritu solidario y de cooperación en el trabajo, el mejor desempeño y trabajo en equipo, participación en la toma de decisiones, fomento de las comunicaciones horizontales y verticales, reducción de los niveles intermedios y jefes intermedios, integración de funciones, descentralización de los controles, responsabilidad colectiva y el compromiso con los objetivos de la organización (Mondy & Noe, 1997).

Es por ello que el desarrollo de personal se considera como la educación de los empleados, permitiéndoles la especialización en las materias de sus áreas de formación u otras que puedan ayudar a su desarrollo personal, como también al desarrollo de la institución, puesto que es el personal quien brinda su esfuerzo, tiempo y trabajo a fin de que la organización cumpla con su razón de ser (misión). Por tanto he aquí la importancia de las capacitaciones que se realizan al personal de las diferentes áreas. “Los diferentes procesos de desarrollo de recursos humanos incluyen las actividades tales como, capacitación, desarrollo del personal y desarrollo organizacional; todas ellas

representan las inversiones que la organización hace en su personal” (Chiavenato, 2002).

Desempeño laboral

Según Chiavenato (2000, pág. 359),... “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos trazados, el mismo que constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el colaborador al cumplir con las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico, el mismo que permitirá demostrar su idoneidad (Morales, 2009).

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo. Dichas conductas, de un mismo o varios trabajadores en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional (Palaci, 2005). Robbins (2004), complementó al determinar como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño la fijación de metas, el cual activa el comportamiento y mejora el desempeño. Asimismo Stoner (1996), afirmó que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de una organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, basado en reglas básicas establecidas con anterioridad”.

Elementos

Con respecto a todo lo relacionado con el desempeño laboral, el mismo depende de diversos factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que un trabajador aplique y demuestre al desarrollar su trabajo (Araujo & Leal, 2007). Mientras que Newstrom & Davis (2000), conceptualizaron las siguientes capacidades: comunicación, adaptabilidad, conocimientos, iniciativa, trabajo en equipo, desarrollo de talentos y estándares de trabajo.

Entre tanto, Benavides (2002, pág. 72), al definir desempeño, lo relaciono con las competencias, aseverando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorara su desempeño. Asimismo Araujo & Leal (2007), afirmaron que las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que el trabajador aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades”

Por su parte, Chiavenato (2000, pág. 367), expuso que el desempeño de los trabajadores se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales son: factores actitudinales (disciplina, actitud, cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización) y factores operativos (conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo).

Factores:

En el blog Work Meter (2012), “Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores”, se indicó que los factores que influyen en el desempeño laboral son:

Motivación: la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor motivacional hacia los trabajadores, el mismo que se debe tener en cuenta también si se trabaja en base a cumplimientos de los objetivos organizacionales.

Adecuación – ambiente de trabajo: sentirse cómodo en el lugar de trabajo es muy importante ya que esto proporcionara mayores posibilidades de desempeñar correctamente el trabajo asignado. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un cargo concreto a aquella persona que cumpla con los conocimientos, habilidades y experiencias necesarias para desarrollar con garantías el correcto cumplimiento de sus funciones.

Establecimiento de objetivos: es una técnica buena que sirve para motivar a los trabajadores, ya que el mismo permite establecer objetivos que se deben desarrollar en un periodo de tiempo, tras el cual el trabajador se

sentirá satisfecho de haber cumplido los objetivos trazados, es necesario recalcar que los objetivos deben ser medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador y que a la vez estos sean viables.

Reconocimiento del trabajo: es una técnica importante. Los trabajadores suelen mostrar su disconformidad con respecto a que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce, sin embargo al mínimo error sí. Dicha situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores.

Participación del trabajador: si el trabajador participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza; además quien mejor que el mismo trabajador para planificar sus tareas ya que es él quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.

Formación y desarrollo profesional: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecen la formación y desarrollo de un trabajador más competitivo.

En resumidas cuentas, Harbour (1999), aduce que en el desempeño laboral intervienen factores o condiciones relacionados dentro del llamado contexto del desempeño. Dentro de las condiciones sociales se encuentra el status y los roles, en las condiciones culturales están los valores, creencias y actitudes, y finalmente en las condiciones demográficas encontramos la edad, ocupación, nivel socio-económico, estado civil, salud y educación.

Técnicas

Una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores es motivándoles constantemente, y para ello es conveniente utilizar diferentes técnicas, ya sea como delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral, etc., (Work Meter, 2012).

De acuerdo a lo expresado en Work Meter (2012), existen muchas técnicas y métodos que nos permitan motivar a los trabajadores, las empresas y las

organizaciones deben conocer las necesidades de los trabajadores y actuar en consecuencia. Algunos de estos métodos son:

Maslow – Pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas: esta teoría plantea que conforme se satisfacen las necesidades básicas de las personas desarrollan necesidades menos básicas.

Herzberg – Teoría de los dos factores: para esta teoría las personas están influenciadas por dos factores tales como la satisfacción y la insatisfacción.

McGregor – Teoría X y Teoría Y: son dos categorías contrapuestas, en la primera teoría los directivos de las empresas creen que los trabajadores solo trabajan bajo amenazas mientras que la segunda teoría se basa en que los jefes creen que los trabajadores quieren y necesitan trabajar.

Locke – Teoría de la fijación de metas: para esta teoría la intención de alcanzar una meta es básica para la motivación.

La motivación esta presente en todos los aspectos de la vida de las personas, estas necesitan ser apreciadas y valoradas, que sus esfuerzos sean reconocidos, basicamente las necesidades no necesariamente se satisfacen con dinero (Work Meter, 2012).

Evaluación del desempeño laboral:

Sescovich (2009), aporta lo siguiente con respecto a la naturaleza de la evaluación del desempeño.

La evaluación del desempeño no constituye un fin en sí mismo; solo es una herramienta de apoyo para gestionar adecuadamente el personal. Como instrumento de administración de personal, la evaluación permite definir objetivos laborales, medir el nivel de logros y en función de ello tomar decisiones respecto al desarrollo futuro de cada trabajador, cuyo fin del mismo radica en alinear los objetivos individuales con los de la organización. El alineamiento de objetivos en definitiva es su gran objetivo. Y por supuesto el modelamiento del comportamiento laboral en la medida que la evaluación

se transforme efectivamente en un procesos de enseñanza, aprendizaje que emprenden en conjunto jefaturas y personal a cargo (Sescovich, 2009).

En cuanto a Aragón (2004), este afirma que la evaluación del desempeño es una práctica integrada dentro de una filosofía de comunicación entre jefe y trabajador, con la que se revisan los aspectos claves del trabajo. Por tanto se puede expresar que la evaluación del desempeño es la base para manejar una correcta política de la dirección de personal, cuyo fin radica en detectar problemas en el trabajo para mejorar la eficiencia en la organización.

Continuando con Sescovich (2009), este hace mención a lo siguiente:

Indicadores para la evaluación del desempeño:

Cumplimiento de Metas: El cumplimiento de las metas es un factor muy trascendental al momento de evaluar el desempeño laboral, ya que muestra de manera directa el logro de los objetivos por cada uno de los trabajadores planificados por la empresa, es así que se puede tomar como uno de los principales indicadores del desempeño laboral.

Cumplimiento de Procedimientos: Este punto está referido al colaborador que persiste hasta alcanzar su meta, es constante en sus tareas asignadas, realiza sus actividades con dedicación y se considera responsable en cada tarea asignada.

Predisposición de Colaborar: La predisposición es una de las cualidad personales que tiene el colaborador para generar proyectos o propuestas en favor de la organización.

Trabajo en Equipo: La habilidad para laborar en equipo se refiere a aquel colaborador que por lo general se lleva bien con sus compañeros de trabajo, le gusta colaborar, cuando surgen conflictos este presenta una actitud conciliadora.

Satisfacción en el trabajo: el recurso humano es uno de los componentes esenciales con los que cuentan las instituciones y/u organizaciones para conseguir sus objetivos o cualquier otro fin que se propongan, por lo tanto, resulta indispensable que las mismas tengan presente siempre las

necesidades de quienes trabajan en ella y los ayudan a crecer y maximizar sus beneficios.

Compromiso en el Trabajo: “compromiso laboral” identificado dentro de la organización como el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en ella, debido a la motivación implícita. El compromiso laboral además incluye al denominado involucramiento de los individuos y la satisfacción y entusiasmo por el trabajo. La satisfacción a su vez se relaciona con el compromiso organizacional y con la rotación de personal.

Compromiso organizacional: referido al grado en que un trabajador se identifica con su centro de labores, es un factor muy importante al momento de evaluar el desempeño mostrado por un colaborador, ya que muestra el apego de este con la organización, puesto que está demostrado que una persona comprometida con la organización se desempeña de mejor manera que una con un bajo nivel de compromiso organizacional.

Capacidad de servicio en el desempeño laboral:

De Faria (1995), consideró al desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores, de ello depende un mejor desempeño, el cual es considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. La estabilidad laboral da al trabajador tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el trabajador está dispuesto a dar más, enfocándose hacia otros horizontes que lo lleven a mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad.

Es la cualidad de comprometerse con el cumplimiento de las tareas encomendadas, destinada a garantizar de manera permanente un estado de bienestar laboral a favor de los mismos trabajadores y de los usuarios. Dando cabida a desarrollar las tareas con dedicación, cumpliendo con los plazos establecidos y logrando el mejor resultado posible. Así como también, es la habilidad para brindar apoyo, supervisar las tareas delegadas y

responsabilizarse por los errores cometidos por el equipo de trabajo (Universidad de Cadiz, 2016).

El Desempeño Laboral es el que detalla el grado en que los trabajadores de una organización logran cumplir con sus funciones, considerando siempre los requerimientos del cargo o puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. Bohorques (2004), explica el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas organizacionales en un determinado tiempo. Es por ello que el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Responsabilidad laboral en el desempeño:

Hace referencia a la actitud que muestra el trabajador para ayudar a los usuarios/clientes y brindar un servicio rápido; considerando también el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente/usuario, es decir, las facilidades de entrar en contacto con la misma y la facilidad con que se pueda lograrlo (Druker, 2002).

Según Palaci (2005), ciertos elementos inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral, entre los cuales son: retribuciones monetarias y no monetarias, satisfacción en relación a las tareas asignadas, habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas, capacitación y desarrollo constante de los trabajadores, factores motivacionales y conductuales del individuo, clima organizacional, cultura organizacional y expectativas del trabajador.

Benavides (2002), al desempeño lo relaciona con las competencias, aseverando que en medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorara su desempeño. Para esta autora, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que una persona y/o trabajador aporta en su trabajo con el objetivo de cumplir sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.

1.4. Formulación del problema

Problema General:

¿Cómo se relaciona la Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral en la UGEL San Martín, 2016?

Problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de percepción que tienen los trabajadores respecto a la Gestión de Recursos Humanos por dimensión en la UGEL San Martín, 2016?

¿Cuál es el nivel de percepción que tienen los trabajadores respecto al Desempeño Laboral por dimensión en la UGEL San Martín, 2016?

1.5. Justificación del estudio

Este Proyecto de investigación se justifica en lo siguiente:

Valor Teórico:

Esta investigación tiene un sustento teórico, en la variable recursos humanos y desempeño laboral. La gestión de recursos humanos es de gran importancia para el funcionamiento correcto de la UGEL. Es la pieza clave para contratar el personal requerido y el perfil deseable para incrementar la competitividad en la institución (Mondy & Noe, 1997). En cuanto, el desempeño laboral es la actuación que manifiesta o expresa el trabajador al efectuar las funciones y tareas que exige su cargo en el contexto laboral específico, demostrando de este modo su idoneidad (Morales, 2009).

Utilidad metodológica:

De la misma manera, para el desarrollo de esta investigación se verá la relación que hay entre las variables 1 y 2: Gestión de recursos humanos y desempeño laboral para el desarrollo de una buena evaluación que permita ver la calidad o deficiencias que hay en la administración de recursos humanos en la UGEL San Martín.

Implicancia práctica:

Esta investigación tiene relevancia, porque proporcionará elementos para una mejor revisión, evaluación y administración del personal humano en relación al desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL San Martín, con la finalidad de crear conciencia crítica y responsabilidad en los mismos trabajadores con relación a su desempeño dentro de la entidad donde laboran.

Relevancia social:

En tal sentido, el estudio se revertirá en beneficio de todos los usuarios que acuden a la Ugel San Martín por uno u otro motivo, dado que todos los trabajadores que laboran allí, mejoraran en calidad de atención en su desempeño y eficiencia dentro de la función que cada uno desarrolla en bien de la comunidad. Investigación que contribuirá con su aporte a formar en sus trabajadores valores de responsabilidad y de un buen desempeño laboral en bien del servicio que brindan a los docentes y administrativos de San Martín.

Conveniencia:

Actualmente la gestión de recursos humanos constituye un factor clave en los procesos gerenciales de las instituciones. Muchas veces cuesta determinar las competencias necesarias para el cumplimiento de los diferentes objetivos institucionales el mismo que de una u otra forma facilitara el desarrollo de los trabajadores.

La correcta aplicación de la gestión de recursos humanos en la UGEL San Martín, se verá reflejado en el desempeño laboral de los trabajadores, como estos logran cumplir con todas las metas institucionales, brindando un servicio de calidad, el cual permita generar un ambiente adecuado de trabajo.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en la UGEL San Martín, 2016.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en la UGEL San Martín, 2016.

Hipótesis Específico

H1: El nivel de percepción que tienen los trabajadores respecto a la gestión de recursos humanos por dimensión en la UGEL San Martín, es regular.

H2: El nivel de percepción que tienen los trabajadores respecto al desempeño laboral por dimensión en la UGEL San Martín, es regular.

1.7. Objetivos

Objetivo General:

Conocer la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en la UGEL San Martín, 2016.

Objetivos Específicos:

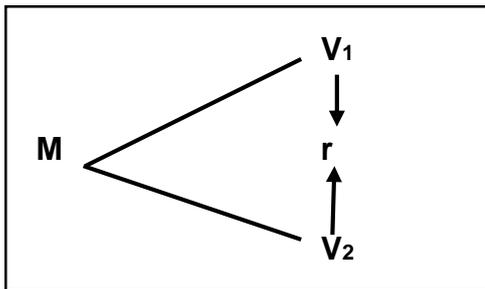
Identificar el nivel de percepción que tienen los trabajadores respecto a la gestión de recursos humanos por dimensión en la UGEL San Martín, 2016.

Conocer el nivel de percepción que tienen los trabajadores respecto al desempeño laboral por dimensión en la UGEL San Martín, 2016.

II. MÉTODO

2.1. Variables

El Diseño de investigación del presente trabajo de investigación será el descriptivo correlacional, porque describiremos hechos como los observamos para luego originar una relación entre ambas variables. Al respecto, Hernández (2010), precisa: “Este tipo de estudio tiene como propósito evaluar la relación existente entre 2 o más conceptos, categorías o variables”, cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de estudio

v1 = Gestión de Recursos Humanos

V2 = Desempeño Laboral

r = Relación entre ambas variables.

2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de recursos humanos	La gestión de recursos humanos es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, la salud, los conocimientos y habilidades, etc., de todos los miembros de la estructura (Mondy & Noe, 1997).	Procesos que nos permite dirigir de manera idónea y/o completa a los colaboradores de una organización, cuyo fin es el cumplimiento de las metas organizacionales.	Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de los perfiles que se utiliza en la UGEL San Martín. • Diagnóstico para requerimiento de personal. 	Excelente Bueno Regular Malo
			Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de inclusión. • Plan anual. 	
			Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación brindada. • Programas adoptados y ejecutados. 	
Desempeño laboral	Es el rendimiento laboral que manifiesta el colaborador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, el cual permite demostrar su idoneidad (Morales, 2009).	Comportamiento del trabajador en su entorno laboral, ya sean estos enfocados al cumplimiento de objetivos personales o laborales, los mismos que se verán reflejados en la obtención de resultados dentro de la organización.	Capacidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • La prestación de los servicios en la UGEL San Martín. • La calidad de atención a los usuarios que frecuentan la UGEL San Martín. 	
			Responsabilidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño con eficiencia. • Responsabilidad laboral en las respectivas áreas asignadas por los jefes inmediatos. 	

Fuente: Elaboración propia, 2016.

2.3. Población y muestra

La población estuvo conformado por los trabajadores de la UGEL San Martín, en los cuales también se encuentran los trabajadores de los diferentes programas educativos, siendo un total aproximado de 86 colaboradores. Según Tamayo y Tamayo (2003), “La población se define como la totalidad

del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen características comunes la cual se estudian las mismas que dan origen a los datos de la investigación”.

En cuanto a la muestra, esta estuvo conformada por los trabajadores que dependen netamente de la UGEL San Martín, siendo un total de 35 personas. Con la muestra se puede determinar la problemática de una situación dada, ya que es capaz de generar los datos con los que se pueden o logran identificar las fallas o falencias dentro de un proceso. Para Tamayo y Tamayo (2003), la muestra es el grupo de individuos que se toman de la población, los mismos nos permitirán estudiar un fenómeno estadístico.

2.4. Criterios de selección

Se seleccionó a los trabajadores administrativos de la UGEL San Martín, porque es la institución en la que se realizará la investigación y porque en ella tengo todas las facilidades para realizar la presente investigación.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó a los trabajadores de la UGEL San Martín un cuestionario, con el fin de obtener respuestas en relación a las dos variables de estudio, como aspectos principales de la investigación: Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral.

Se realizó además, toma de información mediante el uso de libros, textos, normas y demás fuentes de información.

Y por último se llevó a cabo el análisis documental correspondiente, el cual permite evaluar la relevancia de la información que se consideró para el trabajo de investigación.

2.6. Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos fueron validados por tres expertos en el tema. En cuanto a la confiabilidad del instrumento aplicado, se obtuvo un valor de 0.896, en el instrumento de gestión de recursos humanos, en el instrumento de desempeño laboral se obtuvo un valor de 0.824, los mismos que superan a lo requerido por el índice de Alfa de Cronbach (0.70).

2.7. Métodos de análisis de datos

Se especifican como serán tratados los datos. Dicha tarea se lleva a cabo mediante tablas de frecuencia y gráficos con sus respectivos análisis e interpretaciones. En cuanto a las tablas de frecuencia se hace uso de ellas cuando la información presentada necesita ser disgregada en categorías o frecuencias.

2.8. Consideraciones éticas

La presente investigación fue desarrollada individualmente, respetando todos los procesos de investigación.

III. RESULTADOS

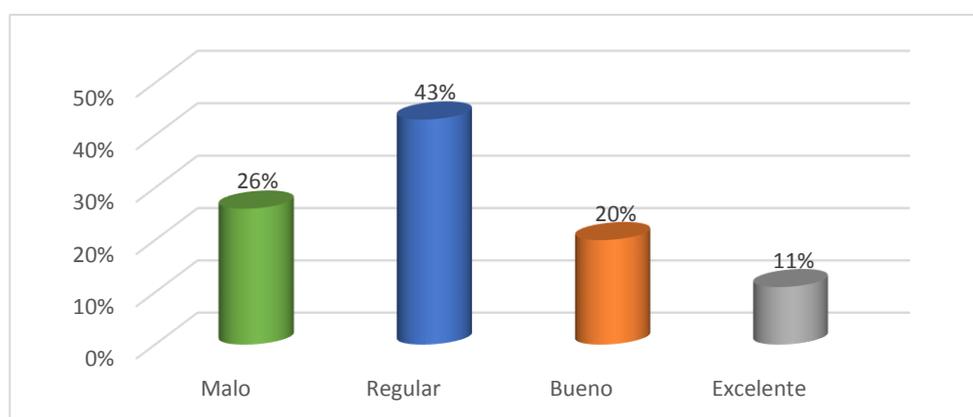
Nivel de percepción de los trabajadores de la gestión de recursos humanos por dimensión en la UGEL San Martín, 2016.

Tabla 1: Gestión de los Recursos Humanos en su dimensión Personas

Escala	Puntaje	Numero	Porcentaje
Malo	6 a 10	9	26%
Regular	11 a 15	15	43%
Bueno	16 a 20	7	20%
Excelente	21 a 24	4	11%
TOTAL		35	100%

Fuente: Base de datos elaborado por el autor- UGEL San Martín, 2016.

Gráfico 1: Gestión de Recursos Humanos en su dimensión Personas (%).



Fuente: tabla 01.

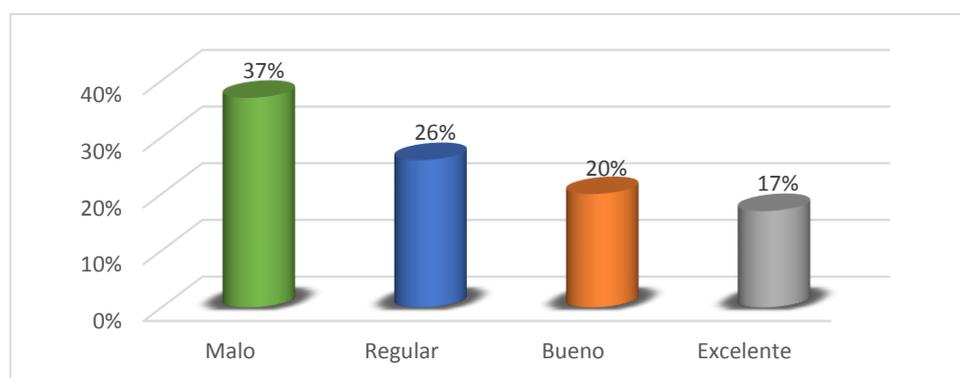
Interpretación: La tabla y gráfico 01 muestra el número y porcentaje de trabajadores encuestados de la muestra y su percepción acerca de la gestión de recursos humanos en su dimensión personas en la UGEL San Martín, 2016; la escala valorativa está representada en forma ordinal y con rango de puntajes, donde se puede observar que: 9 trabajadores que representan el 26% percibieron que la gestión de recursos humanos en su dimensión personas fue "Malo", mientras que 15 trabajadores que representan el 43% y donde se encuentra la mayor concentración de respuesta, percibieron que fue "Regular", 7 trabajadores que representan el 20% percibieron que la gestión de recursos humanos en su dimensión personas fue "Buena", finalmente 4 trabajadores que representan el 11% percibieron que fue "Excelente" con respecto a la gestión de recursos humanos en su dimensión personas en la UGEL San Martín, 2016.

Tabla 2: Gestión de Recursos Humanos en su dimensión Procesos

Escala	Puntaje	Numero	Porcentaje
Malo	6 a 10	13	37%
Regular	11 a 15	9	26%
Bueno	16 a 20	7	20%
Excelente	21 a 24	6	17%
TOTAL		35	100%

Fuente: Base de datos elaborado por el autor- UGEL San Martín, 2016

Gráfico 2: Gestión de Recursos Humanos en su dimensión Procesos (%).



Fuente: tabla 02.

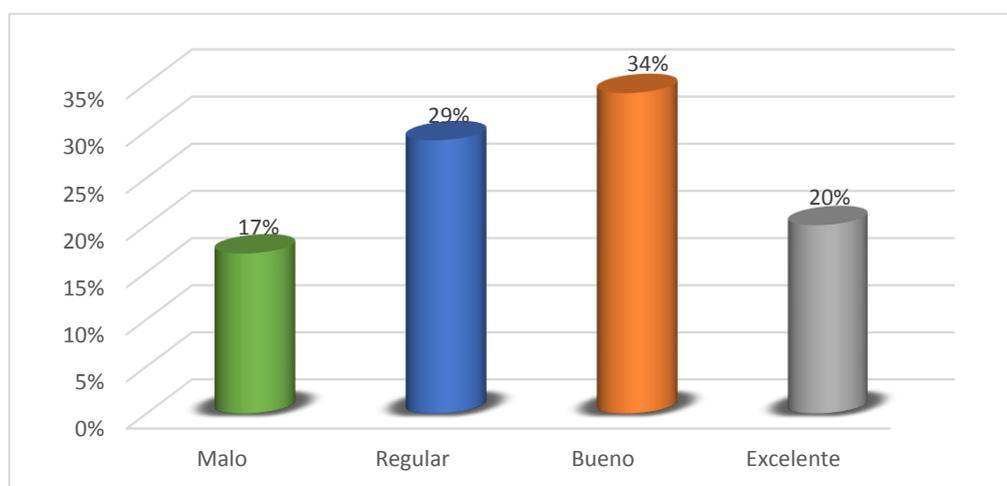
Interpretación: La tabla y gráfico 02 muestra el número y porcentaje de trabajadores encuestados de la muestra y su percepción acerca de la gestión de recursos humanos en su dimensión procesos en la UGEL San Martín, 2016; la escala valorativa está representada en forma ordinal y con rango de puntajes, donde se puede observar que: 13 trabajadores que representan el 37% y donde se concentra la mayor cantidad de respuestas percibieron que fue "Malo" con respecto a la gestión de recursos humanos en su dimensión procesos, 9 trabajadores que representan el 26% percibieron que fue "Regular", mientras que 7 trabajadores que representan el 20% tuvieron una percepción "Bueno", solamente 06 trabajadores que representan el 17%, indicaron tener una percepción positiva con respecto al manejo de la gestión de recursos humanos ya que lo consideraron "Excelente" con respecto a la gestión de recursos humanos en su dimensión procesos en la UGEL San Martín, 2016.

Tabla 3: Gestión de Recursos Humanos en su dimensión Tecnología

Escala	Puntaje	Numero	Porcentaje
Malo	6 a 10	6	17%
Regular	11 a 15	10	29%
Bueno	16 a 20	12	34%
Excelente	21 a 24	7	20%
TOTAL		35	100%

Fuente: Base de datos elaborado por el autor- UGEL San Martín, 2016

Gráfico 3: Gestión de Recursos Humanos en su dimensión Tecnología (%).



Fuente: tabla 03.

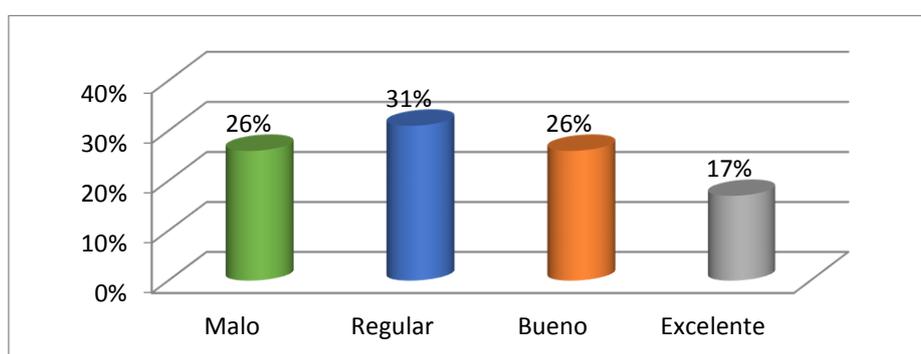
Interpretación: La tabla y gráfico 03 muestra el número y porcentaje de trabajadores encuestados de la muestra y su percepción acerca de la gestión de recursos humanos en su dimensión tecnología en la UGEL San Martín, 2016; la escala valorativa está representada en forma ordinal y con rango de puntajes, donde se puede observar que: 6 trabajadores que representan el 17% percibieron que fue "Malo", 10 trabajadores que representan un 29% según lo encuestado percibieron que fue "Regular", mientras que 12 trabajadores el cual representa el 34% percibieron que fue "Bueno", y solo 7 trabajadores que representan el 20% percibieron que fue "Excelente" con respecto a la gestión de recursos humanos en su dimensión tecnología en la UGEL San Martín, 2016.

Tabla 4: Gestión de Recursos Humanos

Gestión de Recursos Humanos	Escala Valorativa				TOTAL
	Malo	Regular	Bueno	Excelente	
Personas	9	15	7	4	35
Procesos	13	9	7	6	35
Tecnología	6	10	12	7	35
PROMEDIO	9	11	9	6	35
PORCENTAJE	26%	31%	26%	17%	100%

Fuente: Base de datos elaborado por el autor- UGEL San Martín, 2016

Gráfico 4: Gestión de Recursos Humanos (%).



Fuente: tabla 04.

Interpretación: La tabla y gráfico 04 muestra el número y porcentaje de trabajadores de la muestra por escala valorativa y los niveles de percepción acerca de la gestión de recursos humanos en la UGEL San Martín, 2016; la escala valorativa está representada en forma ordinal y con rango de puntajes, donde se puede observar que: con respecto a la percepción acerca de la gestión de recursos humanos en sus dimensiones personas, procesos y tecnología el 26% del total de trabajadores considera que el manejo de la gestión de recursos humanos es “Malo”, el 31% considera o percibe la gestión de manera “Regular” y solo el 26% lo considera “Bueno”. Con respecto a la escala valorativa “Excelente” solo el 17% de los trabajadores percibe que la gestión de recursos humanos se está desarrollando de esta manera.

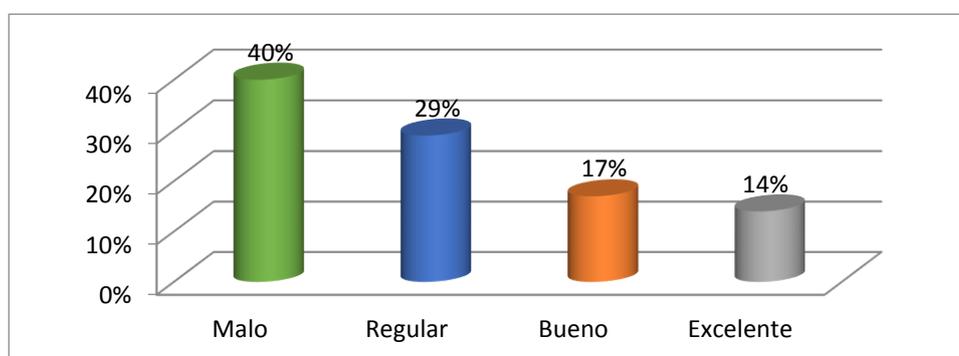
Nivel de percepción de los trabajadores del desempeño laboral por dimensión en la UGEL San Martín, 2016.

Tabla 5: Desempeño laboral en su dimensión Capacidad de Servicio

Escala	Puntaje	Numero	Porcentaje
Malo	10 a 17	14	40%
Regular	18 a 25	10	29%
Bueno	26 a 33	6	17%
Excelente	34 a 40	5	14%
TOTAL		35	100%

Fuente: Base de datos elaborado por el autor- UGEL San Martín, 2016

Gráfico 5: Desempeño laboral en su dimensión Capacidad de Servicio (%).



Fuente: tabla 05.

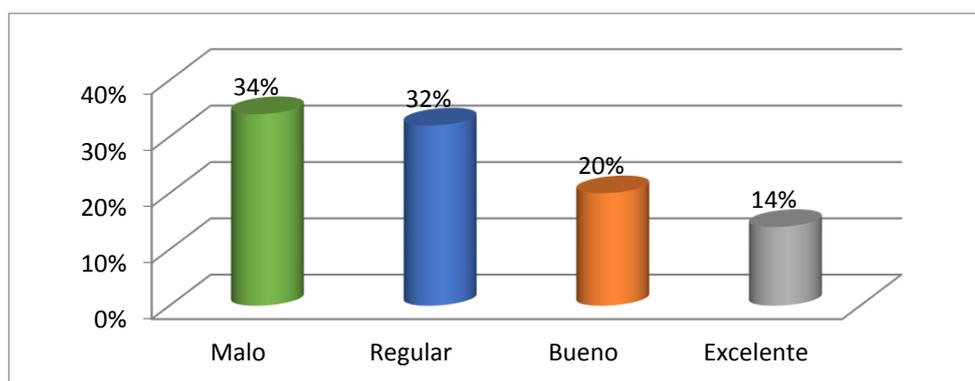
Interpretación: La tabla y gráfico 05 muestra el número y porcentaje de trabajadores encuestados de la muestra por niveles de percepción acerca del desempeño laboral en su dimensión capacidad de servicio en la UGEL San Martín, 2016; la escala valorativa está representada en forma ordinal y con rango de puntajes, donde se puede observar que: 14 trabajadores que representan el 40% indicaron que el desempeño laboral en su dimensión capacidad de servicio en la UGEL San Martín fue "Malo", también observamos que 10 trabajadores que representan el 29% su percepción acerca del desempeño y la capacidad de servicio fue "Regular", mientras que 6 trabajadores que representan el 17% percibieron que el mismo fue "Bueno", por ultimo tenemos a 5 trabajadores que representan el 14% percibieron que el desempeño laboral en su dimensión capacidad de servicio en la UGEL San Martín, 2016 fue "Excelente".

Tabla 6: Desempeño laboral en su dimensión Responsabilidad Laboral

Escala	Puntaje	Numero	Porcentaje
Malo	10 a 17	12	34%
Regular	18 a 25	11	31%
Bueno	26 a 33	7	20%
Excelente	34 a 40	5	14%
TOTAL		35	100%

Fuente: Base de datos elaborado por el autor- UGEL San Martín, 2016

Gráfico 6: Desempeño laboral en su dimensión Responsabilidad Laboral (%).



Fuente: tabla 06.

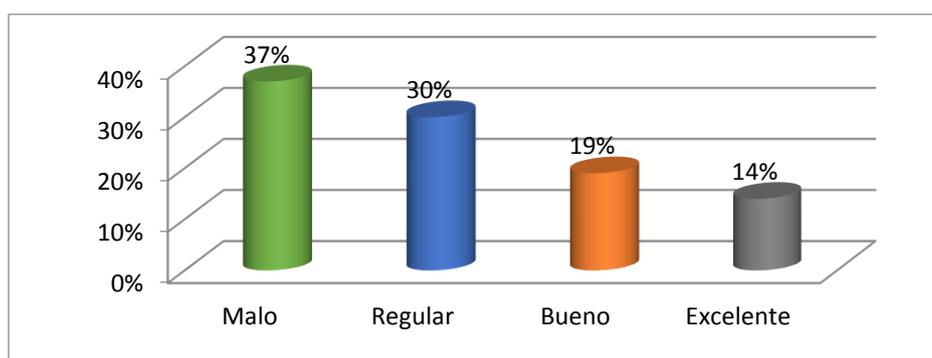
Interpretación: La tabla y gráfico 06 muestra el número y porcentaje de trabajadores encuestados de la muestra por niveles de percepción acerca del desempeño laboral en su dimensión responsabilidad laboral en la UGEL San Martín, 2016; la escala valorativa está representada en forma ordinal y con rango de puntajes, donde se puede observar que: 12 trabajadores que representan el 34% su percepción acerca del desempeño fue "Malo" con respecto a la dimensión responsabilidad laboral, por su parte 11 trabajadores que representan el 32% indicaron que su percepción acerca de la responsabilidad laboral fue "Regular", mientras que 7 trabajadores que representan el 20% indicaron que su percepción acerca del desempeño fue "Bueno", solo 5 trabajadores que representan el 14% indicaron que su percepción fue "Excelente" con respecto al desempeño laboral en su dimensión responsabilidad laboral en la UGEL San Martín, 2016.

Tabla 7: Desempeño laboral

Desempeño Laboral	Escala Valorativa				TOTAL
	Malo	Regular	Bueno	Excelente	
Capacidad de Servicio	14	10	6	5	35
Responsabilidad Laboral	12	11	7	5	35
PROMEDIO	13	11	7	5	35
PORCENTAJE	37%	30%	19%	14%	100%

Fuente: Base de datos elaborado por el autor- UGEL San Martín, 2016

Gráfico 7: Desempeño laboral (%).

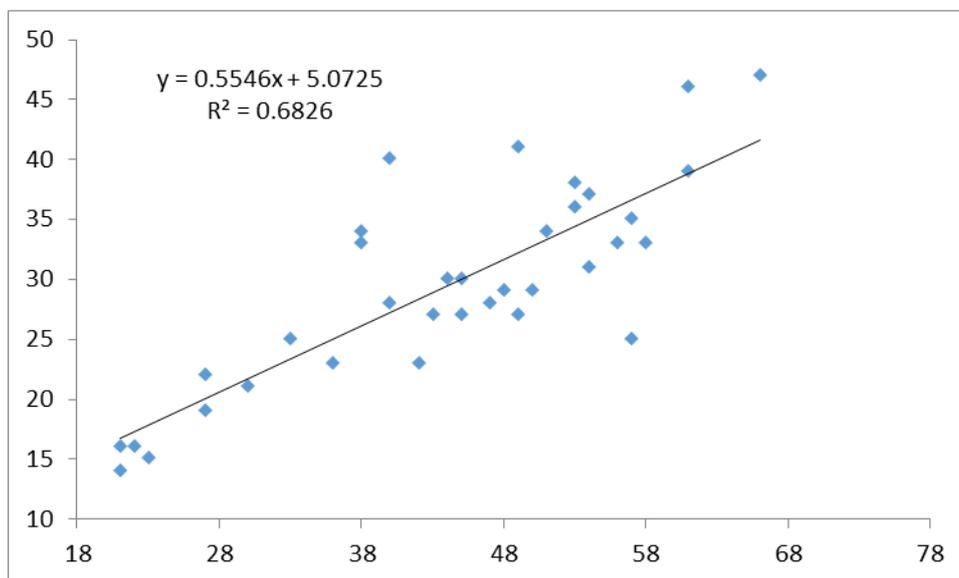


Fuente: tabla 07.

Interpretación: La tabla y gráfico 07 muestra el número y porcentaje de trabajadores de la muestra por escala valorativa y por niveles de percepción del desempeño laboral en la UGEL San Martín, 2016; la escala valorativa está representada en forma ordinal y con rango de puntajes, donde se puede determinar qué: con respecto a las dimensiones capacidad de servicio y responsabilidad laboral el 37% de los encuestados lo consideran o lo percibieron de forma negativa “Malo”, el 19% lo percibieron de forma positiva “Bueno”.

Relación de la Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral en la UGEL San Martín, 2016.

Gráfico 8: Dispersión entre las variables: Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral.



Fuente: Base de datos de las encuestas: SPSS Ver. 21.

Interpretación: El gráfico N° 08 muestra el comportamiento de asociación entre las variables: gestión de recursos humanos con el desempeño laboral en la UGEL San Martín; los puntos nos muestran una tendencia de agrupación lineal directa y positiva el cual nos da indicios de que las variables se correlacionan linealmente en forma alta.

Tabla 8: Resultados de la Correlación de Pearson entre las Variables: Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral

Estadísticas de la regresión	
Coeficiente de correlación	0.826
Coeficiente de determinación	
R^2	0.683
R^2 ajustado	0.673
Error típico	4.799
Observaciones	35

Fuente: base de datos. SPSS vers. 21

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson (0.826) nos indica una alta correlación positiva entre las variables, concluyendo que: Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos con el desempeño laboral en

la UGEL San Martín, 2016; el coeficiente de determinación (0.683) nos explica que la influencia de la gestión de recursos humanos es aproximadamente el 68% sobre el desempeño laboral de los trabajadores en la UGEL San Martín del año 2016.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio se encontró que existe relación significativa entre la variable gestión de recursos humanos y la variable desempeño laboral en la UGEL San Martín, con un coeficiente de correlación de Pearson (0.826) indicando una alta correlación positiva. Además, el coeficiente de determinación es de (0.683), dicho resultado indica que la influencia de la Gestión de los Recursos Humanos es aproximadamente del 68% sobre el desempeño laboral de los trabajadores en la UGEL San Martín en el año 2016.

Mientras que Oscco H., (2015), en su tesis titulada, “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad distrital de Pacucha Andahuaylas-Apurímac, 2014”. Concluyó que la gestión del talento humano se relaciona de forma positiva débil con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad distrital de Pacucha, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman (0.552), el cual refleja que la influencia de la gestión del talento humano es débil con respecto al desempeño laboral.

Además se identificó dimensiones de la gestión de recursos humanos, resaltando entre ellos; la dimensión personas, un 43% del total de los trabajadores encuestados percibieron que el manejo del mismo se da de manera “regular”; mientras que el 20% de los trabajadores consideró que el manejo de la gestión de recursos humanos en la dimensión personas es “bueno”.

En cuanto a la dimensión procesos, un 37% de los trabajadores de la UGEL perciben que dicho manejo es “malo”, y solo el 26% del total de trabajadores perciben que el manejo de la dimensión procesos es “regular”. Por último la dimensión tecnología en la gestión de recursos humanos, se encontró que el 29% de los trabajadores encuestados consideran o perciben que el manejo del mismo se da de manera “regular”, mientras que el 34% de los trabajadores encuestados consideran que el manejo es “bueno”.

Por su parte García A., (2013) en su tesis titulada “Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel”, los trabajadores perciben que la gestión del talento humano en la institución no se encuentra estructurada bajo procesos que conduzcan a aprovechar el potencial recurso humano con el que dispone.

Con los resultados obtenidos de las diferentes dimensiones de la gestión de recursos humanos, se dedujo que los porcentajes son diversos, pero con mayor inclinación al calificativo “regular”, el mismo refleja que el manejo de la gestión de los recursos humanos dentro de la organización no está siendo desarrollada adecuadamente ya que la mayoría de los trabajadores consideran el manejo del mismo no tan bueno ni tan malo.

En tanto, en el estudio de los niveles de percepción del desempeño laboral en la UGEL San Martín, muestra que un 40% de trabajadores perciben que el desempeño laboral en la dimensión capacidad de servicio es “malo”, mientras que el 17% lo considera bueno. En cuanto a la responsabilidad laboral un 34% de los trabajadores creen que es “malo” y solo un 20% los considera como “bueno”.

Mientras que Silva E.,(2015) en su trabajo titulado “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Morales; durante el primer semestre del año 2015”, expreso que el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Morales durante el primer semestre del año 2015, se ha determinado en un nivel medio, puesto que las metas se vienen cumpliendo regularmente; igual que el cumplimiento de los procedimientos no son ejecutados adecuadamente, por otro lado la predisposición del personal se ve afectada de cierta manera, y este hecho también afecta al trabajo en equipo del personal, así mismo su satisfacción es baja; por lo antes mencionado es que el desempeño laboral se posiciona en un nivel regular.

Con este hallazgo, de cierta manera es complejo llegar a dar cumplimiento a los objetivos de la institución, como lo menciona Massaro (2015), que el éxito

de las organizaciones está basado en el grado de cumplimiento de los objetivos concretos y mensurable; donde la satisfacción con su trabajo y la motivación son temas relacionados con el sentido de posición y jerarquía a la que podrían aspirar dentro de la institución y de la misma manera con el grado de esfuerzo puesto en el desempeño de sus tareas. Finalmente, se relaciona con la mejora continua de los procesos del desempeño individual sobresaliente. También dependen del aporte del desempeño individual, el mismo que depende de la gestión que cada líder quisiera implementar en su área de trabajo.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos con el desempeño laboral en la UGEL San Martín, con un coeficiente de correlación de Pearson de (0.826), indicando una alta correlación positiva entre las variables. Asimismo, se encuentra un coeficiente de determinación de (0.683), explicando que la influencia de la gestión de recursos humanos es aproximadamente del 68% con respecto al desempeño laboral de los trabajadores en la UGEL San Martín en el año 2016.
- 5.2. Con respecto al nivel de percepción que tienen los trabajadores respecto a la gestión de recursos humanos en sus dimensiones personas, procesos y tecnología el 26% del total de trabajadores considera que el manejo de la gestión de recursos humanos es “Malo”, el 31% considera o percibe la gestión de manera “Regular” y solo el 26% lo considera “Bueno”. Con respecto a la escala valorativa “Excelente” solo el 17% de los trabajadores percibe que la gestión de recursos humanos se está desarrollando de esta manera.
- 5.3. El nivel de percepción que tienen los trabajadores con relación al desempeño laboral por dimensión en la UGEL San Martín, refleja que el 37% de los encuestados lo consideran de forma negativa “Malo”, y el 19% lo percibieron de forma positiva “Bueno”. El 30% de los encuestados consideran que el desempeño laboral se desarrolla de manera “Regular”, y el 14% consideran que el desarrollo del mismo se da de forma “Excelente”.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda al director de la UGEL San Martín incorporar políticas y procesos institucionales enfocados en la gestión de recursos humanos, con el propósito de desarrollar una gestión eficiente, los mismos que permitan generar los medios que respondan adecuadamente a las demandas de los trabajadores y de los usuarios, promoviendo de este modo valor público desde la gestión.
- 6.2. Además el director de la UGEL San Martín debe tener la capacidad de tomar decisiones para poder dirigir, direccionar y delegar funciones a los colaboradores de la gestión, con el fin de conformar equipos proactivos para responder eficientemente la problemática de los trabajadores y de los usuarios de la institución. Debe ser él, el principal impulsador del cambio.
- 6.3. Seguidamente a los trabajadores de la UGEL San Martín se les sugiere desarrollar compromiso con la institución, con la finalidad de incrementar su responsabilidad en las actividades que desarrollan, trabajar en base al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales de su organización, ya que su trabajo impactara positivamente en la imagen de la institución y con ello ser parte del ansiado cambio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, M., & Aguilar, A. (2013). Estudio de la motivación laboral en los trabajadores del grupo Kozue en la ciudad de Iquitos. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Aragón, A. (2004). Fundamentos de dirección y gestión de recursos humanos. España: Thomson Learning Ibero.
- Batallas, R. (2007). Propuesta de incorporación del enfoque de competencias en la gestión del talento humano. Ecuador: Quito.
- Benavides, J. (2002). Administración. España: McGraw Hill.
- Bohorquez, H. (2004). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas.
- Broggi, A. (2010). Metodología para la mejor administración de los Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración. Argentina: Universidad Tecnológica Nacional.
- Caro, R. (2012). Relación entre clima organizacional y desempeño profesional del personal de la Dirección de Gestión Institucional de la DRE San Martín. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. México: MacGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. México: MacGraw Hill.
- Chong, P. (2013). Incremento del nivel de desempeño laboral mediante la implementación de un sistema de administración del conocimiento en cervecera San Juan S.A - Tarapoto. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Cuevas, J. (16 de Setiembre de 2010). Psicología y empresa. Obtenido de Psicología y empresa: psicologiayempresa.com/la-gestion-de-recursos-humanosimportancia-y-objetivos.html
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo. México: MacGraw Hill.
- De Farias, F. (1995). Desarrollo Organizacional. México: Limusa.

- Diaz , I., & Gaviria, K. (2013). Estres laboral y su relacion con el desempeño profesional en el personal de enfermeras del hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013. Tarapoto: Universidad Ncional de San Martin.
- Druker, P. (2002). Los desafios de la gerencia del Siglo XXI. Bogota: Norma.
- ECURED. (2016). Enciclopedia colaborativa en la red cubana. Obtenido de www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- Fernandez Reyes, G. (2011). Gestion de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño tecnico y administrativo, para la produccion de inteligencia y coordinacion del Sistema Nacional de Seguridad del Estado Guatemalteco. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Fuentes , C. (1996). Gestion de Recursos Humanos. Costa Rica: Escuela de Salud Pública UCR.
- García, A. (2013). Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagogico ciudad de San Gabriel. Tulcan - Ecuador: Universidad Politecnica Estatal de Carchi.
- Gomez Castillo, A. (2015). Wordpress. Obtenido de alejandrogomezhr.wordpress.com
- Harbour, J. (1999). Fundamentos del desempeño en la empresa. Mexico: Panorama.
- Hernandez Sampieri, R. (2010). Metodologia de la Investigacion. Mexico: McGraw Hill.
- Latorre, F. (2012). La gestion de recursos humanos y el desempeño laboral. España: Universidad de Valencia.
- Massaro, V. (2015). ¿Como definen el aporte de la gestion del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnologia en Colombia? Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Mondy, W., & Noe, R. (1997). Administracion de recursos humanos. Mexico: Prentice Hall.
- Montes, A., & Gonzales, P. (2006). Selección de personal. La búsqueda del candidato adecuado. España: Ideaspropias.
- Morales, A. (2009). Capital humano: hacia un sistema de gestion en la empresa cubana. La habana: Política.

- Oscoco, H. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha Andahuaylas-Apurímac, 2014. Andahuaylas : Universidad Nacional José María Arguedas.
- Palaci, F. (2005). Psicología de la organización. Madrid: Pearson.
- Pedraza, E. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo. Revista de ciencias sociales.
- Perez, N., & Rivera, P. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonia Peruana, periodo 2013. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Pino, M. (2008). Recursos humanos. España: Editex.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. San Diego: Pearson.
- Sánchez, K. (2010). Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos - 2010. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Sescovich, S. (2009). La gestión de personas-un instrumento para humanizar el trabajo. Mexico: Libros en red.
- Silva, E. (2015). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Morales; durante el primer semestre del año 2015. Morales : Universidad Nacional de San Martín.
- Stephen, R., & Coulter, M. (2010). Administración. Mexico: Pearson.
- Stoner, J. (1996). Administración. Mexico: Pearson.
- Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral. Quetzaltenango - Mexico: Universidad Rafael Landívar.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. Mexico: Limusa SA.
- Universidad de Cadiz. (02 de febrero de 2016). Plataforma para la formación, cualificación y certificación de las competencias profesionales. Obtenido de Plataforma para la formación, cualificación y certificación de las competencias profesionales:
http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=149:responsabilidad&catid=55:competencias

Work Meter. (26 de Setiembre de 2012). El blog de WorkMeter. Obtenido de El blog de WorkMeter: <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>

ANEXOS

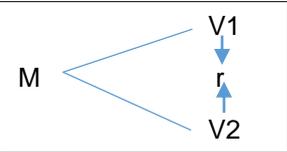
ANEXO N° 01

Matriz de consistencia

“Influencia de la Gestión de Recursos Humanos en el Desempeño Laboral de la UGEL San Martín, 2016”

Autora: Br. Cedamanos Saavedra, Nicol Lisbeth

TÍTULO	“Influencia de la Gestión de Recursos Humanos en el Desempeño Laboral de UGEL San Martín, 2016”
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	<p>Se ha venido observado en estos últimos años la carencia de una buena gestión de recursos humanos, muchas de ellas por lo general está desfasado respecto a las necesidades reales que presenta la UGEL de San Martín. Se puede apreciar entre el cuadro de asignación de personal (CAP), formalmente establecido y el número de trabajadores (funcionarios y especialistas) que laboran en la UGEL San Martín. Como suele suceder en la administración pública, muchas veces la UGEL para satisfacer las necesidades de personal se ha basado en el uso de contratos temporales, afectando las posibilidades de estabilidad y continuidad en el trabajo de la institución. Otro de los problemas que enfrentan las UGEL es el del personal “destacado”. Se trata, en más de un caso, de docentes de aula que por problemas administrativos y disciplinarios han sido trasladados a trabajar en la UGEL. Esto aminora las posibilidades de elevar la calidad y asegurar la idoneidad técnica y profesional del personal que trabaja en la UGEL. Si bien una parte del mismo cuenta con formación y experiencia profesional, existe una proporción importante de personal antiguo y “estable” que no la tiene. En las UGEL se ha hecho esfuerzos por promover la calificación del personal a través de su participación en capacitaciones continuas, pero estos no parecen ser necesariamente de buena calidad (Peñaranda, 2015).</p> <p>El departamento de recursos humanos es de gran importancia para el funcionamiento de las UGELs. Este departamento es la pieza clave para contratar el personal requerido y el perfil deseable para incrementar la competitividad en las empresas. Varias funciones realizan este departamento, entre las más importantes tenemos aquellas de selección, capacitación y control del personal (Pino, 2008).</p> <p>El comportamiento humano es complejo y este se ve afectado por diferentes factores. Unos de los elementos que tienen más impacto en los factores tanto internos como externos son el grupo o grupos con los que el individuo se relaciona, influyendo definitivamente. Los roles y normas: El rol como patrón de conducta o una función desempeñada (por ejemplo: jefe, colega, subordinado, etc.) (Porret, 2010).</p> <p>Además de la Motivación, el desempeño dentro del área de recursos humanos están importante como reconocer la existencia de otras técnicas para aumentar la producción de los empleados, otra de estas técnicas para influir en los subordinados son los incentivos. Los incentivos son una parte variable del salario o un reconocimiento que apremia un resultado superior al exigible la obtención del resultado superior al exigible es voluntaria por lo que puede ser incentivada y tienda a ser pactada (Del Carmen, 2013).</p>
FORMUALCIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	¿Cuál es la relación de la Gestión de Recursos Humanos en el Desempeño Laboral de la UGEL San Martín, 2016?
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	<p>✓ ¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores de la Gestión de los Recursos Humanos por dimensión de la UGEL San Martín, 2016?</p> <p>✓ ¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores del desempeño laboral por dimensión de la UGEL San Martín, 2016?</p>

HIPÓTESIS GENERAL	Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral de la UGEL San Martín, 2016								
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ H1: El nivel de percepción de los trabajadores de la Gestión de los Recursos Humanos por dimensión de la UGEL San Martín, están en desacuerdo. ✓ H2: El nivel de percepción de los trabajadores del desempeño laboral por dimensión de la UGEL San Martín, es en desacuerdo. 								
OBJETIVO GENERAL	Establecer la relación de la Gestión de los Recursos Humanos en el Desempeño Laboral de la UGEL San Martín, 2016.								
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar el nivel de percepción de los trabajadores de la Gestión de los Recursos Humanos por dimensión de la UGEL San Martín, 2016. ✓ Determinar el nivel de percepción de los trabajadores del desempeño laboral por dimensión de la UGEL San Martín, 2016. 								
DISEÑO DEL ESTUDIO	<p>Es correlacional, dado que se establecen correlaciones entre las variables que lo estructuran, y comparaciones entre los elementos de la muestra (Gestión de los Recursos Humanos y Desempeño Laboral). (Sampieri, Fernández & Baptista, 2003).</p> <p>Esquema:</p>  <pre> graph LR M --- V1 M --- V2 V1 <--> r V2 </pre> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra (Trabajadores de la UGEL San Martín)</p> <p>V1 = Gestión de los Recursos Humanos</p> <p>V2 = Desempeño Laboral</p> <p>r = Relación de las variables de estudio</p>								
POBLACIÓN Y MUESTRA	<p>Población. La población objeto de estudio estuvo conformado por todos los trabajadores que hacen un total de 35 trabajadores de la UGEL San Martín.</p> <p>Muestra. La muestra fue la misma que la población 35 trabajadores de la UGEL San Martín; para ello se tomó el muestreo censal.</p>								
VARIABLES DE ESTUDIO	<p>V1: Gestión de los Recursos Humanos</p> <p>Definición conceptual. La Gestión de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general. (Rodríguez, Y. 2013).</p> <p>Definición operacional</p> <table border="1" data-bbox="555 1570 1418 2018"> <thead> <tr> <th>Variable 1</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS</td> <td>PERSONAS</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El diseño de los perfiles que se utiliza en la UGEL San Martín corresponde a la razón de ser de los cargos o empleos ✓ Los perfiles diseñados por la UGEL San Martín, permiten la selección de los servidores idóneos de acuerdo con los requerimientos de los cargos o empleos </td> </tr> <tr> <td>PROCESOS</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los procesos de inducción permiten que el nuevo servidor conozca la cultura de la entidad y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones en la UGEL San Martín ✓ Los procesos de reinducción permiten la actualización de todos los servidores en las nuevas orientaciones técnicas y </td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El diseño de los perfiles que se utiliza en la UGEL San Martín corresponde a la razón de ser de los cargos o empleos ✓ Los perfiles diseñados por la UGEL San Martín, permiten la selección de los servidores idóneos de acuerdo con los requerimientos de los cargos o empleos 	PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los procesos de inducción permiten que el nuevo servidor conozca la cultura de la entidad y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones en la UGEL San Martín ✓ Los procesos de reinducción permiten la actualización de todos los servidores en las nuevas orientaciones técnicas y
Variable 1	Dimensiones	Indicadores							
GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El diseño de los perfiles que se utiliza en la UGEL San Martín corresponde a la razón de ser de los cargos o empleos ✓ Los perfiles diseñados por la UGEL San Martín, permiten la selección de los servidores idóneos de acuerdo con los requerimientos de los cargos o empleos 							
	PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los procesos de inducción permiten que el nuevo servidor conozca la cultura de la entidad y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones en la UGEL San Martín ✓ Los procesos de reinducción permiten la actualización de todos los servidores en las nuevas orientaciones técnicas y 							

			normativas que afectan el quehacer institucional de la UGEL San Martín								
		TECNOLOGÍA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La capacitación recibida por la UGEL San Martín contribuye al desarrollo de conocimientos y capacitación para un mejor desempeño en el puesto de trabajo ✓ La UGEL San Martín adopta y ejecuta programas de bienestar social laboral 								
<p>Se aplicó un CUESTIONARIO para medir la Gestión de los Recursos Humanos.</p> <p>V2: Desempeño Laboral Definición conceptual. Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. ECURED, (2016).</p> <p>Definición operacional</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Variable 2</th> <th style="width: 30%;">Dimensiones</th> <th style="width: 50%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">DESEMPEÑO LABORAL</td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">CAPACIDAD DE SERVICIO</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera al personal que viene prestando servicios en la UGEL San Martín es el más idóneo y competente ✓ La calidad de atención al usuarios que frecuentan la UGEL San Martín es siempre buena </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">RESPONSABILIDAD LABORAL</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad para desempeñarse con eficiencia el personal que labora en la UGEL San Martín ✓ Los trabajadores de la UGEL San Martín, se desempeñan con responsabilidad laboral en las respectivas áreas asignadas por los jefes inmediatos. </td> </tr> </tbody> </table> <p>Se aplicó una encuesta para medir el Desempeño Laboral en los trabajadores de la UGEL San Martín.</p>				Variable 2	Dimensiones	Indicadores	DESEMPEÑO LABORAL	CAPACIDAD DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera al personal que viene prestando servicios en la UGEL San Martín es el más idóneo y competente ✓ La calidad de atención al usuarios que frecuentan la UGEL San Martín es siempre buena 	RESPONSABILIDAD LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad para desempeñarse con eficiencia el personal que labora en la UGEL San Martín ✓ Los trabajadores de la UGEL San Martín, se desempeñan con responsabilidad laboral en las respectivas áreas asignadas por los jefes inmediatos.
Variable 2	Dimensiones	Indicadores									
DESEMPEÑO LABORAL	CAPACIDAD DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera al personal que viene prestando servicios en la UGEL San Martín es el más idóneo y competente ✓ La calidad de atención al usuarios que frecuentan la UGEL San Martín es siempre buena 									
	RESPONSABILIDAD LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad para desempeñarse con eficiencia el personal que labora en la UGEL San Martín ✓ Los trabajadores de la UGEL San Martín, se desempeñan con responsabilidad laboral en las respectivas áreas asignadas por los jefes inmediatos. 									
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	<p>La técnica que se utilizó fue la entrevista y la aplicación de dos CUESTIONARIOS; porque a través de ella se recolectará los datos, a través de la información que nos proporcionarán los trabajadores de la UGEL San Martín. Los datos cuantitativos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS V22.</p>										

ANEXO 02

CUESTIONARIO

PARA MEDIR LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA UGEL SAN MARTIN

Instrucción. Estimado servidor(a) coloco en sus manos este CUESTIONARIO para ser respondido con sinceridad. Su aporte permitirá que culmine bien el desarrollo de mi investigación de Postgrado.

TOTALMENTE DE ACUERDO = 4
DE ACUERDO = 3
EN DESACUERDO = 2
TOTALMENTE EN DESACUERDO = 1

N°	INDICADORES	ESCALA			
		TOTAL DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
	DIMENSIÓN PERSONAS				
01	El diseño de los perfiles que se utiliza en la UGEL San Martín corresponde a la razón de ser de los cargos o empleos				
02	Los perfiles diseñados por la UGEL San Martín, permiten la selección de los servidores idóneos de acuerdo con los requerimientos de los cargos o empleos				
03	La UGEL San Martín realiza diagnósticos sobre los requerimientos de personal para el desarrollo de sus planes, programas, proyectos o procesos				
04	La UGEL San Martín cuenta con mecanismos internos y/o externos para la selección de servidores del nivel gerencial				
05	La UGEL San Martín cuenta con un plan de incentivos para estimular a los trabajadores				
06	Los trabajadores de la UGEL San Martín se sienten motivados y estimulados en sus puestos de trabajo				
	DIMENSIÓN PROCESOS				
07	Los procesos de inducción permiten que el nuevo servidor conozca la cultura de la entidad y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones en la UGEL San Martín				
08	Los procesos de reinducción permiten la actualización de todos los servidores en las nuevas orientaciones técnicas y normativas que afectan el quehacer institucional de la UGEL San Martín				
09	La UGEL San Martín adopta anualmente un plan institucional de formación y capacitación				
10	Son consultados los servidores sobre sus necesidades de capacitación, a través de encuestas o reuniones de trabajo				

11	Los resultados de la evaluación del desempeño sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo de los servidores				
12	Se evalúa la gestión de los gerentes públicos a través de los acuerdos de gestión tomados en la UGEL San Martín.				
	DIMENSIÓN TECNOLOGÍA				
13	La capacitación recibida por la UGEL San Martín contribuye al desarrollo de conocimientos y capacitación para un mejor desempeño en el puesto de trabajo				
14	La UGEL San Martín adopta y ejecuta programas de bienestar social laboral				
15	Se está o ya se diseñó un sistema institucional de evaluación del desempeño que cumpla las orientaciones legales y los criterios dados por la Comisión Nacional del Servicio Civil				
16	Existen mecanismos de publicidad y difusión de las prácticas de gestión de los recursos humanos en la UGEL San Martín				
17	Las oficinas de la UGEL San Martín cuentan con herramientas de última tecnología y todos sus trabajadores saben utilizarla				
18	Los trabajadores de la UGEL San Martín tienen todas las facilidades para actualizarse, capacitarse en el uso y manejo de herramientas de las Tic.				

MUY AMABLE

CUESTIONARIO

PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UGEL SAN MARTIN

Instrucción. Estimado servidor(a) coloco en sus manos este CUESTIONARIO para ser respondido con sinceridad. Su aporte permitirá que culmine bien el desarrollo de mi investigación de Postgrado.

TOTALMENTE DE ACUERDO = 4
 DE ACUERDO = 3
 EN DESACUERDO = 2
 TOTALMENTE EN DESACUERDO = 1

N°	INDICADORES	ESCALA			
		TOTAL DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE SERVICIO				
01	Considera al personal que viene prestando servicios en la UGEL San Martín es el más idóneo y competente.				
02	La calidad de atención al usuarios que frecuentan la UGEL San Martín es siempre buena				
03	Considera que los usuarios que frecuentan las diversas oficinas de la UGEL San Martín regresan satisfechos por los trámites realizados				
04	En la UGEL San Martín se da un trato equitativo, justo y sin discriminar a nadie				
05	Los trabajadores de la UGEL San Martín desarrollan una comunicación horizontal con los usuarios				
06	Respetar las diferencias y discrepancias al momento de dar un servicio de calidad por parte de los trabajadores de la UGEL San Martín.				
07	Los trabajadores de la UGEL San Martín están prestos siempre a atender usuarios con habilidades diferentes, se prioriza su atención.				
08	En cada oficina de la UGEL San Martín, los trabajadores dan respuesta y solución a los requerimientos de los usuarios				
09	La capacidad de servicio que brindas al usuario hace que te sientas realizada en tu labor.				
10	Consideras que estás ubicada(o) en el área de trabajo que te hace sentir bien y útil para los usuarios				
	DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD LABORAL				
11	Capacidad para desempeñarse con eficiencia el personal que labora en la UGEL San Martín				
12	Los trabajadores de la UGEL San Martín, se desempeñan con responsabilidad laboral en las respectivas áreas asignadas por los jefes inmediatos.				
13	Capacidad en la divulgación de informaciones, decisiones e intenciones en términos claros y accesibles para todos los usuarios relacionados con la UGEL San Martín.				
14	Capacidad para asumir públicamente su responsabilidad laboral, en bien de los usuarios, del mantenimiento de los recursos naturales, y la promoción de la diversidad.				

15	Capacidad de interacción con instituciones que representan intereses variados				
16	Capacidad de atraer y mantener talentos.				
17	Alto grado de motivación y adherencia de los colaboradores de la UGEL San Martín.				
18	Capacidad de lidiar con situaciones de conflicto en la atención de servicio a los usuarios de la UGEL San Martín.				
19	Incorpora de manera efectiva los diferentes aspectos de responsabilidad laboral en la UGEL San Martín.				
20	Se fortalece la confiabilidad, comprobando claramente el entendimiento estratégico que posee los trabajadores en la responsabilidad laboral.				

MUY AMABLE

ANEXO N° 03

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombre y Apellidos de la experta : Mg. Keller, SANCHEZ DAVILA
 Institución donde labora : EPG de la UCV Tarapoto / **Docente de Investigación**
Docente de Pregrado UNSM - T
 Instrumento motivo de evaluación : **CUESTIONARIO para medir el Desempeño Laboral**
 Autora del instrumento : **Br. CEDAMANOS SAAVEDRA, Nicol Lisbeth**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al Desempeño Laboral				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes al Desempeño Laboral					x
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					x
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				X	
SUBTOTAL					16	30
TOTAL					46	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (4,6 puntos) Excelente
2016

Tarapoto, 02 de Octubre del



Mg. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombre y Apellidos de la experta : Mg. Keller, SANCHEZ DAVILA
 Institución donde labora : EPG de la UCV Tarapoto / **Docente de Investigación**
Docente de Pregrado UNSM - T
 Instrumento motivo de evaluación : **CUESTIONARIO para medir la Gestión de Recursos Humanos**
 Autora del instrumento : **Br. CEDAMANOS SAAVEDRA, Nicol Lisbeth**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				x		
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Gestión de Recursos Humanos				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la Gestión de Recursos Humanos					x	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					x	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					x	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				X		
SUBTOTAL						16	30
TOTAL						46	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (4,6 puntos) Excelente
2016

Tarapoto, 02 de Octubre del



Mg. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombre y Apellidos de la experta : Dra. Patricia, Sánchez Trigozo
 Institución donde labora : Docente de Investigación I.E.S.T. "Amazónico"
 Docente nombrada en la I.E "María Ulises Dávila"
 Docente de la EESTP – PNP de Tarapoto
 Instrumento motivo de evaluación : **CUESTIONARIO para medir la Gestión de Recursos Humanos**
 Autora del instrumento : Br. CEDAMANOS SAAVEDRA, Nicol Lisbeth

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				x		
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Gestión de Recursos Humanos				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la <i>definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores</i> , de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la Gestión de Recursos Humanos					x	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					x	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				x		
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				X		
SUBTOTAL						20	25
TOTAL						45	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación adecuado; por tanto tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (4,5 puntos) Excelente

Tarapoto, Octubre del 2016



 Lic. Mg. Patricia Sánchez Trigozo
 CPPe: 2300913033
 942486591

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombre y Apellidos de la experta : Dra. Patricia, Sánchez Trigozo
 Institución donde labora : Docente de Investigación I.E.S.T. "Amazónico"
 Docente nombrada en la I.E "María Ulises Dávila"
 Docente de la EESTP – PNP de Tarapoto
 Instrumento motivo de evaluación : CUESTIONARIO para medir el Desempeño Laboral
 Autora del instrumento : Br. CEDAMANOS SAAVEDRA, Nicol Lisbeth

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al Desempeño Laboral				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes al Desempeño Laboral					x
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					x
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				X	
SUBTOTAL					20	25
TOTAL					45	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación adecuado; por tanto tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (4,5 puntos) Excelente

Tarapoto, Octubre del 2016



 Lic. Mg. Patricia Sánchez Trigozo
 CPPe: 2300513033
 942486591

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombre y Apellidos del experto : Mg. Luis Armando, TORRES LOZANO
 Institución donde labora : UE. – HOSPITAL II - Tarapoto
 Instrumento motivo de evaluación : **CUESTIONARIO para medir la Gestión de Recursos Humanos**
 Autora del instrumento : **Br. CEDAMANOS SAAVEDRA, Nicol Lisbeth**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Gestión de Recursos Humanos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la Gestión de Recursos Humanos				x	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				x	
SUBTOTAL					24	20
TOTAL					44	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (4,4puntos) Excelente
2016

Tarapoto, 02 de Octubre del


 Mg. CPCC Luis A. Torres Lozano
 N° MATRÍCULA 19 - 798

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombre y Apellidos del experto : Mg. Luis Armando, TORRES LOZANO
 Institución donde labora : UE. – HOSPITAL II - Tarapoto
 Instrumento motivo de evaluación : **CUESTIONARIO para medir el Desempeño Laboral**
 Autora del instrumento : **Br. CEDAMANOS SAAVEDRA, Nicol Lisbeth**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al Desempeño Laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes al Desempeño Laboral				x	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				x	
SUBTOTAL					24	20
TOTAL					44	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (4,4puntos) Excelente
2016

Tarapoto, 02 de Octubre del


 Mg. CPC Luis A. Torres Lozano
 N° MATRÍCULA 19 - 798

ANEXO N° 04

Análisis de confiabilidad (Alfa de Cronbach).

Análisis de confiabilidad: Gestión RRHH			
Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	35	100,0
	Excluidos a	0	,0
	Total	35	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	18

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
RRHH1	48,94	245,193	,786	,975
RRHH2	48,97	243,894	,785	,975
RRHH3	48,86	240,045	,821	,975
RRHH4	49,01	244,460	,772	,975
RRHH5	48,91	241,873	,810	,975
RRHH6	48,87	246,193	,770	,975
RRHH7	49,05	247,313	,761	,975
RRHH8	48,91	245,268	,765	,975
RRHH9	49,03	245,631	,773	,975
RRHH10	49,05	243,576	,801	,975
RRHH11	48,95	243,524	,808	,975
RRHH12	48,94	241,535	,812	,975
RRHH13	49,03	245,631	,773	,975
RRHH14	49,05	243,576	,801	,975
RRHH15	48,95	243,524	,808	,975
RRHH16	48,94	241,535	,812	,975
RRHH17	49,03	245,631	,773	,975
RRHH18	48,94	241,535	,812	,975

Análisis de confiabilidad: Desempeño Laboral

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	35	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	35	100,0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
DL1	48,94	245,193	,786	,975
DL2	48,97	243,894	,785	,975
DL3	48,86	240,045	,821	,975
DL4	49,01	244,460	,772	,975
DL5	48,91	241,873	,810	,975
DL6	48,87	246,193	,770	,975
DL7	49,05	247,313	,761	,975
DL8	48,91	245,268	,765	,975
DL9	49,03	245,631	,773	,975
DL10	49,05	243,576	,801	,975
DL11	48,95	243,524	,808	,975
DL12	48,94	241,535	,812	,975
DL13	49,03	245,631	,773	,975
DL14	49,05	243,576	,801	,975
DL15	48,95	243,524	,808	,975
DL16	48,94	241,535	,812	,975
DL17	49,03	245,631	,773	,975
DL18	49,05	243,576	,801	,975
DL19	48,95	243,524	,808	,975
DL20	48,94	241,535	,812	,975

ANEXO 05

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE LA AUTORIDAD DONDE SE LLEVÓ A CABO LA INVESTIGACIÓN (Encuesta)



“Año del buen servicio al ciudadano”

Tarapoto, 02 de Noviembre de 2016

OFICIO N° 315 – 2016 – GRSM/DRE/UGELSM /O.P

SEÑORA: NICOL LISBETH CEDAMANOS SAAVEDRA
ASUNTO: AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE EVALUACION.
REFERENCIA: CARTA N°001-2016 – NLCS

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y en atención al documento en referencia, comunicarle que se **autoriza la aplicación de instrumento de evaluación**, para fines educativos de su proyecto de tesis que tiene como tema “INFLUENCIA DE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA UGEL SAN MARTIN, 2016”, aplicar al personal de la institución.

Sin otro en particular me despido de Usted.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
Unidad Ejecutora N° 301 Tarapoto San Martín
Dpto. San Martín
.....
D^{ca}. M^{ra}. **Elaine Dávila Rodríguez**
Jefa de la Oficina de Planificación
y Desarrollo Organizacional

Jr. San Pablo de la Cruz #381 - Tarapoto

Telf.: (042) 522101 / (042) 527383

contacto@ugelsm.gob.pe
ugelsm.t@gmail.com
www.ugelsm.gob.pe

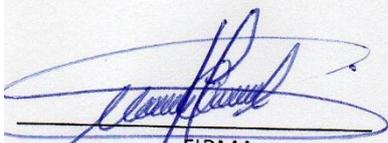
ANEXO 06

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo Nicol Lisbeth Cedamano Saavedra....., identificado con DNI ()
OTRO () Nº: 46038260....., egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad
César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"Influencia de la Gestión de Recursos Humanos en el
Desempeño Laboral de la UGEL San Martín, 2016"
..... en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo
822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 46038260.....

FECHA: 22-12-17.....

ANEXO 07

INFORME DE ORIGINALIDAD

Influencia de la Gestión de Recursos Humanos en el desempeño laboral de la UGEL San Martín, 2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

% 24 INDICE DE SIMILITUD	% 24 FUENTES DE INTERNET	% 0 PUBLICACIONES	% 0 TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	% 5
2	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	% 2
3	www.scribd.com Fuente de Internet	% 2
4	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	% 2
5	pt.scribd.com Fuente de Internet	% 2
6	www.eoi.es Fuente de Internet	% 2
7	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	% 2
8	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	% 2

9	docplayer.es Fuente de Internet	% 1
10	181.198.77.140:8080 Fuente de Internet	% 1
11	repository.unimilitar.edu.co Fuente de Internet	% 1
12	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	% 1
13	repositorio.iaen.edu.ec Fuente de Internet	% 1
14	fiethq.fiet.org Fuente de Internet	% 1

EXCLUIR CITAS APAGADO
EXCLUIR BIBLIOGRAFÍA APAGADO

EXCLUIR
COINCIDENCIAS < 1%