



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

“Nivel de Gestión del Recurso Humano en la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019”

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO  
DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES**

DERSI ALEIDA NEIRA ORTÍZ

ANA CUBAS DÍAZ

IVIS MABEL ALARCÓN VILLALOBOS

**ASESOR**

MG. HIPÓLITO MACALOPU INGA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

**CHICLAYO – PERÚ  
2019**

## **Dedicatoria**

A Dios por habernos dado esta maravillosa vida y ser nuestra guía en todo momento para poder seguir adelante, en lo que nos proponemos.

**Dersi Aleida, Ivis Mabel y Ana.**

A nuestros Padres, por su sacrificio y esfuerzo, por ser un apoyo y modelo de nuestras aspiraciones, quienes con su constante preocupación y amor, han contribuido de diversas formas en nuestro desarrollo profesional.

**Dersi Aleida, Ivis Mabel y Ana.**

## **Agradecimiento**

A Dios por brindarnos la sabiduría e inteligencia para desarrollar este trabajo de investigación.

A la “Sociedad de Beneficencia de Jaén” por brindarnos la oportunidad de aplicar esta investigación y conocer su realidad institucional.

**Dersi Aleida, Ivis Mabel y Ana**

## Página de jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 2:00 horas del día 08 de Abril del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 0629-2019, de fecha 06 de abril del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación del Trabajo de Investigación titulado: "**NIVEL DE GESTIÓN DE RECURSO HUMANO EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE JAÉN, 2019**", presentado por los egresados: **NEIRA ORTIZ DERSI ALEIDA, CUBAS DIAZ ANA Y ALARCÓN VILLALOBOS IVIS MABEL**, con la finalidad de obtener el grado de BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : DR. MARCO ANTONIO CARRASCO CHÁVEZ

SECRETARIO (A) : DR. MARCELINO CALLAO ALARCON

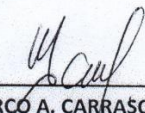
VOCAL : MGTR. CECILIA ELIZABETH REAÑO FLORES


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

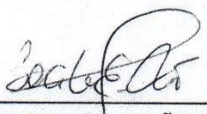
**APROBAR POR UNANIMIDAD**, Siendo las 12:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 08 de Abril del 2019



  
DR. MARCO A. CARRASCO CHAVEZ  
PRESIDENTE

  
DR. MARCELINO CALLAO ALARCON  
SECRETARIO

  
MGTR. CECILIA E. REAÑO FLORES  
VOCAL

## Declaratoria de autenticidad

**Nosotras :** Dersi Aleida Neira Ortíz, con DNI N° 27749757, Ana Cubas Díaz, con DNI N° 42813945 y Ivis Mabel Alarcón Villalobos, con DNI.N°47454162, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

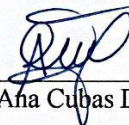
Así mismo, declaramos bajo juramento que todos los datos e informaciones de la presente investigación, son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos, como de información aportada, por la cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

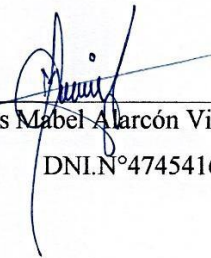
Chiclayo, Marzo del 2019



Dersi Aleida Neira Ortíz  
DNI N° 27749757



Ana Cubas Díaz  
DNI N° 42813945



Ivis Mabel Alarcón Villalobos  
DNI.N°47454162

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página de jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Indice.....	vi
Índice de figuras .....	viii
Índice de tablas .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1 Realidad problemática.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2 Trabajos previos.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3.1 Gestión del recurso humano .....</b>	<b>16</b>
<b>1.3.2 Dimensiones de la gestión del recurso humano.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.3 Teoría de Higiene - Motivación de Herzberg .....</b>	<b>23</b>
<b>1.3.4 La Teoría de las Expectativas.....</b>	<b>24</b>
<b>1.3.5 Teoría del comportamiento.....</b>	<b>24</b>
<b>1.3.6 Teoría del liderazgo participativo .....</b>	<b>25</b>
<b>1.4 Formulación del problema .....</b>	<b>26</b>
<b>1.5 Justificación del estudio.....</b>	<b>26</b>
<b>1.6 Hipótesis</b>	<b>27</b>
<b>1.7 Objetivos</b>	<b>27</b>
<b>1.7.1 General</b>	<b>27</b>
<b>1.7.2 Específicos</b>	<b>27</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>27</b>
<b>2.1 Diseño de investigación.....</b>	<b>27</b>
<b>2.2 Variables, Operacionalización .....</b>	<b>28</b>
<b>2.2.1 Operacionalización de la variable .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3 Población y muestra.....</b>	<b>29</b>
<b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...</b>	<b>30</b>
<b>2.5 Métodos de análisis de datos .....</b>	<b>31</b>

<b>2.6 Aspectos éticos</b> .....	31
<b>III. RESULTADOS</b> .....	32
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	37
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	40
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	41
<b>REFERENCIAS</b> .....	42
<b>ANEXOS</b> .....	46
Instrumento de recolección de datos .....	46
Validación de instrumento de investigación.....	49
Base de datos .....	61
Reseña histórica de la Sociedad de Beneficencia de Jaén .....	62
Acta de aprobación de originalidad del trabajo de investigación .....	71
Autorización de publicación de tesis en repositorio .....	72
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	75

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Dimensión Motivación.....	32
<b>Figura 2.</b> Dimensión Liderazgo .....	33
<b>Figura 3.</b> Dimensión Relaciones Interpersonales .....	34
<b>Figura 4.</b> Dimensión Ambientación y Tecnología.....	35
<b>Figura 5.</b> Variable Gestión del Recurso Humano.....	36



## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Dimensión Motivación .....	32
<b>Tabla 2.</b> Dimensión Liderazgo .....	33
<b>Tabla 3.</b> Dimensión Relaciones Interpersonales.....	34
<b>Tabla 4.</b> Dimensión Ambientación y Tecnología .....	35
<b>Tabla 5.</b> Variable Gestión del Recurso Humano .....	36

## **RESUMEN**

La investigación tiene como objetivo Determinar el nivel de gestión del Recurso Humano aplicado en la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019. La empresa a través de sus administradores, muestran falencias a la hora de valorar el recurso humano, sus capacidades, sus motivaciones, la búsqueda de solución a los conflictos, al desinterés del trabajador, al trato democrático y participativo. Se desarrolló a través de una metodología descriptiva, con diseño no experimental.

La muestra estuvo comprendida por 42 trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Beneficencia de Jaén. Como técnica para recoger información se aplicó la encuesta con su instrumento cuestionario. Los métodos utilizados para analizar los datos obtenidos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24, donde se presentan datos que obedecen a estadísticos descriptivos los cuales están presente en tablas y gráficos.

La conclusión arribada es la siguiente: El 78.6% de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, opinan que existe un nivel medio de gestión de recursos humanos, el 21.4% opina que existe un nivel alto.

**Palabras claves:** Gestión, talento humano.

## **ABSTRACT**

The research aims to determine the level of human resource management applied in the Jaen Charity Society, 2019. The company, through its administrators, shows shortcomings in valuing the human resource, its capabilities, its motivations, the search for a solution to the conflicts, the disinterest of the worker, the democratic and participatory treatment. Was developed through a descriptive methodology, with no experimental design.

The sample was comprised of 42 workers belonging to the administrative areas of the Beneficencia de Jaen. As a technique for gathering information, the survey was applied with its questionnaire tool. The methods used to analyse the data obtained were used the statistical program SPSS version 24, where data are presented that obey descriptive statistics which are present in tables and graphs.

The conclusion reached is as follows: 78.6% of the workers who belong to the administrative areas of the Society of Charity of Jaén, in 2019, believe that there is an average level of human resources management, 21.4% believe that there is a high level.

Key words: Management, human talent.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Muchas empresas principalmente las del estado no tienen control en la asignación de personal en los cargos existentes, situación que afecta el presupuesto en gastos, el excedente o defecto del personal en la empresa se relaciona a la baja carga o desempeño, o a cumplir eficientemente la función. (Romero, 2016). Una empresa no es eficiente si se sobrecarga el personal, sin relación adecuada al servicio o productividad, es decir la empresa no está siendo bien administrada.

En la actualidad la falta de capacitación es otro problema de la gestión del recurso humano; en la práctica las empresas esperan una alta productividad, sin valorar las capacidades del personal, se sabe que si se capacita al trabajador entonces mejora su desempeño y en consecuencia la productividad empresarial. (Romero, 2016)

Romero, también señala que el trabajador muestra una falta de compromiso y conciencia en su desempeño, que viene desfavoreciendo la producción y el servicio. El trabajo es inadecuado y deficiente; es decir, el trabajador genera inconvenientes debido a actitudes como poca disposición y escasa colaboración con los demás.

Existe un sesgo social tanto del administrador como del trabajador; en las empresas se muestra discriminación al personal por no poseer las mismas ideas, el administrador considera que sobre sus ideas no deben estar las del trabajador, solo concilia adecuadamente con aquellos que cumplen sin interpretación a la orden. (Blackman, 2017)

En las empresas existe conflictos entre trabajadores, para los cuales la gestión directiva, carece de cualidades para establecer puentes de confianza y compañerismo, otro problema que se presenta es la escasa comunicación o inadecuada comunicación entre administrador y trabajador. (Blackman, 2017)

La gestión de los Recursos Humanos es un componente fundamental para que el Estado pueda brindar servicios adecuados a los ciudadanos. Sin embargo, observamos que es necesario optimizar dicha gestión con la finalidad de que a través del desempeño de estos se puedan lograr los objetivos institucionales.

El Estado Peruano necesita de una serie de elementos para poder existir, funcionar y proporcionar adecuadamente los bienes y servicios que la ciudadanía requiere. En ese sentido, el recurso humano es uno de los elementos principales para lograr ello.

El sistema de gestión del Recurso Humano en la Sociedad de Beneficencia de Jaén, actualmente tenemos varios regímenes (Cargo de confianza, Locador de Servicios D.L. 276) y eso genera situaciones complicadas, así como desorden al momento de gestionar en nuestra entidad. Buscamos mejorar la gestión de recursos humanos, pero aún estamos en ese proceso.

La alta rotación y ciertos niveles de insatisfacción interna, generan desorden en la administración e impacta en los servicios que se brindan a los ciudadanos que diariamente acuden a la Beneficencia por algún tipo de atención.

Además presenta un ambiente organizacional que no es el adecuado para una buena gestión del recurso humano, dado que falta de políticas de Dirección Gerencial, son causa muchas veces de insatisfacción del personal, lo cual conlleva a no cumplir o poder cumplir a cabalidad nuestras metas institucionales.

Agregado a ello, no contamos con un sistema propio para evaluación y calificación de personal que permita a la alta dirección valorar el grado o nivel de desempeño laboral de sus trabajadores en general, lo cual nos puede ayudar a través de tiempos o etapas comparar y conocer sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, conllevando a que quizás a tal o cual trabajador se le pueda ubicar o reubicar en el área que de acuerdo a sus capacidades le corresponda.

## **1.2 Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

(Espín, 2016) en su tesis de doctorado titulada: “Modelo para la gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los docentes y directivos de la Universidad Nacional de Chimborazo”. La autora llegó a la siguiente conclusión: “El diagnóstico del talento humano realizado en la Universidad Nacional de Chimborazo evidenció la existencia de problemas en todas las funciones analizadas, entre las que destacan desactualización de los perfiles, cargas de trabajo no equitativas, incorrecta planificación de los docentes, selección inadecuada de docentes, indicadores pobres de evaluación del desempeño y recompensas inadecuadas”. (Espín, 2016, pág. 118)

(Santamaría y Hernández, 2018) en su artículo de investigación: “Modelo de gestión de talento humano por competencias de la ONG para la discapacidad fundación Cuesta Holguín”. Concluyó que: “El modelo de gestión de talento humano basado en un sistema de competencias e indicadores para entidades sin fines de lucro que atienden a personas con discapacidad diseñado, se centra en el desarrollo de las competencias organizacionales y de puestos claves, base para la integración de los subsistemas de selección, formación-desarrollo, compensación y evaluación del desempeño”. (Santamaría & Hernández, 2018, pág. 31)

### **A nivel nacional**

(Arroyo, 2015) en su trabajo de investigación, titulada: “La gestión de recursos humanos y la tasa de rotación de personal en la empresa Compartamos Financiera, sucursal Trujillo 1: 2014”. La autora concluyó en lo siguiente: “La gestión de recursos humanos influye de manera positiva a la reducción de la tasa de rotación de personal puesto que brinda las herramientas necesarias para generar estabilidad y compromiso por parte de los colaboradores de la empresa”. (Arroyo, 2015, pág. 101)

(González, 2015) en su tesis de maestría, titulada: “La gestión del talento humano y su relación con el clima laboral de la Dirección General de Presupuesto

Público del Ministerio de Economía y Finanzas del Perú –2015”. La autora llegó a la siguiente conclusión: “La contrastación de la hipótesis mediante el estadígrafo Rho de Spearman se halló que existe una relación muy débil pero no significativa entre la gestión del talento humano y el clima laboral, lo mismo con su componente participación”. “No obstante existe relación débil y significativa con los componentes liderazgo y motivación, mientras que con la dimensión colaboración o reciprocidad hay una relación moderada”. (Gonzáles, 2015, pág. 84)

(Asencios, 2017) en su tesis de maestro, titulado: “Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016”. El autor concluyó que: “Existe una relación significativa moderada entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los servidores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima”. “Es decir, los servidores administrativos que estuvieron gestionando su talento humano, vale decir, dispuestos a entregar lo mejor de sí a ésta, sea ésta gestión el de reclutamiento-selección, competencias laborales o de compensación/motivación, tuvieron a su vez una moderada mejor desempeño laboral que aquellos empleados que no hicieron uso de su talento humano”. (Asencios, 2017, pág. 87)

(De La Cruz y Mendoza, 2014) en su investigación titulada: “Gestión de los recursos humanos y su relación en el desempeño laboral en la empresa COMAPE constructora E.I.R.L – Huancayo, 2013”. Las autoras concluyeron que: “De acuerdo al objetivo general donde se busca establecer si existe relación entre la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral en la Empresa COMAPE Constructora E.I.R.L. – Huancayo, 2013; ambas variables no tienen ningún tipo de correlación ello se justifica en el valor obtenido según Spearman el cual es de 0.072 %, de esta forma también se concluye en rechazar la hipótesis general planteada donde ambas variables no presentan relación directa.”. (De La Cruz & Mendoza, 2014, pág. 98)

(Gil, 2018) en su tesis de maestría titulada: “Gestión del talento humano y desempeño laboral en los servidores del instituto superior pedagógico público Cachicadán. Santiago de Chuco-2017. El autor concluye que: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores

del instituto superior pedagógico público, Cachicadán, de acuerdo al coeficiente de correlación de spearman  $R = 0.889$  (Existiendo una relación muy alta) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), comprobándose de esta manera la hipótesis general”. (Gil, 2018, pág. 45)

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Gestión del recurso humano**

La gestión del recurso humano, son procesos y decisiones que conducen a valorar tanto el desempeño como la situación personal del trabajador, a fin que este se sienta motivado, en un clima de buenas relaciones entre trabajadores, ambiente físico agradable y reconocido su trabajo; la buena gestión del recurso conduce al éxito empresarial. (De La Cruz I. , 2014)

La buena gestión de los recursos humano, basado en una valoración personal y social, debe conducir al desarrollo de las capacidades de los trabajadores, mediante capacitaciones y reconocimiento de acciones para la buena convivencia en la empresa; en este sentido el trabajador crece en su capacidad, su esfuerzo favorece la productividad y adquiere beneficio personal.

La gestión de recursos humanos debe basarse en un enfoque proactivo, la buena comunicación y las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa, permiten inducir y anticipar los problemas, las dificultades y las alternativas de solución, de esa manera el futuro y la productividad de la empresa es sostenida. (De La Cruz I. , 2014)

Desde la gestión el valor del recurso humano, es conocer y mejorar las cualidades óptimas y otras que requieren apoyo diferenciado del trabajador, procedimiento que conduce la buena acción del trabajador. La valoración se pone en práctica mediante estrategias de reconocimiento a las cualidades y la capacitación de las mismas lo cual permite eficiencia y eficacia. (Barney J. , 1991)



### **1.3.2 Dimensiones de la gestión del recurso humano.**

Apoyados del aporte de Mein-Huei (2004) y Barney (1991), se establece cuatro aspectos o dimensiones de la gestión del recurso humano: Motivación, liderazgo, relaciones interpersonales; y, ambiente y tecnología. (Mein-Huei, 2004), (Barney J. , 1991)

#### **A. Motivación**

La motivación extrínseca, es resultado de las recompensas o incentivos, los cuales conducen el comportamiento al cumplimiento de la tarea; esta motivación no está influenciada de la actividad, es externo, de ahí, que el trabajador se motiva cuando recibe felicitaciones, halagos, cartas de buen desempeño y hasta resoluciones de reconocimiento por alcanzar un objetivo que la empresa a previsto. (Fernández, 2016)

La motivación intrínseca, se fundamenta en aspectos característicos de la propia actividad, motivadores por sí mismos, los cuáles pueden elevar o hacer caer el interés y el compromiso del trabajador. Se entiende que el trabajador siente confianza de sus capacidades y desempeños, se identifica con su acción, sin influencia social externa. (Fernández, 2016)

#### **Sistema de recompensas**

La calidad de desempeño del trabajador en la empresa está sujeta a motivadores externos, la naturaleza de la recompensa debe ser adecuada y suficiente, que permita impactar en la acción del trabajador, esta situación de recompensa conlleva al trabajador identificarse con los fines institucionales, se debe considerar que el trabajador compara las recompensas que tienen otros trabajadores de otras empresas, los cuales son influyentes. (Montenegro, 2013)

Las recompensas pueden tangibles, el apoyo con dinero o diferencia productiva que sobrepasa la metas pueden ser alentadores si éstas se reparten equitativamente entre los trabajadores. Otro situación de recompensa el justo salario por el desempeño

del trabajador, los trabajadores pueden estar satisfechos si su esfuerzo e respaldado de una valoración salarial que apoye las necesidades básicas y de capacitación. (Montenegro, 2013)

Las adecuadas recompensas por el trabajo motivan a trabajar de manera grupal, lo hace posible un mejor desempeño y cumplimiento de metas y tareas de la empresa. (Finch, 1996)

El sistema de recompensa debe ser diferenciado, tal es así que un trabajador que inicia un proyecto y llega al final del mismo debe ser mejor remunerado que otro trabajador que se incorporó al culminar el proyecto. (García, Posada, & Hernández, 2012)

En una buena gestión de recursos las recompensas deben ser eficaces, es decir se debe otorgar la recompensa tan pronto se concluya el proyecto o se logre la metas trazadas por a empresas. (García, Posada, & Hernández, 2012)

Las recompensas pueden ser cartas de felicitación, cartas de recomendación, pasantías y capacitaciones, eso mantiene motivado al trabajador de la empresa. (García, Posada, & Hernández, 2012)

### **Sistema de castigo**

Las empresas han olvidado de recompensar a los trabajadores a pesar que estos hicieron posible alcanzar la metas, no les interesa su situación emocional e incluso ante un defecto en el desempeño son sancionados tangiblemente (amonestación escrita) o cuestionada verbalmente, a muchos trabajadores reciben amonestación verbal por mal trato al cliente". (Robbins & Judge, 2009)

Lo ideal en la empresa es considerar al castigo, no como un golpe moral al trabajador, lo contrario debe ser un proceso reflexivo sobre lo inadecuado de su función con posibilidad de mejora. Los castigos en la empresa se caracterizan por cambiar de puesto de trabajo a uno de menor rango, advertencias y hasta suspender del

trabajo frente a situaciones de alto delito que comente el trabajador. (Chiavenato, 2007)

### **Procesos mentales**

En el trabajo, debe aplicarse un despliegue de pensamientos y habilidades, solo el trabajador que analiza, reconoce, comprende, relaciona, innova o trabaja inteligentemente contribuye de manera positiva al éxito de la empresa, el trabajador debe saber recoger información, luego darle un tratamiento adecuado y oportuno, ejecutar de manera sistemática, controlar y evaluar lo planificado. (Jiménez & Perichinsky, 2008)

El cumplimiento de una orden o ejecución sin previo razonamiento del trabajador es un indicativo de sumisión, y contribuye al bajo éxito de la empresa, se trata de pensar para hacer efectivo y sostenido los objetivos institucionales, el trabajador debe aplicar un pensamiento para seguir aprendiendo al momento de hacer o resolver en su función. (Jiménez & Perichinsky, 2008)

### **Salario justo**

La empresa debe obligarse a valorar con un salario adecuado al desempeño o puesto del trabajador, tomar atención que los trabajadores tiene un red social familiar que deben atender, los cuales también deben ser valorados al momento de emplear y estimar un salario, es una decisión estratégica para la empresa, basado en un aporte social. (Robbins & Judge, 2009)

Jiménez y Hernández, identifican que los salarios son influyentes en el desempeño laboral, los bajos salarios desmotivan y hacen reducir los resultados, para que la empresa tenga éxito debe valorar en lo económico de manera adecuado y contextual, reconocer las horas extras, y beneficiar con bonos de excedente productivo. (Jiménez & Hernández, 2009)

## **Compromiso del trabajador**

El compromiso del trabajador se nota en la actividad, la permanencia de tiempo y el logro de la actividad, es un buen indicador que el trabajador está comprometido con los objetivos institucionales, otro indicador se puede ver en los resultados o la buena productividad, los compromisos de los trabajadores pueden expresarse con el apoyo a la gerencia, con el supervisor, en el trabajo u ocupación (Henríquez, 2007)

Hay compromisos en resolución de la tarea, compromiso con el grupo de trabajo, por la afiliación a los dueños, por la aceptación de normas, compromiso con el cumplimiento de los objetivos, el compromiso es el grado de disposición del trabajador para cumplir de manera exitosa su desempeño. (Becker, 1992)

### **B. Liderazgo**

El administrador debe considerarse un líder, que conjuntamente con los trabajadores, tienen la responsabilidad de establecer un clima viable de desempeño para alcanzar las metas establecidas en la empresa.

Un liderazgo democrático participativo, es aquel proceso capaz de potenciar las capacidades de los trabajadores mediante capacitaciones, establecer un trato cordial y sincero, valorar por igual en lo positivo o negativo a todos los trabajadores, poner por sobre el interés personal el trabajo en equipo, y saber delegar funciones. (Sánchez J. , 2010)

Un estilo de liderazgo autocrático, es aquel proceso donde la persona en uso de su función tiene capacidad absoluta sobre los trabajadores, las opiniones y observaciones de los trabajadores no son tomadas en cuenta, es un proceso de gestión controladora y punitiva. (Mildred, 2008)

Un estilo de liderazgo burocrático, el proceso de gestionar los objetivos de lineamientos preestablecidos, sin salirse del orden planificado, muchas veces no tiene pertinencia y obedece a interés o políticas descontextualizadas, en este tipo de

liderazgo los trabajadores no se sienten valorados como miembros de un sistema de trabajo. (Mildred, 2008)

### **C. Relaciones interpersonales**

#### **Resuelve conflictos entre trabajadores**

Por lo general los conflictos existen en todo grupo u organización, los conflictos son una oportunidad para darse cuenta de las dificultades y las expectativas de los trabajadores, por lo que el tratamiento debe ser concertador y conciliador ante los sujetos involucrados. (Dávalos, 1997)

“Estos conflictos pueden ser entre trabajadores de una misma empresa; se presentan en torno a cuestiones de preferencia, antigüedad y ascensos”. (Dávalos, 1997, pág. 217)

En la solución de los conflictos hay mucha responsabilidad de los superiores, son estos quienes deben estar atentos y buscar las estrategias adecuadas para plantear acciones de reconocimiento del problema y aceptación de cambios y mejoras, eso se constituye en una ventaja para la empresa. (O'Donovan & Land-kazlauskas, 2008)

#### **Respeto al compañero**

El respeto es una cualidad transversal en un empresa, debe ser la práctica de todos los trabajadores desde el más alto rango a más bajo, solo cuando reconocen la importancia, los derechos de los demás y los valoran entonces está presente el respeto, el respeto no solamente es un saludo, es respeto es valoración en toda la dimensión de la persona. (ICE, 2011)

#### **Empatía con el compañero**

Los trabajadores en la empresa deben considerar que sus compañeros tienen emociones, necesidades, expectativas, por lo que es necesario hacerlo un sentimiento

de todos, si esto se alcanza entonces los trabajadores se consideran valorados, integrados y motivados en el trabajo. (Roca, 2003)

La empatía de un trabajador con el otro puede estar en el orden cognitivo, afectivo y participativo.

### **Comunicación fluida**

La comunicación en una empresa juega un rol decisivo para el cumplimiento del mandato o trabajo, los directivos tienen que expresar con claridad, fundamentación y afectividad los mensajes, para ser entendidos y no afectar los sentimientos del trabajador. (Llacuna & Pujol, 2005)

Una adecuada comunicación permite sintonizar y expresar confianza entre jefe y subalterno (Roca, 2003, pág. 68)

### **D. Ambiente y tecnología**

Promueve un ambiente físico agradable para el desempeño del trabajador, existencia procesos para la innovación

#### **Ambiente físico agradable para el desempeño**

El ambiente en una empresa debe poseer las condiciones materiales y ambientales adecuadas, así por ejemplo uso de la tecnología, buena ventilación, ambiente amplio y con buena luz.

#### **Uso de tecnología en el desempeño**

La tecnología que utiliza el trabajador de la empresa para su desempeño es un mecanismo de apoyo. Una de las tecnologías utilizadas son los sistemas de información computarizadas, utilizadas para reunir, guardar, organizar y distribuir

información que servirá para la toma de decisiones; estos sistemas son de gran utilidad para que la información sea oportuna y verás. (Thompson & Strickland, 2004)

La tecnología es un aliado fundamental y hasta determinante en la empresa, un desempeño eficiente se alcanza cuando el hombre utiliza la máquina, poniéndole a su servicio, eso genera rapidez en las operaciones y disminución de gastos, es decir las empresas se vuelven eficientes. (Stoner, Edwar, & Gilbert, 1996, pág. 689)

Es tan importante que las empresas cuenten con computadoras, impresoras, teléfono, robots y maquinaria, (Sánchez & De La Garza, 2018)

### **Innovación**

La innovación es un aspecto esencial de la ciencia, de ahí el gran interés de contar con trabajadores innovadores, porque la empresa es una ciencia por lo que se debe aplicar procesos de cambios, mejoras desde el punto de vista innovador para el crecimiento empresarial. (Montero, 1996)

La innovación debe aplicarse en todos los procesos desde la entrada y salida del producto, surge del aprovechamiento de los conocimientos y de la coordinación de las mejoras que se producen en las distintas áreas de la empresa. (Nelson & Winter, 1982)

### **1.3.3 Teoría de Higiene - Motivación de Herzberg**

Esta teoría se basa en los trabajos empíricos realizados por Herzberg (1959), en los que llega a la conclusión de que existen dos tipos de necesidades:

Necesidades Higiénicas, que tienen su origen en la naturaleza biológica del hombre, que por instinto evita o trata de evitar cualquier daño del exterior. Estas necesidades cuando no se cumplen por regla general, producen insatisfacción. En cambio, si se cumplen no tienen por qué dar una satisfacción. Aplicadas al mundo del trabajo, serían: la retribución, la seguridad en el puesto, condiciones físicas y ambientales del trabajo, etc. (Herzberg, 1959)

Necesidades Motivadoras, éstas están relacionadas con la capacidad de superación y logro de las personas y su desarrollo intelectual. Cuando se cumplen normalmente producen satisfacción. Aplicadas al mundo del trabajo serían; la responsabilidad, el reconocimiento, la promoción, los ascensos, etc. (Herzberg, 1959)

La cuestión verdaderamente original de los planteamientos de Herzberg es que, lo contrario de la insatisfacción no es la satisfacción, es decir los factores que favorecen la satisfacción son independientes y distintos de los que producen insatisfacción. Por tanto, en la organización tendremos que analizar cuáles son los factores que motivan y aquellos que reducen insatisfacción. (Herzberg, 1959)

#### **1.3.4 La Teoría de las Expectativas**

Vroom, (1964) uno de los precursores de estas teorías, indica que una persona se encuentra motivada para desarrollar una serie de actividades que le permitan alcanzar una meta, si valora suficientemente esa meta, y si percibe que tales actividades le facilitan alcanzarla. Consecuentemente, el grado de motivación que presenta una persona para llevar a cabo una determinada actividad, está en función del valor que asigne al resultado de sus esfuerzos. (Marrugo & Pérez, 2012)

Según Marrugo y Pérez, la aplicación de esta teoría, en la práctica exigiría:

- a. Especificar las recompensas que valoran individualmente los empleados.
- b. Determinar el nivel de desempeño que resultaría aceptable y alcanzable.
- c. Relacionar convenientemente la recompensa con el nivel de realización previsto
- d. Asegurarse de la adecuación de la recompensa al esfuerzo realizado.

#### **1.3.5 Teoría del comportamiento**

Hebert Simón, en 1847, en estados unidos, da inició a la teoría del comportamiento.



La teoría del comportamiento, está orientado a la administración del recurso humano, valora a la persona como fundamental, no solo para la producción de la empresa, sino en su desempeño, logrando que el trabajador alcance un compromiso satisfactorio en su función, capaz de establecer diferencia ante la competencia. (Corrdor, 2015)

La teoría del comportamiento, basa sus principios en la capacitación de su personal, el entrenamiento en la función y la adaptación, promoviendo el bienestar de todos los miembros, lo que permite alcanzar resultados positivos y cumplimiento de objetivos institucionales.

La teoría del comportamiento es anticipativa y visionaria, busca el trabajador con perfil adecuado a la necesidad institucional, apoya el desempeño, realiza seguimiento, confronta sus debilidades y busca mejorar para alcanzar las metas.

La teoría del comportamiento se apoya del aporte de la motivación y personalidad de Maslow de 1954, con el apoyo de esta teoría, la institución debe establecer una gestión directiva, de reconocimiento y valoración a la persona y sus necesidades, tanto en su vida laboral como personal, solo en la comprensión de su bienestar tendrá disposición y habrá influencia positiva en el desempeño. (López, 2001)

El proceso de gestión en las relaciones interpersonales debe considerar una perspectiva ecológica, es decir, integral, donde los comportamientos deben sostenerse el respeto mutuo, la confianza en trabajador y administrador, la comunicación y la afectividad ello conduce un buen desempeño y eficacia institucional. (Blanco, 2006)

### **1.3.6 Teoría del liderazgo participativo**

“Definimos el liderazgo como el proceso de influir en otras personas de tal forma que se las anima a contribuir voluntariamente a la consecución de los objetivos grupales” (Haslam, Reicher, & Platow, 2011, pág. 79).

“El liderazgo se percibe como el promotor del cambio organizativo e institucional. El líder, por tanto, tiene como misión promover y gestionar el cambio de la organización” (Villa, Escotet, & Goñi, 2017, pág. 53).

Para que el administrador de una institución social, aplique un liderazgo democrático participativo, tiene que gestionar en función a las siguientes características: tener conocimiento solvente sobre los aspectos y procesos de cada área, las funciones encargadas y las motivaciones del personal, el administrador tiene que actuar bajo criterios de objetividad y verdad, conocer la realidad empresarial y social desde un análisis cuantitativo y cualitativo, poner al servicio de los trabajadores la tecnología, asumir una toma de decisiones como resultado de los espacios de análisis crítico, espacios de debate con criterios argumentados, y sostener con empatía la delegación de funciones. (Moquera, 2018)

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de gestión del recurso humano aplicado en la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019?

#### **1.5 Justificación del estudio**

El estudio se justifica, porque existen dificultades en la gestión del recurso humano en la Sociedad de Beneficencia de Jaén. La empresa a través de sus administradores, muestran falencias a la hora de valorar el recurso humano, sus capacidades, sus motivaciones, la búsqueda de solución a los conflictos, al desinterés del trabajador, al trato democrático y participativo. Porque los administradores poco valoran a la persona, su situación emocional y afectiva, mayormente se inclinan a gestionar el logro de metas por resultados, descuidando el reconocimiento de las capacidades y afectos del trabajador y su familia, como parte fundamental del desarrollo empresarial.

## **1.6 Hipótesis**

El nivel de gestión del recurso humano aplicado en la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019, es medio.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 General**

Determinar el nivel de gestión del recurso humano, aplicado en la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019.

### **1.7.2 Específicos**

- Identificar el nivel de motivación en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019.
- Identificar el nivel de liderazgo en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019.
- Identificar el nivel de relaciones interpersonales en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019.
- Identificar el nivel de ambiente y tecnología en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

La investigación asume el tipo descriptiva, porque recoge información sobre la gestión recursos humanos, los cuales los caracteriza en indicadores y los medirá

cuantitativamente, dicha comprensión se fundamenta en el aporte de (Hernández, Fernández y Baptista, 1998).

El diseño es no experimental (Hernández, R. 1999). La ejecución de este diseño implica una medición de la variable estudiada.

Asume la siguiente característica:



**Donde:**

**M** : Muestra constituida por los trabajadores de las áreas administrativas.

**O** : Observación de la gestión del recurso humano.

## 2.2 Variables, Operacionalización

### **Definición conceptual: Gestión de recurso humano.**

La gestión del recurso humano, son procesos y decisiones que conducen a valorar tanto el desempeño como la situación personal del trabajador, a fin que este se sienta motivado, en un clima de buenas relaciones entre trabajadores, ambiente físico agradable y reconocido su trabajo; la buena gestión del recurso conduce al éxito empresarial. (De La Cruz I. , 2014)

Definición operacional: Gestión de recurso humano

Son acciones donde el administrador valora al trabajador en la dimensión motivación, liderazgo, relaciones interpersonales; y, ambiente y tecnología, con la finalidad que el trabajador cumpla un buen desempeño y se alcance las metas institucionales, la gestión del recurso humano se puede medir a través de una encuesta con su instrumento cuestionario.

### 2.2.1 Operacionalización de la variable

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica/ Instrumento	Categoría/ Nivel
Gestión del recurso humano	Motivación	Sistema de recompensas	Encuesta/ Cuestionario	Siempre/ Alto.  A veces/ Medio  Nunca/Bajo
		Sistema de castigo.		
		Procesos mentales.		
		Salario justo.		
		Compromiso del trabajadores		
	Liderazgo	Democrático participativo		
		Autocrático.		
		Burocrático.		
	Relaciones interpersonales	Resuelve conflictos entre trabajadores		
		Respeto al compañero.		
		Empatía con el compañero		
		Comunicación fluida.		
	Ambiente y tecnología	Ambiente físico agradable para el desempeño.		
		Uso de tecnología en el desempeño.		
		Innovación.		

Fuente: Elaboración propia de las autoras

### 2.3 Población y muestra

La población está estimada en 42 trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Beneficencia de Jaén, establecidas de la siguiente manera:

- ✓ Alta Dirección : 5 (1 Presidente 4 Miembros del Directorio)
- ✓ Gerencia General : 1 Gerente
- ✓ Oficina de Administración: 1 Director de Administración.
- ✓ Oficina de Recursos Humanos: 1 Jefe de Oficina y 1 Asistente.
- ✓ Oficina de Logística: 1 Jefe de Oficina y 1 Asistente.
- ✓ Dirección de Producción: 1 Director y 1 Asistente
- ✓ Oficina de Tesorería: 1 Jefe y 2 Asistentes

- ✓ Dirección de Promoción y Bienestar Social: 1 Directora, 1 Asistente, 1 encargada de Monitoreo de Programa Sociales, y 1 Nutricionista.
- ✓ Oficina de SERFUPA, 1 Responsable, 1 Asistente, 1 Chofer, 3 Promotoras.
- ✓ 1 Jefe de Planificación y Presupuesto.
- ✓ 1 Jefe de Patrimonio.
- ✓ 1 Jefe de Inmobiliaria
- ✓ 1 Jefe de Informática.
- ✓ 1 Responsable de Imagen Institucional.
- ✓ 1 Responsable de Archivo.
- ✓ 1 Secretaria General.
- ✓ 1 Responsable Encargada de Trámite Documentario.
- ✓ 3 Vigilantes.
- ✓ 1 Chofer de la Alta Dirección.
- ✓ 1 Chofer de Programas Sociales.
- ✓ 1 Personal de Limpieza.
- ✓ 1 Asesor Legal y 1 Encargada de Lotería.

Se asume a toda la población como **muestra**, es decir 42 trabajadores.

#### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica de investigación empleada es la encuesta, esta porque está sustentada en un marco teórico, los cuales posibilitan una operacionalización y el establecimiento de indicadores. El instrumento fue el cuestionario, en los cuales se señaló los ítems asociando variable, dimensión e indicador

La validez lo realizaron tres expertos con estudios de administración y contabilidad, y con experiencia en administrar empresas. (Ver anexos).

La confiabilidad se estimó mediante la prueba Alpha de Cronbach, se aplicó a 20 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia, lo cual dio como resultado un

coeficiente de Cronbach de 0.891, indicando un nivel de confiabilidad muy alto, lo que permitió decir que el instrumento es fiable para sus objetivos investigativos.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.891	20

## 2.5 Métodos de análisis de datos

En los métodos de análisis de datos se toma en cuenta dos procesos en la investigación:

Proceso 1: Para el análisis de los supuestos teóricos, los métodos fueron: de análisis, síntesis, histórico.

Proceso 2: Para el análisis de los resultados cuantitativos, se tuvo en cuenta los de estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, media, mediana, moda y desviación estándar)

## 2.6 Aspectos éticos

En la investigación se tuvo en cuenta los siguientes aspectos éticos:

**Cientificidad:** todos los procesos investigativos se fundamentan en los aspectos metodológicos de la investigación científica y se puso en práctica mediante instrumentos validados y resultados analizados mediante la estadística.

**Veracidad:** la investigación es inédita de las autoras, respetan los supuestos teóricos de los autores.

**Compromiso institucional:** Se considera importante el aporte en la institución donde trabajamos, para mejorar el servicio.

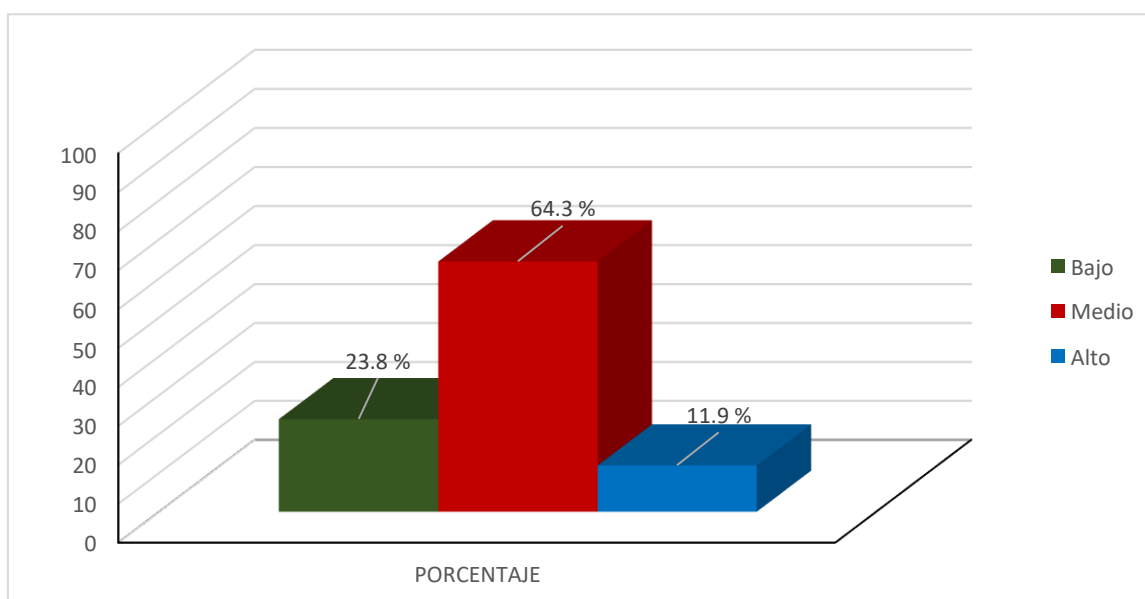
### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** Dimensión Motivación

Nivel	f	%
Bajo	10	23,8
Medio	27	64,3
Alto	5	11,9
Total	42	100,0
Estadísticos	Media	1,88
	Mediana	2,00
	Moda	2
	Desviación Estándar	,593

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019.

**Figura 1.** Dimensión Motivación



Fuente: Tabla 1

#### Interpretación

En la tabla 1, se observa que el 64.3% de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, presentan un nivel medio de motivación, el 23.8% tienen nivel bajo, y 11.9% presentan un nivel alto. Lo que permite inferir que los procesos motivacionales que se ejerce en la empresa deben mejorar en los indicadores: Sistema de recompensas, procesos mentales, salario justo, y compromiso del trabajador.

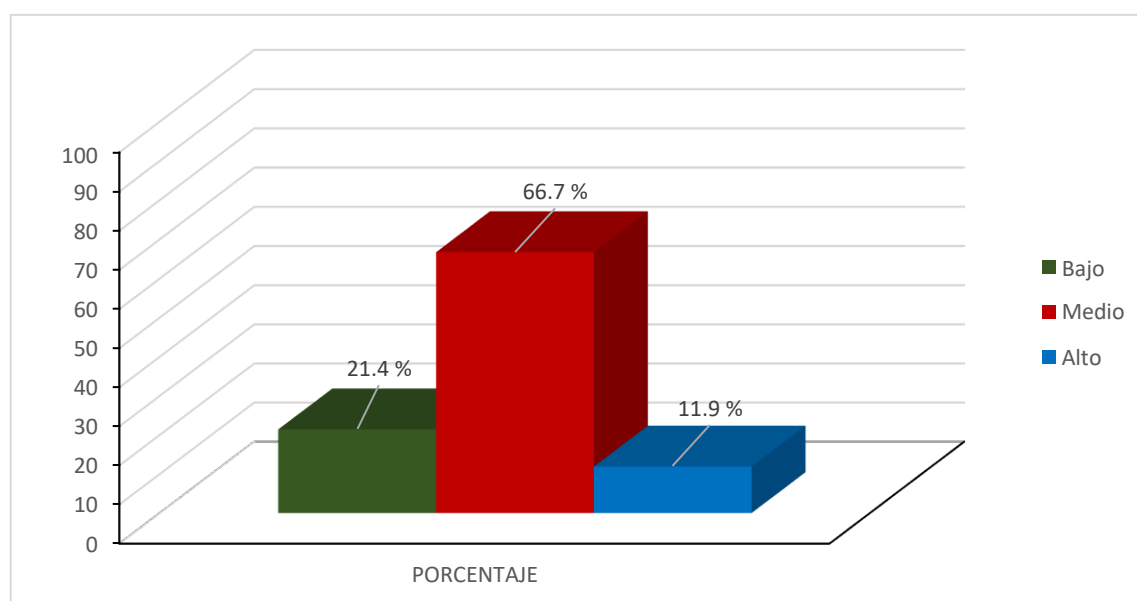


**Tabla 2.** Dimensión Liderazgo

Nivel	f	%
Bajo	9	21,4
Medio	28	66,7
Alto	5	11,9
Total	42	100,0
Estadísticos	Media	1,90
	Mediana	2,00
	Moda	2
	Desviación Estándar	,576

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019

**Figura 2.** Dimensión Liderazgo



Fuente: Tabla 2

### Interpretación

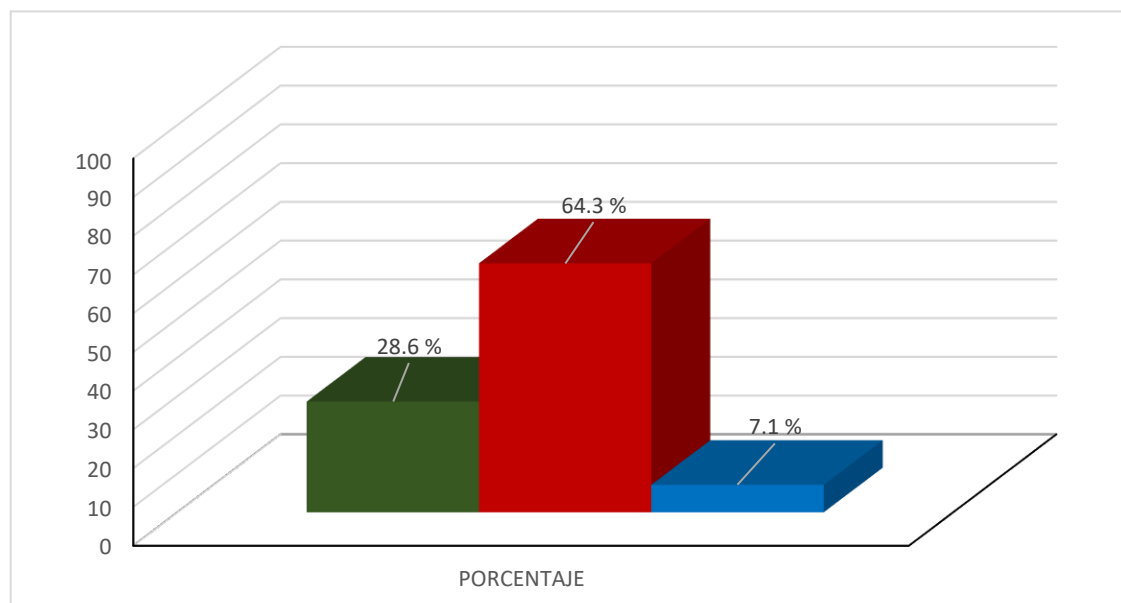
En la tabla 2, se observa que el 66.7% de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, opinan que existe un nivel medio de liderazgo, el 21.4% tienen nivel bajo, y 11.9% presentan un nivel alto. Lo que permite inferir que los procesos de liderazgo aplicados en la empresa deben ajustarse a una perspectiva más social, a través de los indicadores: Democrático participativo, autocrático y burocrático.

**Tabla 3.** Dimensión Relaciones Interpersonales

Nivel	f	%
Bajo	12	28,6
Medio	27	64,3
Alto	3	7,1
Total	42	100,0
Estadísticos	Media	1,79
	Mediana	2,00
	Moda	2
	Desviación Estándar	,565

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019

**Figura 3.** Dimensión Relaciones Interpersonales



Fuente: Tabla 3

### Interpretación

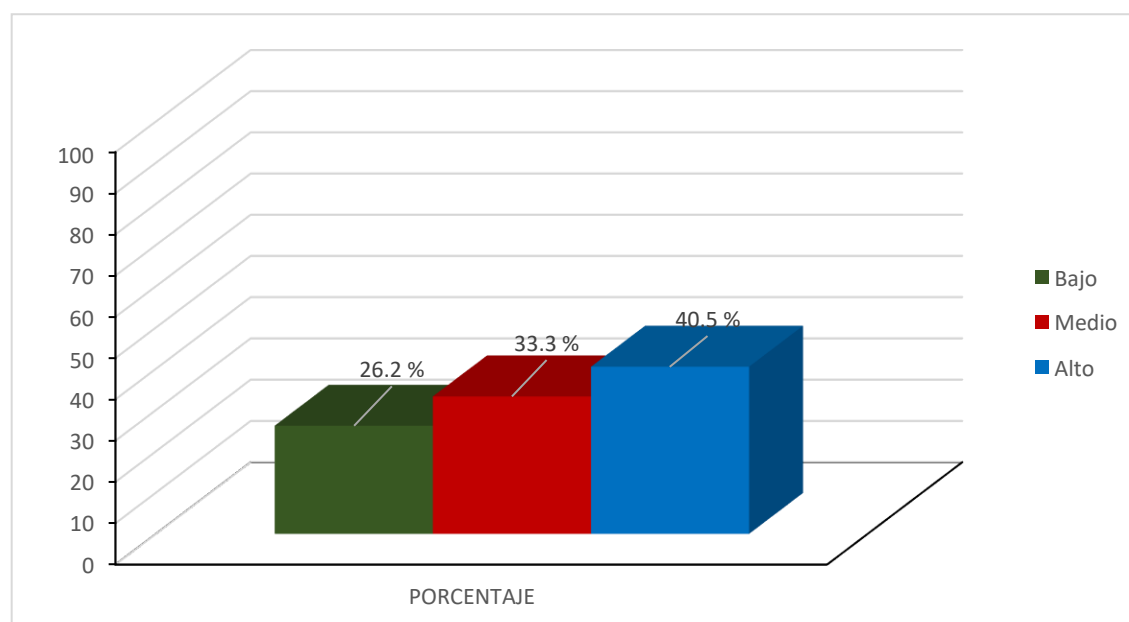
En la tabla 3, se observa que el 64.3% de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, opinan que existe un nivel medio de relaciones interpersonales, el 28.6% opina que existe un nivel bajo, y 7.1% dice haber un nivel alto de relaciones interpersonales en la empresa. Lo que permite inferir que los procesos de gestión para favorecer las buenas relaciones interpersonales entre trabajadores deben mejorar a través de los indicadores: Resuelve conflictos entre trabajadores, respeto al compañero, empatía con el compañero y comunicación fluida.

**Tabla 4.** Dimensión Ambientación y Tecnología

Nivel	f	%
Bajo	11	26,2
Medio	14	33,3
Alto	17	40,5
Total	42	100,0
Estadísticos	Media	2,14
	Mediana	2,00
	Moda	3
	Desviación Estándar	,814

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019

**Figura 4.** Dimensión Ambientación y Tecnología



Fuente: Tabla 4

### Interpretación

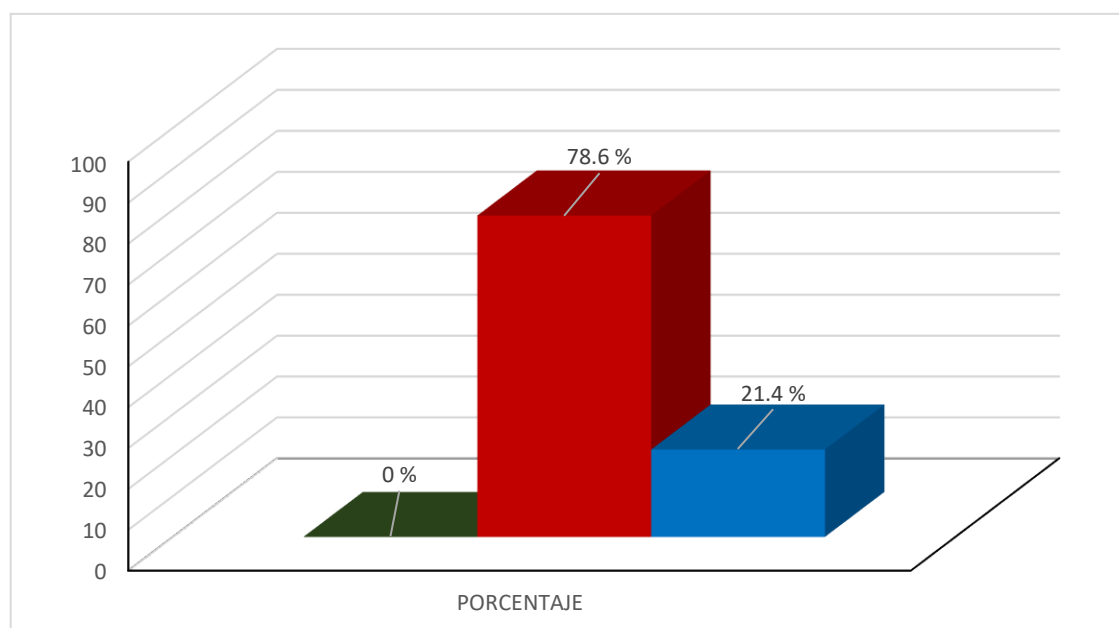
En la tabla 4, se observa que el 40.5% de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, opinan que existe un nivel alto de ambientación y tecnología, el 33.3% opina que existe un nivel medio, y 26,2% dice haber un nivel bajo. Lo que permite inferir que los procesos de gestión en ambientación y tecnología (ambientes ventilados, amplitud, y tic.) son favorables para favorecer el desempeño de los trabajadores.

**Tabla 5.** Variable Gestión del Recurso Humano

Nivel	f	%
Bajo	0	0
Medio	33	78,6
Alto	9	21,4
Total	42	100,0
Estadísticos	Media	2,21
	Mediana	2,00
	Moda	2
	Desviación Estándar	,415

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019

**Figura 5.** Variable Gestión del Recurso Humano



Fuente: Tabla 5

### Interpretación

En la tabla 5, se observa que el 78.6% de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, opinan que existe un nivel medio de gestión de recursos humanos, el 21.4% opina que existe un nivel alto. Lo que permite decir que aún hay necesidad de mejorar la gestión en términos de motivación al personal trabajador, liderazgo y relaciones interpersonales.

#### **IV. DISCUSIÓN**

**Respondiendo al objetivo general, se determinó que el 78.6%** de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, opinan que existe un nivel medio de gestión de recursos humanos, el 21.4% opina que existe un nivel alto (Tabla5). Lo que permite decir que aún hay necesidad de mejorar la gestión en términos de motivación al personal trabajador, liderazgo y relaciones interpersonales.

Estos resultados se relacionan con el aporte de Espín (2016) en el sentido de evidenciar que existe desactualización de los trabajadores, escasa selección de trabajador y función, pobreza en la evaluación al desempeño e inadecuadas recompensas por logros. La situación puede ser revertida si se mejora las competencias organizacionales, se promueve la integración, compensación por desempeño y adecuada evaluación del desempeño. (Santamaría y Hernández, 2018). La gestión de recursos humanos debe basarse en un enfoque proactivo, la buena comunicación y las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa, permiten inducir y anticipar los problemas, las dificultades y las alternativas de solución, de esa manera el futuro y la productividad de la empresa es sostenida. (De La Cruz I. , 2014)

#### **Respondiendo a los objetivos específicos se discute de la siguiente manera:**

El 64.3% de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, presentan un nivel medio de motivación, el 23.8% tienen nivel bajo, y 11.9% presentan un nivel alto (tabla 1). Lo que permite inferir que los procesos motivacionales que se ejerce en la empresa deben mejorar en los indicadores: Sistema de recompensas, procesos mentales, salario justo, y compromiso del trabajador.

Es importante aplicar una motivación extrínseca, como recompensas o incentivos, los cuales conducen el comportamiento al cumplimiento de la tarea; esta motivación no está influenciada de la actividad, es externo, de ahí, que el trabajador se motiva cuando recibe felicitaciones, halagos, cartas de buen desempeño y hasta resoluciones de reconocimiento por alcanzar un objetivo que la empresa a previsto. (Fernández, 2016)

En otro sentido se debe aplicar una motivación intrínseca, fundamentada en aspectos característicos de la propia actividad, motivadores por sí mismos, los cuáles pueden elevar o hacer caer el interés y el compromiso del trabajador. Se entiende que el trabajador siente confianza de sus capacidades y desempeños, se identifica con su acción, sin influencia social externa. (Fernández, 2016)

El 66.7% de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, opinan que existe un nivel medio de liderazgo, el 21.4% tienen nivel bajo, y 11.9% presentan un nivel alto (Tabla 2). Lo que permite inferir que los procesos de liderazgo aplicados en la empresa deben ajustarse a una perspectiva más social, a través de los indicadores: Democrático participativo, autocrático y burocrático. Estos resultados se respaldan en el aporte de Arroyo (2015), en la medida de valorar una reducción de tasa de rotación, lo que genera estabilidad y colaboración. Los resultados también encuentra relación en trabajo de Gonzáles (2015), en la medida que liderazgo y motivación tiene relación, al estudiar el talento humano en los trabajadores del Ministerio de Economía y finanzas de Perú.

En las instituciones es importante aplicar un liderazgo democrático participativo, porque permite potenciar las capacidades de los trabajadores mediante capacitaciones, establecer un trato cordial y sincero, valorar por igual en lo positivo o negativo a todos los trabajadores, poner por sobre el interés personal el trabajo en equipo, y saber delegar funciones. (Sánchez J. , 2010)

El 64.3% de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, opinan que existe un nivel medio de relaciones interpersonales, el 28.6% opina que existe un nivel bajo, y 7.1% dice haber un nivel alto de relaciones interpersonales en la empresa (Tabla 3). Lo que permite inferir que los procesos de gestión para favorecer las buenas relaciones interpersonales entre trabajadores deben mejorar a través de los indicadores: Resuelve conflictos entre trabajadores, respeto al compañero, empatía con el compañero y comunicación fluida.

El proceso de gestión en las relaciones interpersonales debe considerar una perspectiva ecológica, es decir, integral, donde los comportamientos deben sostenerse el respeto mutuo,

la confianza en trabajador y administrador, la comunicación y la afectividad ello conduce un buen desempeño y eficacia institucional. (Blanco, 2006)

El 40.5% de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, opinan que existe un nivel alto de ambientación y tecnología, el 33.3% opina que existe un nivel medio, y 26,2% dice haber un nivel bajo (Tabla4). Lo que permite inferir que los procesos de gestión en ambientación y tecnología (ambientes ventilados, amplitud, y tic.) son favorables para favorecer el desempeño de los trabajadores.

## V. CONCLUSIONES

- El 78.6% de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, opinan que existe un nivel medio de gestión de recursos humanos, el 21.4% opina que existe un nivel alto.
- El 64.3% de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, presentan un nivel medio de motivación, el 23.8% tienen nivel bajo, y 11.9% presentan un nivel alto.
- El 66.7% de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, opinan que existe un nivel medio de liderazgo, el 21.4% tienen nivel bajo, y 11.9% presentan un nivel alto.
- El 64.3% de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, opinan que existe un nivel medio de relaciones interpersonales, el 28.6% opina que existe un nivel bajo, y 7.1% dice haber un nivel alto de relaciones interpersonales en la empresa.
- El 40.5% de los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, en el año 2019, opinan que existe un nivel alto de ambientación y tecnología, el 33.3% opina que existe un nivel medio, y 26,2% dice haber un nivel bajo.



## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al Gerente de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, tomar conocimiento de los resultados del presente estudio, porque da conocer el nivel de gestión del recurso humano y sus cualidades de liderazgo.
2. A los trabajadores de las áreas administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Jaén seguir conociendo y contribuyendo a mejorar el nivel de gestión del recurso humano.

## REFERENCIAS

- Arroyo, Y. K. (2015). *La gestión de recursos humanos y la tasa de rotación de personal en la empresa Compartamos Financiera, sucursal Trujillo 1: 2014*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1945/arroyogamboa\\_yessica.pdf?sequence=1](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1945/arroyogamboa_yessica.pdf?sequence=1)
- Asencios, C. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*. Lima, 2016. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5314/Asencios\\_TC.pdf?sequen](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5314/Asencios_TC.pdf?sequen)
- Barney, J. (1991). *Firm resources and sustained competitive advantage*. USA, Estados Unidos: Journal of Management. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/879/1/Tesis127-111207.pdf>
- Becker, H. (1992). "Notes on the concept of commitment". USA, Estados Unidos: American Journal of Psychology 66, 32-62.
- Blackman, A. (6 de 10 de 2017). *20 de los Peores Problemas de Recursos Humanos de Negocios Pequeños*. Obtenido de <https://business.tutsplus.com/es/tutorials/worst-small-business-hr-issues--cms-29596>
- Blanco, E. (2006). *Teorías del comportamiento*. Obtenido de <http://docplayer.es/18115478-Teorias-del-comportamiento.html>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7 ed.). México: Mc-Graw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://arecursoshumanos.wordpress.com/author/admonunivia/page/3/>
- Corrdor, R. A. (2015). *El comportamiento humano en la organización*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado el 1 de 2 de 2019, de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7213/ENSAYO%20FIN\\_N%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7213/ENSAYO%20FIN_N%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dávalos, J. (1997). *Conflictos de trabajo*. México: Universidad Autónoma de México. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/15.pdf>
- De La Cruz, I. (2014). *Gestión de Recursos Humanos*. Portugal, España: Ministerio de Educación. Obtenido de [http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion\\_recursos\\_humanos.pdf](http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_recursos_humanos.pdf)
- De La Cruz, L. M., & Mendoza, N. R. (2014). *Gestión de los recursos humanos y su relación en el desempeño laboral en la empresa COMAPE constructora E.I.R.L – Huancayo, 2013*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional Del Centro Del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4074/De%20La%20Cruz%200Wilca-Mendoza%20Soto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Espín, M. E. (2016). *Modelo para la gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los docentes y directivos de la Universidad Nacional de Chimborazo*. La Habana, Cuba: Universitaria del Ministerio de Educación Superior de la República de Cuba. Obtenido de <file:///C:/Users/Universal/Downloads/Modelo%20para%20la%20gestion%20del%20tale%20-%20Espin%20Oleas,%20Maria%20Elena.pdf>
- Fernández, Á. (2016). *Gestión de los recursos humanos*. República Dominicana. Obtenido de <https://www.monografias.com/docs114/gestion-recursos-humanos-d-angel-fernandez-diez/gestion-recursos-humanos-d-angel-fernandez-diez.shtml>
- Finch, S. (1996). *Administración*. México: Pearson. Obtenido de [http://www.eumed.net/ce/2012/gvr.html#\\_ftn13](http://www.eumed.net/ce/2012/gvr.html#_ftn13)
- García, M., Posada, N. I., & Hernández, C. F. (2012). *La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción*. Victoria, México: Universidad Autónoma de Tamaulipas. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2012/gvr.pdf>
- Gil, J. J. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en los servidores del instituto superior pedagógico público Cachicadán. Santiago de Chuco-2017*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de [file:///C:/Users/UNIVERSAL/Downloads/gil\\_aj.pdf](file:///C:/Users/UNIVERSAL/Downloads/gil_aj.pdf)
- González, A. M. (2015). *La gestión del talento humano y su relación con el clima laboral de la Dirección General de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas del Perú-2015*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5613/Gonzales\\_GAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5613/Gonzales_GAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Haslam, A., Reicher, S., & Platow, M. (2011). *El liderazgo como gestión de la identidad social*. In *Liderazgo: hecho y ficción. Visiones actuales* (pp. 77-116). Madrid: Alianza Editorial.
- Henríquez, J. (2007). *Estudio de la relación "clima organizacional", "liderazgo" y "compromiso hacia la organización" en los funcionarios de la municipalidad de Río Negro*. Concepción, Chile: Universidad Del BIO - BIO. Obtenido de [http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1744/1/Henriquez\\_Concha\\_Jorge\\_Alberto.pdf](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1744/1/Henriquez_Concha_Jorge_Alberto.pdf)
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation of work*. Nueva York, Estados Unidos: John Wiley & Ateneo.
- ICE. (2011). *Desarrollo personal y laboral: El respeto* (33 ed.). Costa Rica: Instituto Costarricense de Electricidad. Obtenido de <https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/29e3a524-2b61-4228-afea-ea858bc4ee87/33.pdf?MOD=AJPERES&CVID=11Ew55E>
- Jiménez, E., & Perichinsky, G. (2008). *La teoría triárquica de la inteligencia de sternberg aplicada a la creación de programas*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires. Obtenido de

[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/20668/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/20668/Documento_completo.pdf?sequence=1)

- Jiménez, L. D., & Hernández, S. J. (2009). *Importancia de las compensaciones laborales y de la gestión humana en las empresas*. Chile: Universidad del Bío Bío. Obtenido de <file:///C:/Users/Universal/Downloads/1958-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6709-1-10-20101019.pdf>
- Llacuna, J., & Pujol, L. (2005). *La comunicación en las organizaciones*. España: Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_685.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_685.pdf)
- López, C. (2001). *La jerarquía de necesidades de Maslow*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/jerarquia-necesidades-maslow/>
- Marrugo, M. M., & Pérez, B. P. (2012). *Análisis de la teoría de las expectativas de Víctor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero "CEMPRENDE"*. Cartagena, Colombia: Universidad de Cartagena. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/527/1/Analisis%20de%20la%20teoria%20de%20las%20expectativas%20de%20victor%20vroom.pdf>
- Mein-Huei, C. (2004). *A Study to Improve Organizational Performance: A View from SHRM*. *Journal of American Academy of Business, Cambridge*, 2 (1), 289.
- Mildred, S. (2008). *Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías Un estudio de caso en la comunidad valenciana*. Recuperado el 1 de 03 de 2019, de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3503/4923>
- Montenegro, R. (2013). *Recompensa y reconocimiento en los recursos humanos*. Venezuela: Saldi, C.A. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-los-recursos-humanos/>
- Montero, E. (1996). *El rescate de la calificación, Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional*. Montevideo, Uruguay: Océano del Uruguay. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n34/n34a5.pdf>
- Moquera, I. (5 de 5 de 2018). *Liderazgo y dirección de centros educativos: aprende a ser un buen líder para alumnos y docentes*. Obtenido de <https://www.unir.net/educacion/revista/noticias/liderazgo-y-direccion-de-centros-educativos-aprende-a-ser-buen-lider-de-alumnos-y-docentes/549203621141/>
- Nelson, R., & Winter, S. (1982). *An evolutionary Theory of Economic Change*. Cambridge, Inglaterra: Universidad de Cambridge. Obtenido de [http://inctpped.ie.ufrj.br/spiderweb/pdf\\_2/Dosi\\_1\\_An\\_evolutionary-theory-of\\_economic\\_change..pdf](http://inctpped.ie.ufrj.br/spiderweb/pdf_2/Dosi_1_An_evolutionary-theory-of_economic_change..pdf)
- O'Donovan, P., & Land-kazlauskas, C. (2008). *Como resolver los problemas en el lugar de trabajo*. Ginebra, Suiza: Sindicato del personal de la OIT. Obtenido de

<https://www.ilo.org/public/english/mediate/download/conflict-prev-and-res-procedures-es.pdf>

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Décimotercera ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Roca, E. (2003). *Cómo mejorar tus habilidades sociales* (Cuarta ed.). Valencia, España: ACDE Ediciones. Obtenido de <https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf>
- Romero, N. (16 de 02 de 2016). *Los cinco problemas más comunes de recursos humanos*. Obtenido de <https://revistarecursoshumanos.com/2016/03/16/los-cinco-problemas-mas-comunes-de-recursos-humanos/>
- Sánchez, J. (2010). *Liderazgo: Teorías y aplicaciones*. Salamanca: Universidad Pontificia de Salamanca.
- Sánchez, M. L., & De La Garza, M. H. (2018). Tecnologías de información y desempeño organizacional de las pymes del noreste de México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23 (82). Obtenido de [file:///C:/Users/Universal/Downloads/art%C3%ADculo\\_redalyc\\_29056115004.pdf](file:///C:/Users/Universal/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_29056115004.pdf)
- Santamaría, N. V., & Hernández, V. (2018). *Modelo de gestión de talento humano por competencias de la ONG para la discapacidad fundación Cuesta Holguín*. Ambato, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/agosto18/02.pdf>
- Stoner, J. A., Edwar, F. R., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración* (Sexta ed.). Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Obtenido de <https://www.docdroid.net/qTdjwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl.pdf#page=3>
- Thompson, & Strickland. (2004). *Administración estratégica*. D.F., México: Mac Graw Hill. Obtenido de <file:///C:/Users/Universal/Downloads/Dialnet-LasTICsEnLasEmpresas-6313252.pdf>
- Villa, A., Escotet, M., & Goñi, J. (2017). *Modelo de innovación de la educación Superior*. Bilbao: Mensajero.
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*, John Wiley and Sons. New York, estados Unidos: Penguin Books. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n36/n36a08.pdf>

## ANEXOS

### Instrumento de recolección de datos



### Cuestionario sobre Gestión del Recurso Humano

El siguiente cuestionario está dirigido a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén, quienes responderán de acuerdo a la realidad que perciben o viven en dicha institución.

Lee atentamente y marca con un (X), la categoría que creas se ajuste más a la realidad de la institución en estudio.

N°	Ítems	Categoría		
		Siempre	A veces	Nunca
1	Hay felicitación por mérito en el desempeño, a través de un documento (Carta, Resolución)			
2	Hay felicitación por mérito en el desempeño, a través de reconocimiento público.			
3	Hay sanción por un mal desempeño de funciones, mediante documento de demérito o llamada de atención.			
4	Reconocen los logros del trabajador, identificando capacidades.			
5	El salario que reciben los trabajadores satisface las necesidades.			
6	Hay compromiso con el trabajo que la institución realiza.			
7	La institución capacita al personal para mejorar su desempeño.			
8	Brinda un trato cordial y sincero el jefe en la institución.			
9	Valoran por igual a todos los trabajadores.			
10	Se pone por sobre el interés personal, el trabajo en equipo.			
11	Se delegan funciones con facilidad en la institución.			

12	Se aplica un estilo de liderazgo autocrático en la institución.			
13	Se aplica un estilo de liderazgo burocrático en la institución.			
14	Los conflictos entre trabajadores son resueltos con facilidad en la institución.			
15	Hay respeto entre compañeros de trabajo.			
16	Están atentos a las dificultades y éxitos de los trabajadores.			
17	La comunicación entre los trabajadores es fluida en la institución			
18	El ambiente físico es agradable para el desempeño de sus funciones.			
19	Usan la tecnología en tu desempeño (computadora).			
20	Se promueve la innovación en la institución.			

Estructura del instrumento

<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>
Sistema de recompensas	Hay felicitación por mérito en el desempeño, a través de un documento (Carta, Resolución)
	Hay felicitación por mérito en el desempeño de funciones, a través de reconocimiento público.
Sistema de castigo.	Hay sanción por un mal desempeño mediante documento de demérito o llamada de atención.
Procesos mentales.	Reconocen los logros del trabajador, identificando capacidades.
Salario justo.	El salario que reciben los trabajadores satisface las necesidades.
Compromiso del trabajadores	Hay compromiso con el trabajo que la institución realiza.
Democrático participativo	La institución capacita al personal para mejorar su desempeño.
	Brinda un trato cordial y sincero el jefe en la institución.
	Valoran por igual a todos los trabadores.
	Se pone por sobre el interés personal el trabajo en equipo.
	Se delegan funciones con facilidad en la institución.
Autocrático.	Se aplica un estilo de liderazgo autocrático en la institución.
Burocrático.	Se aplica un estilo de liderazgo burocrático en la institución.
Resuelve conflictos entre trabajadores	Los conflictos entre trabajadores son resueltos con facilidad en la institución.
Respeto al compañero.	Hay respeto entre compañeros de trabajo.
Empatía con el compañero	Están atentos a las dificultades y éxitos de los trabajadores.
Comunicación fluida.	La comunicación entre los trabajadores es fluida en la institución.
Ambiente físico agradable para el desempeño.	El ambiente físico es agradable para el desempeño de sus funciones.
Uso de tecnología en el desempeño.	Usan la tecnología en tu desempeño (computadora).
Innovación.	Se promueve la innovación en la institución.



## Validación de instrumento de investigación



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### Tema de Investigación

“Nivel de Gestión del Recurso Humano en la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019”

#### Autores (as)

- Dersi Aleida Neira Ortiz
- Ana Cubas Díaz
- Ivis Mabel Alarcón Villalobos

#### TÍTULO DEL INSTRUMENTO

Cuestionario sobre Gestión del Recurso Humano

Variable: Gestión de recurso humano.

Criterio: (Si) Correcto. (No) Incorrecto. (M) Modificar. (E) Eliminar

Nº ítems	Presentación		Ortografía medición clara y precisa con los ítems		Congruenci a variable, dimensión, indicador e ítems		Relevancia		Factibilidad		Observaciones (M-E)
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1											
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		

12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		

Fecha: 11 /03 / 2019

Evaluador: MBA. LICENCIADO EN ADMINISTRACION MIGUEL ANGEL CASTRO CASTRO

Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Centro Laboral: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Sugerencia: NINGUNA

  
Firma del Evaluador

  
Miguel A. Castro Castro  
MAG. ADMR.  
CLAD 06871

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**Tema de Investigación**

“Nivel de Gestión del Recurso Humano en la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019”

**Autores (as)**

- Dersi Aleida Neira Ortiz
- Ana Cubas Díaz
- Ivis Mabel Alarcón Villalobos

**TÍTULO DEL INSTRUMENTO**
**Cuestionario sobre Gestión del Recurso Humano**
**Variable:** Gestión de recurso humano.

**Criterio:** (Si) Correcto. (No) Incorrecto. (M) Modificar. (E) Eliminar

Nº ítems	Presentación		Ortografía medición clara y precisa con los ítems		Congruencia a variable, dimensión, indicador e ítems		Relevancia		Factibilidad		Observaciones (M-E)
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		

12	X		X		X		X		X	
13	X		X		X		X		X	
14	X		X		X		X		X	
15	X		X		X		X		X	
16	X		X		X		X		X	
17	X		X		X		X		X	
18	X		X		X		X		X	
19	X		X		X		X		X	
20	X		X		X		X		X	

Fecha: 11 / 03 / 19

Evaluador: Wilder Núñez Roncal

Profesión: Administrador de Empresas

Centro Laboral: Electro Oriente S.A.

Sugerencia:

  
Firma del Evaluador

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**Tema de Investigación**

“Nivel de Gestión del Recurso Humano en la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019”

**Autores (as)**

- Dersi Aleida Neira Ortíz
- Ana Cubas Díaz
- Ivis Mabel Alarcón Villalobos

**TÍTULO DEL INSTRUMENTO**
**Cuestionario sobre Gestión del Recurso Humano**
**Variable:** Gestión de recurso humano.

**Criterio:** (Si) Correcto. (No) Incorrecto. (M) Modificar. (E) Eliminar

Nº ítems	Presentación		Ortografía medición clara y precisa con los ítems		Congruencia a variable, dimensión, indicador e ítems		Relevancia		Factibilidad		Observaciones (M-E)
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		

12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		

Fecha: 11/03/19

Evaluador: Walter Bastón Solano Villarreal

Profesión: Administrador de Empresas

Centro Laboral: Electro Oriente S.A.

Sugerencia:

  
Firma del Evaluador



## VALIDACIÓN DEL MODELO DEL INSTRUMENTO

### Tema de Investigación

“Nivel de Gestión del Recurso Humano en la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019”

### Nombre:

Cuestionario sobre Gestión del Recurso Humano

Experto: MBA. LIC. EN ADMINISTRACION MIGUEL ANGEL CASTRO CASTRO

Centro laboral: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Indicadores de calidad del instrumento	Valoración			Observación
	Siempre = alto (5)	A veces = Medio (3)	Nunca = Bajo (1)	
<b>Base Teórica</b>				
1. El cuestionario responde a las bases teóricas de la investigación.	5			
<b>Objetivos</b>				
2. El cuestionario responde al objetivo formulado.	5			
<b>Contenido</b>				
3. Contiene actividades para conocer las variables.	5			
4. Los contenidos son suficientes para el logro de las dimensiones de las variables.	5			
5. Los contenidos se desarrollan mediante teorías.	5			
<b>Calidad técnica</b>				
6. El cuestionario incluye información detallada y suficiente sobre los siguientes elementos: objetivos (generales y específicos), descripción, duración y forma de aplicación.	5			
7. Existe coherencia interna entre los diversos elementos y componentes del objeto de estudio y de todos ellos con los objetivos.	5			

8. Existe coherencia entre el cuestionario y el objetivo de la investigación.	5			
9. El cuestionario responde a la comprensión de las variables.	5			
<b>Viabilidad</b>				
10. El cuestionario puede ser aplicado por cualquier especialista en el área a tratar.	5			
11. Los ítems son fáciles de realizar y de manera sencilla.	5			
<b>Metodología</b>				
12. La metodología tiene una base didáctica.	5			
13. La metodología utilizada es apropiada a la característica de los investigadores.	5			
<b>Evaluación</b>				
14. La investigación (instrumento) denota claridad para ser evaluado.	5			


**Escala de valoración:**

Categorías	Puntaje	Descripción
Muy Baja	1 – 14	El cuestionario no es aplicable.
Baja	15 – 28	El cuestionario tiene deficiencias.
Ni Baja/ Ni Alta	29 – 42	Deben levantarse las correcciones.
Alta	43 – 56	El cuestionario es aplicable, tener en cuenta sugerencias.
Muy Alta	57 – 70	El cuestionario es aplicable.

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN: CUESTIONARIO ES APLICABLE

PUNTAJE OBTENIDO: 70 PUNTOS

NOMBRE DEL EXPERTO: MBA. LIC. EN ADMINISTRACION MIGUEL ANGEL CASTRO CASTRO

  
 Miguel A. Castro Castro  
 MAG. ADMR.  
 CLAD 06871





**VALIDACIÓN DEL MODELO DEL INSTRUMENTO**

**Tema de Investigación**

"Nivel de Gestión del Recurso Humano en la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019"

**Nombre:**

Cuestionario sobre Gestión del Recurso Humano

Experto: Wilder NÓÑEZ RONCAL

Centro laboral: Electro Oriente S.A.

Indicadores de calidad del instrumento	Valoración			Observación
	Siempre = alto (5)	A veces = Medio (2)	Nunca = Bajo (1)	
<b>Base Teórica</b>				
1. El cuestionario responde a las bases teóricas de la investigación.	5			
<b>Objetivos</b>				
2. El cuestionario responde al objetivo formulado.	5			
<b>Contenido</b>				
3. Contiene actividades para conocer las variables.	5			
4. Los contenidos son suficientes para el logro de las dimensiones de las variables.	5			
5. Los contenidos se desarrollan mediante teorías.	5			
<b>Calidad técnica</b>				
6. El cuestionario incluye información detallada y suficiente sobre los siguientes elementos: objetivos (generales y específicos), descripción, duración y forma de aplicación.	5			
7. Existe coherencia interna entre los diversos elementos y componentes del objeto de estudio y de todos ellos con los objetivos.	5			

8. Existe coherencia entre el cuestionario y el objetivo de la investigación.	5			
9. El cuestionario responde a la comprensión de las variables.	5			
<b>Viabilidad</b>				
10. El cuestionario puede ser aplicado por cualquier especialista en el área a tratar.	5			
11. Los ítems son fáciles de realizar y de manera sencilla.	5			
<b>Metodología</b>				
12. La metodología tiene una base didáctica.	5			
13. La metodología utilizada es apropiada a la característica de los investigadores.	5			
<b>Evaluación</b>				
14. La investigación (instrumento) denota claridad para ser evaluado.	5			

**Escala de valoración:**

Categorías	Puntaje	Descripción
Muy Baja	1 – 14	El cuestionario no es aplicable.
Baja	15 – 28	El cuestionario tiene deficiencias.
Ni Baja/ Ni Alta	29 – 42	Deben levantarse las correcciones.
Alta	43 – 56	El cuestionario es aplicable, tener en cuenta sugerencias.
Muy Alta	57 – 70	El cuestionario es aplicable.

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN: Cuestionario es aplicable

PUNTAJE OBTENIDO: 70 Puntos.

NOMBRE DEL EXPERTO: Wilder Núñez Roncal.

  
Firma del Evaluador

**VALIDACIÓN DEL MODELO DEL INSTRUMENTO**
**Tema de Investigación**

“Nivel de Gestión del Recurso Humano en la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019”

**Nombre:**

Cuestionario sobre Gestión del Recurso Humano

 Experto: Walter Gastón Solano Villarreal

 Centro laboral: Electro Oriente S.A.

Indicadores de calidad del instrumento	Valoración			Observación
	Siempre = alto (5)	A veces = Medio (2)	Nunca = Bajo (1)	
<b>Base Teórica</b>				
1. El cuestionario responde a las bases teóricas de la investigación.	5			
<b>Objetivos</b>				
2. El cuestionario responde al objetivo formulado.	5			
<b>Contenido</b>				
3. Contiene actividades para conocer las variables.	5			
4. Los contenidos son suficientes para el logro de las dimensiones de las variables.	5			
5. Los contenidos se desarrollan mediante teorías.	5			
<b>Calidad técnica</b>				
6. El cuestionario incluye información detallada y suficiente sobre los siguientes elementos: objetivos (generales y específicos), descripción, duración y forma de aplicación.	5			
7. Existe coherencia interna entre los diversos elementos y componentes del objeto de estudio y de todos ellos con los objetivos.	5			

8. Existe coherencia entre el cuestionario y el objetivo de la investigación.	5			
9. El cuestionario responde a la comprensión de las variables.	5			
<b>Viabilidad</b>				
10. El cuestionario puede ser aplicado por cualquier especialista en el área a tratar.	5			
11. Los ítems son fáciles de realizar y de manera sencilla.	5			
<b>Metodología</b>				
12. La metodología tiene una base didáctica.	5			
13. La metodología utilizada es apropiada a la característica de los investigadores.	5			
<b>Evaluación</b>				
14. La investigación (instrumento) denota claridad para ser evaluado.	5			

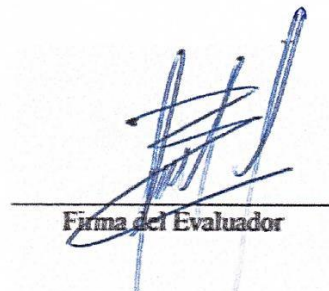
**Escala de valoración:**

Categorías	Puntaje	Descripción
Muy Baja	1 – 14	El cuestionario no es aplicable.
Baja	15 – 28	El cuestionario tiene deficiencias.
Ni Baja/ Ni Alta	29 – 42	Deben levantarse las correcciones.
Alta	43 – 56	El cuestionario es aplicable, tener en cuenta sugerencias.
Muy Alta	57 – 70	El cuestionario es aplicable.

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN: Cuestionario es Aplicable.

PUNTAJE OBTENIDO: 70 puntos.

NOMBRE DEL EXPERTO: Walter Gastón Solano Villarreal.

  
Firma del Evaluador

## Base de datos

2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1
3	3	3	3	1	3	2	2	2	1	3	3	3	3	1	2	2	1	1	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	1
1	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1
2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2
3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	1	1
1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	3	1	1	1
2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1
2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	3
2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	1
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2

## **Reseña histórica de la Sociedad de Beneficencia de Jaén**

La Sociedad de Beneficencia de Jaén (SBPJ) fue fundada el 21 de Junio de 1870, que hasta el 12 de septiembre fue una Institución Pública Descentralizada, con personería jurídica de derecho público interno, autonomía económica y administrativa, facultada para realizar actividades, conforme lo establece el Decreto Supremo N°004-2010 – MIMDES, que dicta medidas para el funcionamiento de las Sociedades de Beneficencia y Juntas de participación Social.

Con fecha 12/09/2018, se publica en el Diario Oficial el Peruano el Decreto Legislativo N°1411, que **REGULA LA NATURALEZA JURÍDICA, FUNCIONES, ESTRUCTURA ORGÁNICA Y OTRAS ACTIVIDADES DE LAS SOCIEDADES DE BENEFICENCIA**, teniendo por finalidad prestar servicios de protección social de interés público en su ámbito local provincial, a las niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad y personas adultas mayores que se encuentren en situación de riesgo o vulnerabilidad, de manera complementaria a los servicios que presta el Estado, bajo los enfoques de derechos, género, intercultural e intergeneracional y que a partir de la publicación de dicho decreto en su **Artículo 4.- Funcionamiento**, se **precisa que las Sociedades de Beneficencia**, ya no se constituyen como entidades públicas.

La sede principal de la entidad está ubicada en la Calle Simón Bolívar N° 1401, en plena plaza de armas, desde donde se dirigen las gestiones administrativas y operativas de la institución. Cuenta con una fuerza laboral de 103 trabajadores incluyendo el Directorio (05), los cuales están distribuidos en personal nombrado, cargos de confianza, personal repuesto judicialmente, y locadores de servicio. El régimen laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia Pública de Jaén a partir de la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N°1411 es el D. Leg. 728, régimen laboral de la actividad privada; sin embargo el personal de planta nombrado sigue manteniendo su régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276.

Tabla N° 01 Fuerza Laboral, según el área donde labora

N°	CARGO ESTRUCTURAL	Cant. De Trabajadores
1	DIRECTORIO	5
2	GERENTE GENERAL	3
3	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	1
4	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	1
5	PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	1
6	CONTADOR I	1
7	TESORERÍA	3
8	CRÉDITOS Y COBRANZAS	2
9	ABASTECIMIENTO	3
10	OFICINA DE ARCHIVO Y ACERVO DOCUMENTARIO	1
11	PATRIMONIO	3
12	RECURSOS HUMANOS	2
13	OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO	1
14	PERSONAL DE SERVICIOS VARIOS - LIMPIEZA Y VIGILANCIA	6
15	OFICINA DE MARKETING E INFORMÁTICA	2
16	MONITOREO DE MARKETING	1
17	DIRECCIÓN DE PROGRAMAS SOCIAL	6
18	OFICINA DE MONITOREO DE PROGRAMAS SOCIAL	1
19	PROYECTOS DE DESARROLLO Y CAPACIDADES DEL ADULTO MAYOR PDCAM	8
20	CASA REFUGIO UBALDINA	8
21	CENTRO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL GEREONTOLOGICO PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES -SEÑOR DE LA DIVINA MISERICORDIA - CARGAN	9
22	CENTRO COMUNITARIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA FAMILIA - CCAIF	8
23	DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	2
24	CEMENTERIO	13
25	PROGRAMA DE SERVICIO FUNERARIO SERFUPA	7
26	VEEDOR DE JUEGOS DE LOTERÍA	1
27	GESTIÓN INMOBILIARIA	1
28	TALLER DE COSTURA Y AUDITORIO	2
29	OFICINA DE PROYECTOS Y ASISTENCIA TÉCNICA	1
	<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>103</b>

La SBJ tiene a su cargo 5 programas sociales, como son: (1) La Casa Hogar de Refugio Temporal Ubaldina (CRU), (2) Centro de atención Residencial Gerontológico “Señor de la Divina Misericordia” (CARGAM), (3) Proyecto de desarrollo de Capacidades del adulto mayor (PDCAM), (4) Centro comunitario de atención integral a la familia (CAIFF), (5) Comedor Institucional, los cuales benefician a personas entre mujeres, ancianos y niños; asimismo tiene a cargo la Institución Educativa Hermógenes Mejía.

La Sociedad de Beneficencia de Jaén, para poder darle sostenibilidad a sus programas sociales gestiona sus ingresos propios siendo el principal, las transferencias que realiza la empresa Intralot, en cumplimiento del Convenio para ejecución de Juegos de Lotería, a través de la cual esta empresa abona el 5% de las ventas de sus juegos de lotería, los flujos de entrada ascienden aproximadamente a S/.197,000.00 soles mensuales y representan el 57 % de los ingresos totales de la SBJ.

La segunda fuente de ingresos para la SBJ es el Cementerio General Señor de Huamantanga con un importe promedio mensual de S/.75 000.00 soles; otra fuente importante de ingresos son los alquileres de los diversos bienes inmuebles, los cuales contribuyen a los ingresos en S/.35,000.00 soles mensuales.

## **2. Visión, Misión, Valores y Códigos de Ética**

### **VISIÓN**

“Al 2024, La Sociedad de Beneficencia de Jaén, será una institución moderna, eficiente, productiva, socialmente responsable, un modelo de gestión en la Región de Cajamarca”

### **MISIÓN**

“La Sociedad de Beneficencia de Jaén, es una institución al servicio de personas en estado de vulnerabilidad y abandono, que brinda diversos servicios a la población, que cuenta con personal capacitado y motivado, con un eficiente manejo financiero que permita la sostenibilidad de sus programas sociales, que se encuentra en la constante búsqueda de la ampliación de sus servicios y mejora de la calidad de vida de sus beneficiarios”



## **VALORES**

- ✓ **Respeto:** Práctica de una convivencia armoniosa y comunicación asertiva entre compañeros de trabajo
- ✓ **Responsabilidad:** Buen desempeño de sus funciones, cumplimiento de sus deberes y calidad de servicio social a favor de los más necesitados
- ✓ **Honestidad:** Respeto a las buenas costumbres y los principios morales coherente con su comportamiento y sus funciones específicas, para poder convivir en sociedad
- ✓ **Solidaridad:** Sensibilidad humana y compromiso con las personas en estado de abandono
- ✓ **Vocación de servicio:** Es la cualidad sincera de los trabajadores para servir a las personas en estado de abandono
- ✓ **Humildad:** Ausencia total de la soberbia y no sentirse más importante que ninguna persona.
- ✓ **Empatía:** Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

## **CÓDIGOS DE ÉTICA**

- a.- Cumpla con las normas y reglamentos de trabajo de la institución
- b.- Muestre cortesía, respeto, honestidad y justicia
- c.- En el trabajo está prohibido el alcohol
- d.- No se ausente del trabajo y sea puntual
- e.- No utilice lenguaje soez
- f.- Utilice ropa adecuada para el trabajo
- g.- Evite actividades externas que obstaculicen sus obligaciones
- h.- Mantenga la confidencialidad de la información
- i.- Cumpla con la normatividad vigente que rige a la institución
- j.- No utilice las propiedades de la institución para beneficio personal
- k.- No difundir información falsa o errónea
- l.- Tomar decisiones sin considerar beneficios personales

## II.- Sea transparente en cada acción que realiza

Del análisis realizado en relación a la Unidad de Recursos Humanos de la SBJ se puede apreciar que si bien es cierto en la actual gestión se viene implementando mecanismos de control con el personal, aún es necesario realizar las mejoras en ello: controlar las faltas, inasistencias, tardanzas y aplicar, se debe tener en cuenta que el reglamento interno de la entidad data del año 1997, el cual es de necesidad actualizarlo así como también algunos documentos de gestión que están desfasados o no existen.

**VISTAS FOTOGRÁFICAS**

**APLICACIÓN DE ENCUESTA A DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y  
FINANZAS – SBJ**



**APLICACIÓN DE ENCUESTA A PERSONAL DEL PROGRAMA “SERFUPA” – SBJ**



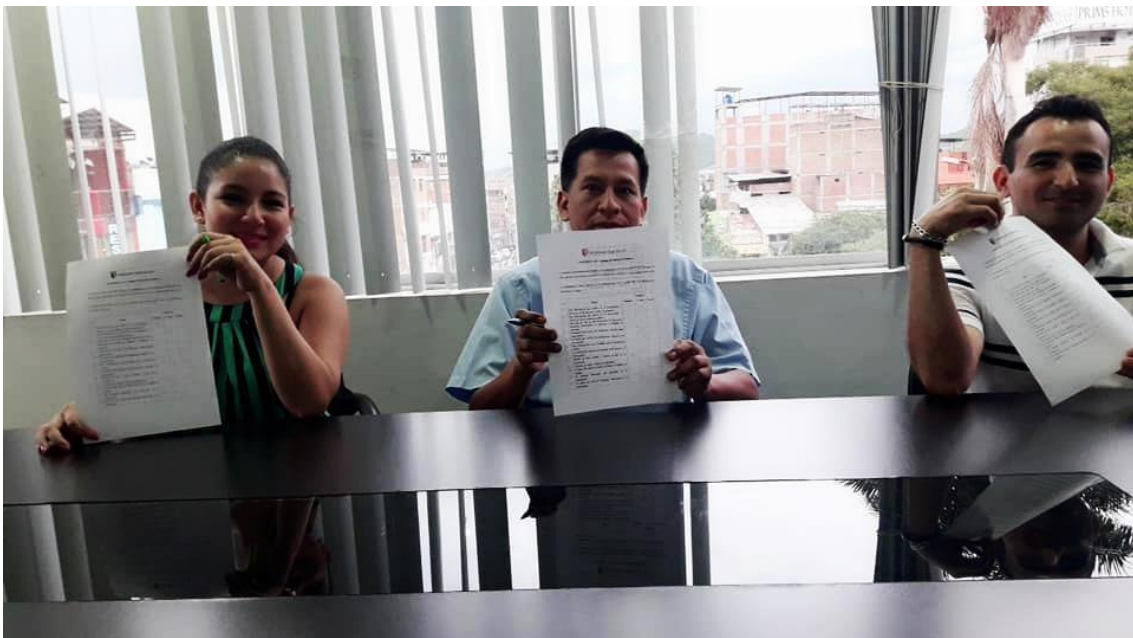
**APLICACIÓN DE ENCUESTA A DIRECTORA DE PRODUCCIÓN DE LA SBJ**



**APLICACIÓN DE ENCUESTA A ASISTENTE DE DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN DE LA SBJ**



**APLICACIÓN DE ENCUESTA A PERSONAL DE LA OFICINA DE LOGISTICA DE LA SBJ**



**COORDINACIÓN CON ASESORÍA LEGAL DE LA SBJ PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA A PERSONAL**



## Acta de aprobación de originalidad del trabajo de investigación

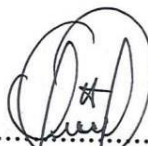


### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, **Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz**, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo, revisor (a) del trabajo de investigación titulado: "**Nivel de Gestión del Recurso Humano en la Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019**", de las estudiantes: **Dersi Aleida Neira Orfíz, Ana Cubas Díaz, Ivis Mabel Alarcón Villalobos** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 23 de marzo de 2019.



.....  
Firma

**Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz**  
DNI: 40546515

## Autorización de publicación de tesis en repositorio



### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo, Dersi Aleida Neira Orfíz, identificada con DNI N° 27749757, egresado de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**NIVEL DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE JAÉN, 2019**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33|

Fundamentación en caso de no autorización:

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

  
FIRMA

DNI: 27749757

FECHA: Chiclayo, 24 de Mayo del 2019



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Yo, **Ana Cubas Díaz**, identificada con DNI N° 42813945, egresado de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**NIVEL DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE JAÉN**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA

DNI: 42813945

FECHA: Chiclayo, 24 de Mayo del 2019



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Yo, Ivis Mabel Alarcón Villalobos, identificada con DNI N° 47454162, egresado de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**NIVEL DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE JAÉN,2019**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

  
\_\_\_\_\_

FIRMA

DNI: 47454162

FECHA: Chiclayo, 24 de Mayo del 2019

## Autorización de la versión final del trabajo de investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P. de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Dersi Aleida Neira Ortiz

INFORME TÍTULADO:

"Nivel de Gestión del Recurso Humano en la  
Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Bachiller en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 08 de Abril del 2019.

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad.



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

*E. P. de Administración*

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

*Ivis Mabel Alarcón Villalobos*

INFORME TITULADO:

*"Nivel de Gestión del Recurso Humano en la  
Sociedad de Beneficencia de Jaén, 2019"*

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

*Bachiller en Administración*

SUSTENTADO EN FECHA: *08 de Abril del 2019*

NOTA O MENCIÓN: *Aprobado por Unanimidad.*



*[Firma manuscrita]*  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P. de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Ana Cubas Díaz

INFORME TITULADO:

"Nivel de Gestión del Recurso Humano en La Sociedad de Beneficencia de Juen, 2019"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Bachiller en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 08 de Abril del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad.



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN