



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de Recursos humanos y Desempeño laboral de los colaboradores de  
la Clínica SANNA, San Isidro 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Alarcón Grau, Grecia Katherin Milagros

**ASESOR:**


Dr. Navarro Tapia, Javier Félix

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

**2018**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : ii de 86
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) GRECIA KATHERIN MILAGROS ALARCÓN GRAU cuyo título es: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA SANNA, SAN ISIDRO 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número) TNECF (letras).

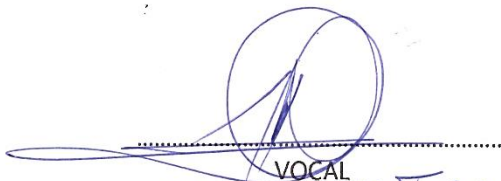
Lima, Ate 11 de Diciembre del 2018

  
 Mg. Edgardo Cencosina Grau

PRESIDENTE

  
 Mg. Jorge Vargas Merino

SECRETARIO

  
 VOCAL  
 JAVIER NAVARRO TAPIA

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

**Dedicatoria**

A Dios; a mis padres Daniel y Marlene por el apoyo que me han brindado para conseguir el logro de mis metas. A mi hijo Abdiel quien es el motor y motivo que me inspira a ser cada día mejor, a mi esposo por darme la fuerza e impulso de superación, gracias a ellos eh logrado finalizar mi carrera profesional.

### **Agradecimiento**

A Dios, por bendecirme y permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. A mis docentes por guiarme en el desarrollo y culminación de la presente investigación, agradecer a mi familia y compañeros porque siempre me motivan ser mejor cada día.

### Declaratoria De Autenticidad

Yo Grecia Katherin Milagros Alarcón Grau estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 47035576 con la tesis titulada “Gestión de Recursos humanos y Desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica SANNA, San Isidro 2018” declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 11 de Diciembre del 2018



.....

Bach. Grecia Katherin Milagros Alarcón Grau

DNI: 47035576

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Gestión de Recursos humanos y Desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica SANNA, San Isidro 2018; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Licenciada en Administración.

El talento debe ser considerado como uno de los principales objetivos de las políticas empresariales y educativas del estado, el cómo crear y descubrir talentos debe ser prioridad.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

La autora

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
Caratula	
<b>PAGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	xiii
<b>ABSTRACT</b>	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivo	29
<b>II. MÉTODO</b>	30
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables, operacionalización	32
2.3. Población	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Método de análisis de datos	38
2.6. Aspectos Éticos	38
<b>III. RESULTADOS</b>	40
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	54
<b>V. CONCLUSIONES</b>	57
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	60
<b>REFERENCIAS</b>	62
<b>ANEXOS</b>	66

ANEXO 1: Matriz de consistencia	68
ANEXO 2: Matriz de operacionalización de Gestión de recursos humanos	68
ANEXO 3: Matriz de operacionalización de Desempeño laboral	70
ANEXO 4: Cuestionario sobre la Gestión de Recursos Humanos	70
ANEXO 5: Cuestionario sobre el Desempeño Laboral	72
ANEXO 6: Validación – Juicio de Expertos	74
ANEXO 7: Matriz de Datos	84



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de modelos de la gestión de recursos humanos	20
Tabla 2. Cuadro de modelos del desempeño laboral	25
Tabla 3. Cuadro de operacionalización de la variable Gestión de Recursos Humanos	32
Tabla 4. Cuadro de operacionalización de la variable Desempeño Laboral	33
Tabla 5. Técnicas e instrumento de recolección de datos	35
Tabla 6. Juicio de Expertos	36
Tabla 7. Validación de expertos variable Gestión de recursos humanos	36
Tabla 8. Validación de expertos variable Desempeño laboral	36
Tabla 9. Alfa de Cronbach - Variable Gestión de Recursos Humanos	37
Tabla 10. Alfa de Cronbach – Variable Desempeño Laboral	37
Tabla 11. Alfa de Cronbach Gestión de recursos humanos y Desempeño laboral	38
Tabla 11. Medidas descriptivas de las variables	41
Tabla 12. Tabla de frecuencia de la variable Gestión de recursos humanos	41
Tabla 13. Frecuencia de la variable Desempeño laboral	42
Tabla 14. Frecuencia dimensión 1 Admisión del personal	43
Tabla 15. Frecuencia dimensión 2 Formación del personal	44
Tabla 16. Frecuencia dimensión 3 Compensación del personal	45
Tabla 17. Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman.	46
Tabla 18. Prueba de normalidad	47
Tabla 19. Tabla cruzada de Gestión de recursos humanos y Desempeño laboral	48
Tabla 20. Prueba de hipótesis general	48
Tabla 21. Tabla cruzada de Admisión de personal y Desempeño laboral	49
Tabla 22. Prueba de hipótesis específica, correlación entre dimensión 1 variable 2	50
Tabla 23. Tabla cruzada de Formación del personal y Desempeño laboral	51
Tabla 24. Prueba de hipótesis específica, correlación entre dimensión 2 variable 2	51
Tabla 25. Tabla cruzada de Compensación del personal y desempeño laboral	52
Tabla 26. Prueba de hipótesis específica, correlación entre dimensión 3 variable 2	52

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Encuesta sobre Gestión de recursos humanos, realizada a los colaboradores de la Clínica Sanna	42
Figura 2. Encuesta sobre desempeño laboral, realizado a los colaboradores de la Clínica Sanna	43
Figura 3. Encuesta sobre la admisión del personal, realizada a los colaboradores de la Clínica Sanna	44
Figura 4. Encuesta sobre formación laboral, realizada a los colaboradores de la Clínica Sanna	45
Figura 5. Encuesta sobre la compensación del personal, realizada a los colaboradores de la Clínica Sanna	46

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión de Recursos humanos y Desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica SANNA, San Isidro 2018. Tuvo como objetivo general describir la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores de la clínica Sanna, San Isidro, 2018.

La metodología fue descriptiva, correlacional mediante el diseño de la investigación responde a un diseño no experimental, transeccional. La población estuvo conformada por 80 colaboradores los cuales pertenecen al área administrativa de la Clínica Sanna ubicada en el distrito San Isidro, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fueron dos cuestionarios con escala de Likert el cual contuvo 36 ítems, fue validado por el juicio de expertos, docentes de la Universidad César Vallejo. Se utilizó el programa SPSS versión 25. Se estableció el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral en los colaboradores de la clínica Sanna, San Isidro 2018, obteniendo un nivel de significancia 0.000 el cual resulta menor a 0.05. Asimismo, el coeficiente de correlación es de 0.831, el cual corresponde a una correlación positiva fuerte concluyendo que existe una relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica Sanna, San Isidro 2018.

Palabras clave: Gestión, recursos humanos, desempeño laboral.

## **Abstract**

The present research entitled: Human Resources Management and Work Performance of the employees of the SANNA Clinic, San Isidro 2018. Its general objective was to describe the relationship between the management of human resources and the work performance of the clinic's collaborators Sanna San Isidro, 2018.

The methodology was descriptive, correlational by designing the research responding to a non-experimental, transectional design. The population consisted of 80 collaborators who were located in the administrative area of the Sanna Clinic located in the district of San Isidro, the technique used in the survey and the data collection instrument such as Likert scale questionnaires. which contained 36 items, was validated by the judgment of experts, teachers of the César Vallejo University. The SPSS program, version 25, was included. Spearman's Rho correlation coefficient was identified between human resources management and work performance in the employees of the Sanna, San Isidro 2018 clinic, obtaining a level of significance of 0.000, which is less than 0.05. Likewise, the correlation coefficient is 0.831, which corresponds to a strong positive correlation concluding that there is a relationship between the management of human resources and the work performance of the employees of the Sanna Clinic, San Isidro 2018.

Keywords: resources, Human management, labor performance.