



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los  
trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección  
Regional de Salud – Ayacucho, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Bach. Castillo Casafranca, Eloy Crisólogo

Bach. Chipana Rojas, Edgar Guzmán

**ASESOR:**

Dr. González González, Dionicio Godofredo

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del talento humano

**PERÚ-2017**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a:

A mis padres, a quienes me dieron la vida, por ellos soy lo que soy por mi sacrificio y esfuerzo.

A mi esposa e hijos que son mi motor y motivo para seguir adelante,

Y sobre todo a mí, por ser una persona que siempre cultiva valores, principios, persistencia, energía, empeño y con una fuerte dosis de entrega y compromiso.

Eloy Crisologo Castillo Casafranca

A mis hijos,  
por ser la inspiración y la fortaleza,  
para seguir en el desarrollo profesional,  
y a mi familia por su paciencia y confianza.  
Edgar Guzmán Chipana Rojas.

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo expresar mis más sinceras muestras de agradecimiento:

Al Dios todopoderoso, por guiarnos en la dirección correcta de la vida, enseñarnos guiándonos y fortaleciéndonos todos los días de nuestra vida para que cada día siempre sea el mejor conocimiento que el anterior.

Con gratitud a todos los directivos y docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo, en especial a nuestro profesor el Dr. Dionicio Godofredo González González por su invaluable enseñanza, asesoría siempre incondicional muy propia de su persona.

A vuestros compañeros y compañeras de clases, por el acompañamiento y motivación que de ellos hemos recibido.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros de jurado hacemos presente que la Tesis que lleva por título: **“Gestión de recursos humanos y Desempeño laboral de los trabajadores administrativos Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017”**, con el fin de determinar cuál es la relación existente entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los funcionarios y trabajadores de la Sede de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, durante el periodo 2017; cumpliendo el Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

La investigación tiene por objetivo dar a conocer cómo se encuentra la gestión de recursos humanos, y cómo ésta, tiene relación con el desempeño de sus trabajadores, tomando en consideración los procesos de integración, organización, retención, desarrollo y auditoría. Así como también se evaluará desarrollo de habilidades interpersonales, comunicación interpersonal y las motivaciones en sus diferentes áreas.

De modo que el estudio posee un carácter preliminar y es posible que existan errores por lo que agradeceremos las sugerencias en pro de nuestra mejora profesional.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los autores.

## Índice

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
PRESENTACIÓN .....	v
Índice.....	vii
Índice de Tablas .....	ix
Índice de Figuras.....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	xiii
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	22
1.4. Formulación del problema.....	39
1.5. Justificación del estudio .....	40
1.6. Hipótesis .....	42
1.7. Objetivos .....	43
II. MÉTODO.....	44
2.1. Diseño de estudio .....	44
2.2. Variables – Operacionalización.....	44
2.3. Población y muestra.....	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
2.5. Métodos de análisis de datos.....	49
2.6. Aspectos éticos .....	49
III. RESULTADOS .....	50
IV. DISCUSIÓN.....	63
V. CONCLUSIONES .....	65
VI. RECOMENDACIONES .....	66
VII. REFERENCIAS .....	67
Anexo 01: Matriz de consistencia .....	74
Anexo 02: Cuestionario de Gestión de recursos humanos .....	76
Anexo 03: Cuestionario desempeño administrativo .....	80

Anexo 04: Confiabilidad de datos .....	84
Anexo 05: Matriz de Resultados para Gestión de recursos Humanos .....	89
Anexo 06: Validación por expertos.....	100
Anexo 07: Autorización de la Institución .....	111

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Gestión de recursos humanos .....	50
<b>Tabla 2:</b> Desempeño laboral.....	51
<b>Tabla 3:</b> Prueba de Normalidad .....	53
<b>Tabla 4:</b> Correlación entre Gestión de recursos humanos y Desempeño laboral.	55
<b>Tabla 5:</b> Prueba de Normalidad .....	56
<b>Tabla 6:</b> Correlación entre el proceso de integración y Desempeño laboral.....	56
<b>Tabla 7:</b> Prueba de Normalidad .....	57
<b>Tabla 8:</b> Correlación entre el proceso de organización y Desempeño laboral. ....	58
<b>Tabla 9:</b> Prueba de Normalidad .....	59
<b>Tabla 10:</b> Correlación entre el proceso de organización y Desempeño laboral. ...	59
<b>Tabla 11:</b> Prueba de Normalidad .....	60
<b>Tabla 12:</b> Correlación entre el proceso de desarrollo y Desempeño laboral. ....	61
<b>Tabla 13:</b> Prueba de Normalidad .....	61
<b>Tabla 14:</b> Correlación entre el proceso de desarrollo y Desempeño laboral. ....	62

## Índice de Figuras

Figura 1: Gestión de recursos humanos .....	50
Figura 2: Desempeño laboral .....	52
Figura 3. Prueba de Normalidad .....	54
figura 4. Prueba de Normalidad para el Desempeño laboral.....	54



## RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud- Ayacucho, 2017 ”, tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017; para lo cual se planteó como hipótesis: Existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

El tamaño de muestra para la investigación que estuvo constituida por 184 trabajadores administrativos, siendo así el método utilizado para la investigación fue el deductivo, ello porque se partió de algo específico para llegar a lo general y el diseño de investigación corresponde a un no experimental, transversal, correlacional, ya que se realizó la descripción del comportamiento de cada una de las variables y se comprobó la existencia de una relación entre ellas. De esa manera, se realizó un cuestionario para ambas variables, los cuales permitieron llegar a la conclusión de que la gestión de recursos humanos se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017, esto se corroboró mediante la Sig. Bilateral que fue menor a “0,05”, siendo el valor “r” de 0,804 evidenciando así que existe una alta correlación positiva entre las variables, asimismo se realizó la contratación de hipótesis la cual permitió llegar a la decisión de aceptar la hipótesis de investigación, la misma que menciona que si existe una relación significativa entre ambas variables objeto de estudio.

### **Palabras Claves:**

Gestión de recursos humanos, Desempeño laboral, trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud.

## ABSTRACT

This research entitled "Human resources management and labor performance of administrative workers of the Regional Health Directorate-Ayacucho, 2017", has as main objective to determine the relationship between human resources management and labor performance of administrative workers of the Headquarters of the Regional Directorate of Health - Ayacucho, 2017; for which it was hypothesized: There is a significant relationship between human resource management and the job performance of administrative workers at the Headquarters of the Regional Health Directorate - Ayacucho, 2017.

The sample size for the investigation that was constituted by 184 administrative workers, being this way the method used for the investigation was the deductive one, because it was started from something specific to arrive at the general and the research design corresponds to a non experimental, cross-sectional, correlational, since the description of the behavior of each of the variables was made and the existence of a relationship between them was verified. Thus, a questionnaire was carried out for both variables, which allowed to reach the conclusion that human resources management is significantly related to the work performance of administrative workers of the Regional Health Directorate, Ayacucho 2017, this It was corroborated by the Bilateral Sign that was less than "0.05", with the "r" value of 0.804 showing that there is a high positive correlation between the variables, as well as hiring hypotheses which allowed to reach the decision to accept the research hypothesis, which mentions that there is a significant relationship between both variables under study.

Keywords:

Management of human resources, work performance, administrative workers at the Headquarters of the Regional Health Directorate.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017, siendo un tema de gran importancia, ya que dichas variables son objeto de estudio y ocupan un papel muy importante dentro de las instituciones públicas de la Salud.

De ese modo, se ha tenido conveniente estudiar estos dos temas, debido a que la gran mayoría de los trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud, presentan un desempeño deficiente en sus labores, ello podría ser por el mal manejo de la gestión de recursos humanos. Pues cabe mencionar que la gestión de recursos humanos es uno de los temas que hoy en día se habla mucho por la gran mayoría de las instituciones. Si bien es cierto, la efectividad de una institución pública en la actualidad, depende mucho de la gestión y dedicación en torno al talento.

Por tal motivo, la presente investigación se quiere demostrar la hipótesis planteada que se enfoca a la existencia de una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

Asimismo, para llevar a cabo la presente investigación, se utilizará la técnica de investigación, que será cuestionario para ambas variables, teniendo en consideración la muestra establecida en el estudio.

De ese modo, lo que se espera demostrar la hipótesis planteada, llegando a la conclusión de que la gestión de recursos humanos se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

## 1.1. Realidad problemática

La inadecuada relación laboral, es un tema del que se habla durante estos últimos años en casi la mayoría de los países del mundo, pues en su mayoría afecta al desempeño y la productividad de los trabajadores. Según Tejedo & Iglesias (2013) menciona la relación laboral es cuando los trabajadores prestan su servicio en forma voluntaria a cambio de una remuneración.

Asimismo un artículo del periódico "La expansión" de México elaborado por Vargas, (2013) menciona que existen jefes que obligan a sus trabajadores a renunciar. Pues, estos carecen de una apropiada dirección y retroalimentación por parte de sus superiores, evidenciando que el 50% de los trabajadores son menos productivos y el 44% menos rentables. Dicha razón, la relación entre el jefe y el empleado se desarrolla en la Salud de estos, pues cuando la dinámica de trabajo entre ambas partes es buena, el empleado tiene 27% de posibilidad de riesgo a enfermar y la posibilidad de pedir días de descanso por incapacidad, lo que reduce a 50%, de acuerdo a un estudio que se elaboró por el Instituto Finlandés de Salud.

En el ámbito internacional, existen empresas que están al pendiente que sus trabajadores muestren buen desempeño laboral, para que este pueda aumentar su productividad y por ende fomentar mayor beneficio para la empresa, pues cabe decir que dentro de toda institución el área de recursos humanos cumple y vela por el buen manejo la gestión de recursos. Ya que este recurso es primordial para toda institución y/o organización. En base a lo mencionado, la gestión de recursos humanos es uno de los temas que hoy en día se habla mucho por la gran mayoría de las instituciones, si bien es cierto, la efectividad de una institución depende mucho de la gestión y dedicación en torno al talento humano, ya que, sin este valioso recurso, simplemente no se podría desarrollar nada.

El buen manejo de la gestión de recursos humanos es de suma importancia, pues mediante ello se refleja la identificación del trabajador con la institución. Asimismo, cada institución ya sea pública o privada busca en desarrollo de sus actividades y

trabajar de manera conjunta con sus trabajadores, atendiendo a sus necesidades para un mejor desempeño laboral.

Si bien es cierto, que el Ministerio de Salud, (2017) tiene como agenda a desarrollar temas que permitan que la adecuada gestión de recurso humano, permite fortalecer el sistema de salud en el país. Con ésta mirada mejor la fidelización de los trabajadores hacia el sistema de salud, será a través de una adecuada conducción de los recursos humanos. Asimismo, se menciona en el periódico El Comercio, (2017) quien anuncia que la transparencia, la pro actividad y el profesionalismo del área de Recursos humanos son importantes, y que hoy en día aportan mejorar en la competitividad de las empresas. Asimismo, menciona a Rogers un docente de la Universidad Nacional de Piura, quien manifiesta y analiza la transformación de los últimos años la gestión de recursos humanos, quién alude que la gestión ha sido mucho más compleja y que diferentes se han visto en formalizar sus áreas de recursos humanos.

Pero, sin embargo, la problemática que se presenta no ha sido como menciona algunas teorías, puesto que se ha observado que los diferentes Hospitales del sector salud, la situación que presentan los trabajadores se encuentra muy delicado, y esto no es problema de hoy, sino que viene desde hace años atrás, pues se observa que las políticas aplicadas para el desarrollo profesional y las normativas están siendo muy lentas en generar resultados. En esta situación el desarrollo de capacidades de los recursos humanos en el sector salud está estancada y no existe buen funcionamiento en el desempeño administrativo y su equipo en conjunto.

Pues según Palacios (2016), manifiesta en el Diario la Republica, que el panorama en el sector salud se muestra sombrío, esto debido a que existe una crisis que se extiende y que el Gobierno, no hace nada. Que las áreas de emergencias, despachos y hospitalización siguen siendo saturados por pacientes, además las salas de operaciones marchan a medias, por la falta de insumos y material de esterilización, no hay laparoscopías, que solo funcionan autoclaves que permiten

hacer laparotomías, los servicios de ayuda diagnóstica también trabajan a medias y los provisos siguen exigiendo el pago de sus deudas.

### **A nivel local**

De esta manera, las ineficiencias en el sector salud han conllevado a hacer un estudio en la Sede de la Dirección Regional Salud de Ayacucho, lo que se ha venido observando a que existen un sin fin de problemas relacionados al personal de planta, pues un caso que se observó, es que podría haber un mal funcionamiento en la gestión en la planificación de recursos humanos y que esto influenciaría la calidad del trabajo del personal, ello se basa a que no existe una adecuada programa de capacitación, motivación, incentivos laborales, mucho celo profesional, las relaciones comunicativas son cerradas y vertical, los trabajadores se encuentran estresados por falta motivación o recreación, etc. Así mismo, existe preocupación de los trabajadores en la implementación de la Ley Servir, para lo cual requieren especialización y capacitación de los trabajadores administrativos, de la misma forma requieren capacitación en el desarrollo de las habilidades gerenciales, liderazgo, planificación, presupuesto, abastecimiento, y recursos humanos y programas de salud pública.

Dentro de todo lo mencionado, uno de los problemas más resaltantes es la existencia de deficiencias de mala gestión de recursos humanos que ha afectado el desempeño de los trabajadores administrativos, esto debido a que la institución no da a conocer de manera clara y concisa la gestión de recursos humanos, todo ello genera que los trabajadores desconozcan realmente sus funciones, responsabilidades y obligaciones para con la institución, conllevando a problemas en el desempeño laboral.

Dicha razón, una gestión de recurso humano ineficaz y con deficiencias en su funcionamiento refleja en el desempeño de los trabajadores de la institución y su probable situación competitiva en el mercado. Pues una mala gestión en la planificación de los recursos humanos conlleva a que haya malas comunicaciones, carencias de buena toma de decisiones en cuestiones operativas y errores críticos de decisión.

De tal modo el presente trabajo de investigación centra su estudio en determinar sobre la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

## **1.2. Trabajos previos**

Los trabajos previos de esta investigación estarán referidos a estudios que fueron realizados anteriormente sobre la base del tema en estudio. En la que detallaremos a continuación.

### **En el ámbito Internacional tenemos a:**

Reinoso, (2015) en su tesis: “Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro, Ambato”. Universidad Técnica De Ambato. Ecuador. Maestría en Gerencia Pública. Dicha investigación descriptiva en la que tuvo como objetivo establecer las fases del Modelo de gestión por competencias para el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro. El tamaño de muestra involucró a 339 pacientes del Hospital Básico Píllaro bajo un muestreo probabilístico. El autor concluye que a pesar de que el departamento de Enfermería se haya reestructurado en varias ocasiones, basándose a las normas vigentes, nunca incorporó un modelo de gestión por competencias del talento humano y así poder cumplir con los objetivos institucionales y menos aún las normativas político públicas establecidas, la estructura organizacional es obsoleta, la administración encargada de la gestión del talento humano tiene sus limitaciones. Asimismo, el personal de enfermería no cuenta con capacitación y no poseen cultura de servicio.

Asimismo, Pérez (2013) en su tesis: “Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público, Nuevo León 2013”. Universidad Autónoma De Nuevo León, Monterrey. Maestría en psicología con orientación laboral. Sostiene en su investigación de tipo transversal y un diseño descriptivo correlacional en la que tuvo como objetivo de identificar qué relación existe entre el compromiso organizacional y el desempeño

laboral en los profesionales de la salud en un hospital público. Asimismo, se tomó como muestra a los profesionales de la salud de 30 médicos y 40 enfermeras comprendidas en las edades de 21 y 71 años. Para finalmente concluir que la atención es primordial en un centro de salud para los seres humanos y esto no se cumple en un hospital público entonces, se debe tomar medidas para mejorar la atención a los clientes. Razón por el cual se demostró que la mayoría de los médicos presentaron compromiso con la institución con un 70% de los encuestados, mientras que el 30% restante ostentaron bajo o nulo sentimiento de obligación y por el lado de las enfermeras, el 30% de los encuestados exhibió un bajo compromiso con la organización y el 70% restante ostentó puntuaciones altas, por otro lado en cuanto al desempeño se determinó que el 20% muestran un desempeño medio, y un 53.3% demuestran un desempeño medio y solo el 26.7% obtiene un mayor desempeño. Bajo estas premisas el autor concluye que la mayoría de las enfermeras no sienten la necesidad de permanecer en la institución al igual que los doctores.

Enríquez, (2015) en su tesis: “Plan de Intervención para el desarrollo del talento humano y el mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del Hospital de Especialidades Baca Ortiz, Quito, 2014”. Universidad Regional Autónoma Los Andes, Ambato. Maestría en Gestión de Servicios Hospitalarios. En su investigación descriptiva-sistemática, detalla en la que tuvo como objetivo de crear un plan de intervención que contribuya al desarrollo del talento humano y así poder mejorar la calidad de prestación de los servicios en el área de cuidados intensivos del Hospital de Especialidades de Baca Ortiz. Mediante una muestra en la que involucro a 64 personas que elaboran en el servicio de cuidados intensivos. Donde el autor concluye que los elementos motivacionales a las relaciones humanas son la prestación de servicios, la retroalimentación y el reconocimiento, los atributos del talento humano son la responsabilidad, la generosidad, el trato humanitario, la amabilidad, la disciplina y poseer principios y valores. Asimismo, se muestra que el 77% de las personas muestran que el talento humano no se siente motivado en su desempeño, debido a las malas relaciones interpersonales; por otro lado, también se demuestra que el 84% de estos afirman de no haber tenido capacitación en sus labores. Esta



investigación nos ayudara a enfocar nuestro tema de estudio porque nos facilitara a fortalecer nuestros objetivos.

Espinoza, De la Torre, Acuña et. al, (2017) en su revista: “Los recursos humanos en salud según el nuevo modelo de atención en Ecuador” Universidad Regional Autónoma Los Andes, Ambato. Maestría en Gestión de Servicios Hospitalarios. Sostiene en la investigación descriptivo-sistemática en la que tuvo como objetivo describir las estrategias implementadas por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP) para fortalecer la rectoría de los recursos humanos en salud y responder al nuevo modelo de atención, como parte del proceso de reforma durante el periodo 2012–2015. La metodología que se efectuó fue una revisión documental sobre el desarrollo del recurso humano en la salud anteriormente y posteriormente de la reforma obteniendo así información en fuentes primarias y secundarias. Para luego concluir que la reforma ejecutada entre 2012 y 2015, el desarrollo del recurso humano en salud demuestra logros importantes gracias al trabajo intersectorial realizado por el MSP. Entre estos logros que más destacan son el fortalecimiento de la rectoría, el progreso e implementación de normativa e instrumentos regulatorios, la creación de nuevos perfiles de profesionales, y el contrato de profesionales con el objetivo de implementar el modelo de atención integral de salud (MAIS), lo cual favoreció a resolver problemas dificultosos durante los años anteriores a la reforma. Este estudio ayudara a tener en cuenta que la adecuada gestión de recursos en el sector salud con la ayuda a mejorar el clima laboral, tener profesional de alta calidad lo que genera una alta productividad en el área.

### **En el ámbito Nacional se tiene como trabajos previos como:**

Castillo, (2016) en su tesis: “Gestión del talento humano, satisfacción laboral y calidad de gestión en la Institución Educativa 20189”. Universidad Cesar vallejo Perú. Maestría en Educación. El enfoque que se utilizo fue cuantitativo, el tipo de investigación fue sustantiva, diseño no experimental correlacional; de esta manera el objetivo de estudio fue conocer los factores que determinan la satisfacción laboral asociado a la gestión de calidad y del talento humano para contribuir con la escuela. En la que se tomó como muestra a los 34 alumnos Institución Educativa 20189,

mediante un muestreo probabilístico. El autor da como conclusión que existe relación directa entre la gestión del talento humano y la gestión de calidad; bajo ese criterio se obtuvo el valor de rho Spearman  $\rho = ,725$  y un valor  $p = ,000$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna.

Torrez, (2014) en su tesis: “Análisis de la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, período 2013”. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Perú. Maestría en Gerencia pública. El enfoque fue cuantitativo y el método desarrollado tiene como finalidad de profundizar el análisis e interpretación de los resultados en donde el diseño utilizado es el no experimental, descriptivo correlacional. El autor propuso como objetivo conocer los factores que determinan la satisfacción laboral asociado a la gestión de calidad y del talento humano para contribuir con la escuela. Para ello, se tomó un muestreo no probabilístico intencional, conformado por 25 Trabajadores la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, a quienes se les aplicó la encuesta. La conclusión con un resultado de 65,216 al 95% de confiabilidad “La gestión de los recursos humanos se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali periodo 2013”.

Olivo, (2017) En su tesis: “Gestión del talento humano, y el desempeño laboral del personal del I.S.T El buen pastor del distrito de los olivos”. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Maestría en Gestión de talento Humano. El enfoque fue cuantitativo, El método que se empleó en la investigación fue el diseño no experimental de nivel correlacional, de tipo básico en la que recogió la información en un periodo específico. En base a ello, se propuso como objetivo general determinar la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores del IST El Buen Pastor del distrito de Los Olivos, 2016. Siendo así la muestra de 106 trabajadores administrativos y/o docentes, mediante un muestreo no probabilístico. El autor concluye que si existe evidencia de relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Por lo que concluye que existe evidencia para afirmar que la gestión del talento humano se relaciona

significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del IST, El Buen Pastor del distrito de los Olivos, Periodo 2016.

Cubas, (2016) En su tesis: “Factores asociados a la gestión del talento humano y la evaluación de desempeño laboral en la EAP de Psicología de la Universidad César Vallejo, semestre 2015-I Filial Lima. Maestría en Educación. La investigación fue realizada bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, de nivel explicativo y diseño de estudio no experimental, de tipo transeccional o transversal de nivel descriptivo relacional causal, cuyo objetivo principal fue determinar si la gestión del talento humano se relaciona con la evaluación de desempeño laboral. De ese modo, la muestra estuvo conformada por 187 datos de la escuela académico profesional de psicología 2015-I Filial Lima, bajo el criterio de aleatoriedad de 130 docentes, hombres y mujeres entre 25 años a 65 año. Por tal razón, el autor concluye que; los roles de acción, roles mentales y roles sociales asociados a la gestión del talento humano, tienen una relación significativa con la evaluación del desempeño laboral de la escuela académico profesional de psicología de la Universidad César Vallejo – Filial Lima. Esta investigación nos ayudara al presente estudio a determinar que el desempeño laboral es una medición clave dentro de una organización.

Orrego, (2013) En su tesis: “Gestión del Talento Humano y Evaluación del Desempeño Laboral en el Gobierno Regional Junín”. Universidad Nacional Centro del Perú, Huancayo. Maestría en ingeniería de sistemas. La Metodología de esta investigación es de tipo descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental-transversal; ya que al describir variables y analizar su incidencia e interrelación. Determinar la influencia de la misma en la Gestión del Talento Humano, de manera que se pueda obtener una propuesta metodológica de un plan de desarrollo para las personas, que valore su talento de quienes trabajan para el Estado, como un documento auto instructivo orientado a mejorar la medición de los indicadores del desempeño laboral y la gestión del talento humano. La población en estudio se divide en dos grupos: el primero conformado por el personal administrativo con 120 trabajadores nombrados y el segundo por los usuarios externos con una población de 2909 usuarios y una muestra de 327 personas. El autor concluye que, si se

incrementa el grado de habilidad de los trabajadores, el desempeño de ellos se incrementa, siendo fundamental fortalecer sus capacidades en áreas que desarrollen la habilidad de los trabajadores, para tener una respuesta directa en la mejora del desempeño laboral. Además, el grado de significancia de las variables está dentro del marco de aceptabilidad por lo que quedaría demostrada la hipótesis principal. Los factores que influyen en el desempeño laboral son el nivel de estudios, la edad y el grado de compromiso con la institución de parte de los trabajadores. Que a mayor nivel de estudio su desempeño es menor, esto se explica porque los sueldos y salarios son bajos, que obliga a los trabajadores a desarrollar actividades complementarias, se entiende que la preparación fue más por el cumplimiento de las exigencias laborales que por el mejor desempeño de su labor.

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

La gestión de recursos humanos, actualmente es un de gran importancia dentro de las diferentes instituciones, pues esta gestión permite tener trabajadores más motivados, eficientes y realmente comprometidos con la institución, de esta forma se evidencia el buen desempeño laboral en sus ambientes de trabajo. De ese Modo, la Gestión de Recursos Humanos en una institución y/o organización constituye un medio que permite a las personas favorecer en ella y lograr alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. Por tal motivo, incito al tema de estudio en el que se tomarán como referencias las teorías de diversos autores, los cuales serán expuestos a continuación:

#### **Gestión de recursos humanos**

Werther y Davis (2008) refieren que la gestión de recursos humanos es como la profesionalización dentro del área de la administración de capital humano, asimismo viene a ser uno de los desafíos más significativos que afronta una entidad. Sin embargo, menciona que cada vez son más los directivos de alto nivel que han tomado conciencia de que la administración del personal de la organización, es uno de los recursos más trascendental de una institución y de toda nación o sociedad.

Por otra parte, Chiavenato, (2007) refiere a la gestión de recursos humanos cuando las personas renuncian de ser recursos humanos y pasan a hacer consideradas como seres proporcionados de inteligencia, conocimientos, habilidades, personalidad, aspiraciones, apreciaciones, etc. Asimismo, refiere que estos representan la manera en que las instituciones tratan de alternar con las personas que participan en ellas, en plena era de la información.

### **Gestión de recursos humanos como proceso**

Los procesos elementales de la administración de recursos humanos son cinco entre ellos son: integrar, organizar, retener, desarrollar y auditar a las personas. Que viene a ser un proceso global y dinámico mediante el cual las personas son absorbidas y atraídas e integradas a sus tareas. Chiavenato, (2007).

### **Proceso de integración**

Según Chiavenato, (2007) Este proceso se relaciona con la cantidad de personas que conforman la organización. En este proceso los responsables de captación del personal, ya están comprendidos por las actividades relacionadas con la investigación de mercado, reclutamiento y selección de personal, así como también con la integración de tareas organizacionales. De ese modo, el proceso de integración compone la puerta de ingreso de las personas al sistema organizacional. Por tal motivo, el proceso de integración intenta abastecer la organización con las capacidades humanas necesarias para su buena marcha, asimismo se debe entender cómo funciona el ambiente en el que se implanta la organización y cómo estos procesos localizan y buscan a las personas para introducirlas a su sistema. Todo ello se basa en la forma de reclutamiento y la selección del personal como a continuación lo describiremos:

**Reclutamiento**, según Chiavenato (2007) consiste en un conjunto de técnicas e instrucciones que se deben de proponer para atraer aspirantes potencialmente calificados, que sean capaces para ocupar puestos dentro de la organización. Para que este proceso sea eficaz se deberá atraer un sinnúmero de aspirantes para proporcionar de manera adecuada el proceso de selección.

Es decir, la función del reclutamiento es la que tiene que abastecer la materia prima básica (aspirantes) para el funcionamiento de la organización.

### **Selección de personal**

Este proceso consiste en la selección de los aspirantes reclutados más apropiados para los puestos, con la finalidad de aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. Según Chiavenato (2007)

### **Proceso de Organización**

Según Chiavenato, (2007) En este proceso se incluye la integración a la organización de los nuevos miembros, el diseño del puesto y la evaluación del desempeño en el puesto. Asimismo, instaurar el trabajo de las personas dentro de la organización significa que una vez reclutadas y seleccionadas, se debe integrarlas a la organización, ubicarlas en sus puestos y evaluar su desempeño.

### **Socialización organizacional**

según Chiavenato (2007) Este proceso trata de mostrarle al nuevo miembro de trabajo las bases y premisas de cómo funciona la organización. Asimismo, el empleado podrá colaborar en este aspecto; ya que, con su ingreso a la organización, el nuevo empleado renuncia a una parte de su libertad de acción, pues este acepta el horario de trabajo, acatará las reglas y las regulaciones internas establecidas con el que desempeñará determinadas actividades. Con mucha frecuencia este proceso de individualización entra en conflicto con los intentos de socialización de la organización. Pues, en realidad, se trata de un proceso mutuo, en el que cada una de las partes trata de influir y adaptar a la otra. Según Chiavenato, (2007)

### **Diseño de puestos y/o Descripción y análisis de puestos**

Este proceso consiste en que el lugar de trabajo se integra de todas las actividades que desempeña una persona. Asimismo, para desempeñar las

actividades, el trabajador ocupa un puesto en la que debe tener una posición determinada en el organigrama. Chiavenato, (2007)

### **Evaluación del desempeño**

Según Chiavenato, (2007) Este proceso radica principalmente en evaluar el desempeño de cada empleado en sus labores, ya que se exige a que cumplan sus actividades de acuerdo con un método de trabajo y con los procedimientos y las rutinas previamente establecidos por la organización.

### **Proceso de Retención**

Según Chiavenato, (2007) este proceso exige los cuidados específicos, y entre los que más resaltan son las técnicas de remuneración económica, las prestaciones sociales y de higiene y seguridad en el trabajo. Bajo ese criterio las organizaciones, para poder operar dentro de un cierto esquema, deben tener en cuenta un sistema de premios (es decir, estímulos para ciertos tipos de comportamiento y de sanciones, ya sea de castigos o penalizaciones, para que de esta forma se inhiba ciertos tipos de comportamiento, de ese modo pueden servir para reforzar el comportamiento de los trabajadores dentro del área laboral).

### **Remuneración (retribución)**

Los trabajadores que laboran aportan sus conocimientos, capacidades y habilidades a la organización.

### **Prestaciones sociales**

Las prestaciones sociales son las facilidades, ventajas de los servicios que se ofrecen las diversas instituciones y/o empresas a sus empleados con la finalidad de ahorrarles los esfuerzos y preocupaciones. Éstas suelen ser financiadas total o parcialmente por la organización, pero casi nunca son pagadas directamente por los trabajadores. Según Chiavenato (2007)

### **Higiene y seguridad en el trabajo**

La salud y la seguridad de los trabajadores constituyen una de las primordiales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral de manera adecuada.

Dicho de otro modo, la higiene y la seguridad laboral son dos actividades íntimamente relacionadas porque garantizan que haya condiciones personales y materiales en el trabajo, que sean capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados.

### **Relaciones sindicales**

El Sindicato es una agrupación que busca proteger los intereses comunes de sus miembros. En el ámbito estatal, los sindicatos se congregan en federaciones, las cuales son instituciones que congregan a sindicatos representativos del mismo ramo de actividad (sean empleados o empleadores) en número mínimo de cinco de ellos.

### **Proceso de Desarrollo**

Los procesos de desarrollo según Chiavenato, (2007) contienen las actividades de capacitación, desarrollo del personal y desarrollo organizacional. Con esto se quiere decir, que los trabajadores tienen una amplia capacidad para aprender nuevas habilidades, captar mejor la información, conseguir y adquirir nuevos conocimientos, modificar actitudes y conductas. De ese modo, las organizaciones brindan una diversa variedad de medios para desarrollar a estos personales y añadirles valor para que cada vez cuenten con más aptitudes y habilidades para el trabajo.

### **Capacitación**

Según Chiavenato, (2007) El proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera metódica y organizada, por medio del cual los trabajadores adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación es la esencia, de la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.



### **Desarrollo del personal**

Debido a que las tendencias generales de la administración de recursos humanos determinan, las tendencias modernas de los procesos para desarrollar al personal y en cuanto a las personas, estas tendencias muestran la conversión de simples agentes pasivos, a la configuración de nuevos emprendedores del conocimiento. Ahora los trabajadores toman iniciativas personales en busca de una mejor capacitación profesional, asimismo los directivos, también, asumen la responsabilidad para acrecentar el valor de sus subordinados. Los equipos se involucran cada vez más en los programas de capacitación y desarrollo. Ésta es la nueva realidad de estos procesos para los recursos humanos. Según Chiavenato, (2007)

### **Desarrollo organizacional**

Según Chiavenato, (2007) Este campo del desarrollo organizacional se sustenta en los conceptos y los métodos de las ciencias de la conducta, de forma que visualiza a la organización como un sistema total y se compromete a mejorar la eficiencia de ésta al largo plazo, mediante intervenciones constructivas en los procesos y en las estructuras organizacionales.

### **Proceso de Auditar**

Este proceso, según Chiavenato (2007), ofrece que las diferentes partes de la organización asuman apropiadamente su responsabilidad de línea respecto al personal. Es así que existen dos subsistemas de auditoría de recursos humanos. Uno de ellos es el control, que busca aseverar que los distintos componentes de la organización trabajen de acuerdo a lo previsto. Asimismo, que este control asegure que todo lo que ocurre conforme los planes adoptados y a los objetivos instaurados, con la conjetura de las fallas y errores para corregirlos y evitar que se repitan.

### **El Banco de datos y sistemas de información**

El sistema de información administrativa (SIA) es un procedimiento planeado para reunir, resolver, almacenar y difundir información de modo que permita a los gerentes involucrados tomar decisiones eficaces. De manera que es necesario recalcar que las necesidades de información administrativa en una

organización son extensas y variadas; por lo que se exige la acción de los contadores, auditores, investigadores de mercado, analistas y una amplia capacidad de los especialistas de staff. Por otro lado, el banco de datos es un sistema para acumular y almacenar datos debidamente codificados y disponibles para el procesamiento y la obtención de información.

### **Auditoría de recursos humanos**

La auditoría es un sistema de exploración y control que comunica a la administración con respecto a la eficiencia y la eficacia del programa de desarrollo, sobre todo cuando dicho programa está descentralizado.

### **Las políticas de recursos humanos**

La política de los recursos humanos son reglamentos establecidos para gobernar funciones y garantizar que estas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados. De ese modo, se refiere a la forma en que las organizaciones desean relacionarse con sus miembros y para poder lograr por medio de ellos los objetivos organizacionales. Estas políticas varían considerablemente de una organización a otra. Pues, estas políticas son guías para la acción, en la que sirven para dar respuesta a las situaciones o problemas que se presentan. Chiavenato, (2007)

### **Políticas de integración de recursos humanos**

Se refiere dónde, cómo y en qué condiciones reclutar a los posibles trabajadores los recursos humanos que serán indispensables para la institución. Asimismo, se utilizará las fuentes de reclutamiento, técnicas o diferentes medios de reclutamiento (investigación de mercado de los recursos humanos). Chiavenato, (2007).

Por otro lado, estas políticas refieren que los criterios de selección de recursos humanos y los estándares de calidad se deben de cumplir para la admisión, en cuanto a las aptitudes físicas e intelectuales, experiencia y potencial de desarrollo, de ese modo se tendrá en cuenta del universo de puestos dentro de la organización (reclutamiento y selección). Por ello se debe de tener en cuenta de cómo socializar con los nuevos participantes del ambiente interno de la organización, con rapidez y eficacia (socialización). Chiavenato, (2007)

### **Políticas de organización de recursos humano**

Consiste en como determinar los requisitos básicos del personal ya sea intelectuales, físicos, etc. para el desempeño de las tareas y obligaciones. Por lo que se consideraran los criterios de planeación, colocación y movimiento interno de los recursos humanos como también los criterios de evaluación de la calidad y de la adecuación de los recursos humanos por medio de la evolución del desempeño. Chiavenato, (2007)

### **Políticas de retención de los recursos humanos**

Chiavenato, (2007) menciona que las políticas son criterios de remuneración directa para los colaboradores, en la que tienen que tener en cuenta la valuación del sitio y los salarios del mercado de trabajo y la situación organizacional de las dos variables de estudio.

Por otra parte, también son considerados criterios de retribución de forma indirecta de los colaboradores, en la que considerara los programas de prestaciones sociales más adecuados a las necesidades existentes. Pues cabe recalcar, que también se considerará de cómo mantener una fuerza de trabajo, la forma de incentivo y la motivación, asimismo se tendrá que brindar una moral elevada, participativa y productiva dentro del clima organizacional adecuado. Y con respecto a los criterios referidos a las condiciones ambientales de higiene y seguridad que rodean el desempeño de las tareas y obligaciones de la organización.

### **Políticas de desarrollo de los recursos humanos**

Chiavenato, (2007) menciona que estas políticas son diagnósticos y programación de la formación y renovación constante de la fuerza de trabajo para el desempeño de sus tareas y obligaciones. Asimismo, este proceso en el mediano y largo plazo son los que se deberán tener en cuenta para la construcción del potencial humano en enfoques cada vez más elevados en la organización.

### **Políticas de auditoría de los recursos humanos**

Consiste en conservar el banco de datos, para que sea capaz de proporcionar las informaciones necesarias para el análisis cuantitativo y cualitativo de la fuerza de trabajo disponible en la organización.

Asimismo, para determinar los criterios para la auditoría en forma permanente de la aplicación y adecuación de las políticas y los procedimientos relacionados con los recursos humanos de la organización.

### **Objetivos de la gestión de recursos humanos**

Los objetivos de la gestión de recursos humanos consisten en la planeación, formación, desarrollo, coordinación y control de las técnicas que son capaces de promover el desempeño eficiente del personal y de la organización. Asimismo, intenta de conquistar y retener a la persona en la organización para que trabajen y de lo mejor de sí. (Chiavenato, 2007). Entre los objetivos principales son:

- Establecer, conservar y desarrollar un conjunto de personas con habilidades de motivación y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización.
- Crear, mantener y desarrollar contextos organizacionales para el empleo en el que incentive el desarrollo y satisfacción plena de los trabajadores y así poder lograr los objetivos individuales.
- En lograr eficiencia y eficacia por medio de las personas.

Según Werther y Davis (2008) Los objetivos de la administración de la administración no sólo reflejan los objetivos e intenciones de la cúpula administrativa, sino que también deben comprometer a brindar desafíos que surgen de la organización, del departamento de personal mismo y de las personas partícipes en el proceso.

Por otra parte Robbins y Coulter (2010), conceptualiza que la gestión de recursos humanos es primordial para las organizaciones, pues es un componente que propone su importancia en 3 razones: la primera, es la base de una adecuada gestión del talento humano se consigue mediante las fuentes de ventajas competitivas; el segundo, porque fortalece las estrategias de la organización y por último porque según el trato que reciba el trabajador se medirá su desempeño

laboral dentro de la organización, en tal sentido se dice que la gestión de recursos humanos toma en consideración el desarrollo de la organización, así como de las personas que la conforman, es por ello que se debe identificar las necesidades que poseen estas, y de acuerdo a ella establecer estrategias oportunos para la consecución de los objetivos de la organización.

### **Evaluación de Gestión de Talento Humano**

Existen 5 dimensiones que pertenecen a un procedimiento global y dinámica lo cual permite atraer y captar a trabajadores para luego incorporarles a las actividades de la institución, se retiene en la institución y se le permite desenvolver para finalmente evaluarlo. Chiavenato, (2011).

### **Reclutamiento y selección.**

El reclutamiento y selección consiste en determinar y realizar un conjunto de estrategias y metodologías para atraer aspirantes calificados para poseer un puesto de trabajo dentro de la institución. Dicho de otro modo, es un sistema de datos que a través del cual la institución pública ofrece oportunidad de trabajo que pretende cubrir. Con el objetivo final de ser convincente, pues se debe atraer una cantidad suficiente de postulantes que suministre de manera adecuada la selección, la actividad del reclutamiento es ofrecer trabajadores calificados y competentes para el funcionamiento de la institución.

- **Consulta de los archivos de candidatos:** consiste en la revisión de los documentos de los aspirantes que postularon por voluntad propia o los fueron aprobados en los reclutamientos anteriores donde las áreas encargadas tienen que archivar los documentos como el currículum vitae.
- **Recomendación de candidatos por parte de empleados de la institución:** Esta modalidad se presenta por bajo costo y reduce tiempos. La institución incentiva a los trabajadores recomendar a postulantes, lo cual se llega al postulante por medio del trabajador de la institución.

- **Reclutamiento por internet:** Las instituciones presentan como un aliado para el reclutamiento de un personal a los sitios web lo cual les generan menores costos y extienden las fronteras de reclutamiento.

### **Capacitación y desarrollo.**

Este proceso es instructivo transitorio, empleada de manera deliberada y compuesta, a través del cual los trabajadores obtienen conocimientos, crean aptitudes y capacidades que de acuerdo a los objetivos incluye la transmisión de información particular identificada con el trabajo, estados de ánimo hacia la institución, asignación y condición, y además aptitudes y mejoramiento de habilidades. En diferentes actividades ya sean simples o complejas, incluye estos tres puntos de vista. La capacitación es la demostración de expandir el aprendizaje y la habilidad de un trabajador para el desempeño de trabajo determinado.

- **Reacción y/o satisfacción y acción planteada:** explica la reacción y agrado personal de los partícipes respecto a las actividades durante la capacitación, es de mayor importancia debido a la significancia de las actividades.
- **Aprendizaje de nuevos conocimientos:** Es la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades lo cual los lleva a remplazar la postura como consecuencia de la capacitación.
- **Aplicación de nuevos conocimientos:** Se basa en los nuevos trabajadores, para que realicen las actividades de la institución de acuerdo a los conocimientos adquiridos en las capacitaciones y obtengan nuevas actitudes en su conducta.

### **Remuneraciones y prestaciones.**

La remuneración alude a la condecoración del trabajador, pues la obtiene a cambio de realizar actividades en la institución. Esto se basa en el intercambio de los trabajadores y la institución, la asociación. Cada trabajador pacta su trabajo para obtener salario. La compensación del salario puede ser de distintas formas directa e indirectamente.

- **Remuneración económica directa:** Es el salario de los servicios prestados de acuerdo a la actividad en el área de trabajo, en el caso que del trabajador por horas. Su salario es las horas trabajadas en el mes.

- **Remuneración económica indirecta:** Este salario se basa en las distintas estipulaciones de contrato de cada trabajo en una institución, los cuales constituyen vacaciones, bonos, seguros. etc.

### **Relaciones laborales (administración del personal).**

Las relaciones de trabajo son el pacto entre la institución, sus trabajadores y los sindicatos. Las políticas de relaciones laborales pueden ser autócratas, participativo, lo que sugiere la mayordomía del sindicato para mantener un ambiente adecuado en la institución.

- **Movimientos de personal:** Las instituciones se caracterizan por los movimientos de los trabajadores que pertenecen en la estructura de las áreas respectivas dentro de la institución. Hace mención a la rotación del talento humano como transferencias, despidos, ascenso, jubilación.
- **Políticas de despido:** Es la reducción de trabajadores por diferentes motivos, los despidos es la pena más estricta que una institución aplica a un trabajador, cada institución debe tener cuidado cuando se trate de un despido masivo.
- **Disciplina:** son políticas de respeto que establece una institución los cuales son la base para lograr los objetivos, lo cual es necesarios observar las actitudes de los trabajadores, se toman en cuenta las horas de trabajo, abandono de área de trabajo, orden, puntualidad, respecto entre compañeros de trabajo.

### **Higiene y seguridad**

Desde la perspectiva de los recursos humanos, la salud y seguridad de los trabajadores simbolizan las bases principales para mantener una fuerza de trabajo eficiente. La higiene y seguridad laboral están relacionado, ya que se aseguran de que en el área de trabajo se encuentre en condiciones adecuadas, lo cual permite mantener un nivel específico de bienestar en la institución.

- **Servicios médicos adecuados:** Hace mención a los diversos botiquines con que cuenta la institución para las distintas emergencias.
- **Prevención de accidentes:** Es reducir los distintos accidentes que podrán ocurrir dentro de las áreas de trabajo de una institución.

- **Prevención de incendios:** se realiza para proteger la infraestructura, equipos y documentos de una institución lo cuales tiene que contar con adecuadas señalizaciones y contar con extintores e instalaciones de agua.

### **El desempeño laboral**

Hablar de una adecuada gestión de recursos humanos en el sector salud, viene hacer una condición indispensable para el adecuado desempeño y el logro de resultados sanitarios expresados en una población saludable, según Ministerio de Salud-Programa de Apoyo a la Reforma en el Sector Salud.

Por otro lado, Morales, (2013) menciona que la dirección en salud o administración sanitaria es una ciencia social y técnica que está relacionada con la planificación, organización, dirección y control de las empresas públicas y privadas del sector salud, mediante la optimización de recursos financieros, tecnológicos y humanos. De manera que, la administración es aplicada a las empresas proveedoras de bienes y servicios, que reflejen la recuperación o mejora en la salud de las personas usuarias (pacientes).

Además, la administración del desempeño es la manera como los individuos se desenvuelven en su cargo o área de trabajo, por tal motivo en las organizaciones existen diferentes formas para evaluar el desempeño, con la finalidad de determinar si existen problemas en cuanto a la supervisión de personal, a la integración de un empleado en la misma, aprovechamiento del potencial del trabajador por su desenvolvimiento en un mejor cargo Rivas & Samra (2006)

Por tal razón, se da a conocer 3 dimensiones que enmarcan la medición general del desempeño laboral entre ellas:

### **Desarrollo de habilidades interpersonales**

Según Dubrin, (2008) hoy en día demostrar el desarrollo de las habilidades interpersonales de los trabajadores dentro de sus labores, para ello es necesario concertar el esfuerzo humano con la tecnología. Asimismo, estas relaciones interpersonales efectivas tienen que combinarse con conocimientos técnicos si se



desea alcanzar el éxito en cualquier empleo en el que se requiera interactuar con la gente.

Por otro lado, Chiavenato (2007), refiere que cuando las habilidades interpersonales no son plasmadas expande a crear en los individuos un profundo sentimiento de frustración, de conflicto, de fracaso y una corta perspectiva temporal de permanencia a medida que se hace más formal y rígida. Ello conlleva a las personas a medir su desempeño y limitarlos a tareas faltos de oportunidad para la expresión de la responsabilidad, de la confianza en sí mismos y de la independencia.

**a) La Comprensión entre compañeros de trabajo.**

Para un buen desempeño laboral es necesario tratar a los demás de una manera efectiva en el trabajo, de ese modo se podrá reconocer a las personas que tienen diferentes capacidades, necesidades e intereses que fomenten el buen compañerismo.

**b) El trabajo en equipo.**

Un adecuado grupo de trabajo motiva al trabajador desempeñar de manera plena sus funciones, por ello la capacidad el trabajo en equipo ayuda al trabajador para desarrollar actividades en grupo, en donde se puede observar la manera de relacionarse entre compañeros dentro de la organización. Por lo tanto, saber cómo ser un buen integrante del equipo aumenta sus posibilidades de éxito en la organización moderna.

**c) Relaciones interculturales.**

El lugar de trabajo nuevo presenta una mayor variedad cultural, pues para poder conocer con eficiencia a las personas de diferentes culturas, de su propio país o del extranjero, es requisito para el éxito y el buen desempeño laboral.

**d) Motivación.**

La motivación al trabajador motivar fomenta a concluir su trabajo de forma eficiente.

## **La Comunicación interpersonal**

Dubrin (2008) anuncia que la buena comunicación con las personas es fundamental para desarrollar más de 50% del trabajo realizado por la mayoría de los trabajadores profesionales y administrativos.

Por otro lado, Newstrong, (2011) refiere que cuando existe una adecuada comunicación expande a alentar un sobresaliente desempeño y satisfacción en el trabajo. Por ello, los trabajadores infieren mejor sus puestos y se sienten más comprometidas con ellos. Por tal razón, la comunicación ayuda a conseguir todas las funciones básicas de la administración: planeación, organización, dirección y control, de modo que las organizaciones logren sus metas y superen sus retos. Asimismo, existen barreras que interfiera la comunicación y estas son:

### **a) Las barreras personales**

Estas barreras nacen de las conmociones humanas, valores y malos hábitos de escucha. Una de sus orígenes son las diferencias en educación, raza, sexo, estatus socioeconómico y otros factores. Los límites personales son comunes en las situaciones de trabajo, como las repeticiones que distraen (por ejemplo, la repetición innecesaria de “este...” o terminar casi toda oración con un “tú sabes”) o acciones físicas (por ejemplo, tamborilear con los dedos).

### **b) Barreras físicas**

Son interrupciones que están presentes en la comunicación, por ejemplo, una barrera física más común es la distracción producida por un ruido. Otras barreras físicas son las distancias entre las personas, como las paredes de un cubículo de un empleado o la estática que interfiere con los mensajes de radio.

### **c) Las barreras semánticas**

Estas barreras nacen de las limitaciones en los símbolos con los que nos comunicamos. Puesto que, estos símbolos tienen diversos significados, y tenemos que escoger un significado entre muchos. Algunas veces escogemos un significado erróneo y ocurren los malentendidos.

## **Incentivos y contribuciones**

Según Chiavenato, (2007) La interacción entre personas y organizaciones se puede manifestar por el cambio de incentivos y contribuciones. La organización es un sistema cooperativo racional, por lo que es necesario conocer los motivos que llevan al individuo a ayudar. Por esta razón, los individuos están dispuestos a cooperar continuamente con sus actividades en la organización favorezcan directamente a sus propios objetivos personales. De aquí surgen los conceptos de incentivos y contribuciones:

- a) **Incentivos (estímulos)** son pagos que realiza la organización a sus participantes, ya sea mediante salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, seguridad en el empleo, entre otros. A cambio de las contribuciones, cada incentivo tiene un valor de provecho que es subjetivo, ya que varía de acuerdo a cada individuo: lo que para uno es útil, para el otro no puede serlo. Estos incentivos son también llamados como estímulos recompensas.
  
- b) **Contribuciones** son pagos que cada uno de los colaboradores hace a la organización al cual pertenece ya sea mediante el trabajo, esfuerzo, dedicación, puntualidad, persistencia, esmero, entre otros. A cambio de los incentivos, cada contribución posee un valor de conveniencia que varía de acuerdo con la organización: una contribución de un individuo puede tener una enorme conveniencia para una organización y ser totalmente inútil para otra.

## **Evaluación del desempeño**

Werther & Davis, (2008) mencionan que la evaluación del desempeño compone un proceso por el cual se estima el rendimiento de un empleado; es decir, su contribución general a la organización; y en último término, comprueba su permanencia en la empresa. Por ello, la mayor parte de los colaboradores procuran conseguir realimentación sobre la manera en que cumple sus acciones, y los administradores de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Cuando el desempeño es

inferior a lo determinado, el supervisor debe comenzar una acción enmendadora; de manera similar, el desempeño satisfactorio o que excede lo esperado debe ser alentado.

Chiavenato, (2007) menciona que la evaluación del desempeño laboral varía de un sujeto a otro, pues depende de diferentes factores que influyen en el desempeño del trabajador que a su vez el esfuerzo del colaborador depende de las habilidades que posee y de su percepción del papel que desempeñara. Por otro lado, menciona que la evaluación del desempeño viene a ser la apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en sus labores y de su potencial.

Un buen desempeño laboral implica:

- Avala a que exista un clima organizacional, con respeto y confianza entre las personas.
- Favorece que las personas asuman responsabilidades y concreten metas de trabajo
- Amplia un estilo de dirección democrático, interactivo, y consultivo.
- Crea un proyecto de dirección, futuro y de mejora incesante de las personas.
- Crea una expectativa permanente de aprendizaje, descubrimiento, desarrollo personal y profesional.
- Convierte la evaluación del desempeño en un proceso de diagnóstico de oportunidades de crecimiento en un lugar que sea sistema arbitrario, basado en juicio.

### **Ventajas de la evaluación del desempeño**

Según Werther & Davis, (2008) las ventajas del desempeño son:

**Mejora del desempeño.** Mediante la realimentación sobre el trabajo que se realiza, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el rendimiento de cada integrante de la organización.

**Políticas de compensación.** Buscan estandarizar los criterios de asignación de remuneraciones pues muchas compañías conceden parte de sus incrementos

basándose en el mérito de los trabajadores, este se determina por medio de evaluaciones del desempeño.

**Decisiones de ubicación.** Las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.

**Necesidades de capacitación y desarrollo.** El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar al empleado. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial latente, que todavía no se ha aprovechado.

**Planificación y desarrollo de la carrera profesional.** La realimentación del desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.

**Imprecisión de la información.** El desempeño insuficiente puede indicar que existen errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos, o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de recursos humanos. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.

**Errores en el diseño del puesto.** El desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar éstos.

**Desafíos externos.** En ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.

#### **1.4. Formulación del problema**

La formulación del problema se debe porque se ha podido observar que la mala gestión de recursos humanos en la Sede de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, ha afectado en el desempeño de los trabajadores

administrativos, mostrando deficiencias en las actividades programadas, entre otros; para ello se preguntó lo siguiente:

**Problema general:**

¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017?

**Problemas específicos:**

PE1. ¿De qué manera el proceso de integración se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017?

PE2. ¿De qué manera el proceso de organización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017?

PE3 ¿De qué manera el proceso de retención se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho, 2017?

PE4 ¿De qué manera el proceso de desarrollo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho, 2017?

PE5 ¿De qué manera el proceso de auditoria se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017?

**1.5. Justificación del estudio**

#### **a) Justificación teórica.**

La investigación se justifica teóricamente porque se sostiene en la teoría de Chiavenato (2007), para quien la gestión de recursos humanos reside en atraer y captar potenciales colaboradores para después ser insertados a las labores de la organización según las necesidades de ésta, así como el retener a los buenos y finalmente evaluarlo. En tanto el desempeño laboral según (Chiavenato, 2008) lo define como una calificación, o asignación de valor al esfuerzo de cada trabajador de acuerdo a las actividades que desempeña, en el área que pertenece, así como su capacidad potencial.

#### **b) Justificación práctica.**

El presente estudio se justifica en lo práctico porque se describió cómo se está desarrollando la gestión de recursos humanos en la Sede de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, pues así se pudo detectar el problema y con ello se determinará el grado de relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.

#### **c) Justificación metodológica**

En el estudio se basa en el método deductivo, el cual nos permite evaluar cada variable mediante cuestionarios aplicados a los trabajadores de la Sede de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, para su posterior procesamiento orientado a los objetivos planteados.

#### **d) Justificación social.**

En lo social se justifica pues mediante de la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los administrativos en la Sede de la Dirección Regional de Salud - Ayacucho, ya que, se pretende establecer relación entre estas variables con fines de mejorar el desempeño administrativo.

Así, el presente trabajo permitirá mostrar que la gestión del personal genera cambios y los beneficios que pueden observarse en el presupuesto por

resultados, en la mejora de logro de los objetivos en la ejecución del gasto, logro de resultados en el desarrollo de las actividades y/o programas de salud, que implica, profundizar los conocimientos teóricos sobre los mecanismos de fortalecimiento de capacidades humanas, además de ofrecer una mirada integral sobre los Recursos Humanos y su reciprocidad con el desempeño personal y la calidad de vida de los trabajadores.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

**Hi:** Existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

### **Hipótesis nula.**

**Ho:** No existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

### **Hipótesis específica**

**HE<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre el proceso de integración y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017.

**HE<sub>2</sub>:** Existe una relación significativa entre el proceso de organización y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017.

**HE<sub>3</sub>:** Existe una relación significativa entre el proceso de retención y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017.



**HE4:** Existe una relación significativa entre el proceso de desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017.

**HE5:** Existe una relación significativa entre el proceso de auditoría y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

### **Objetivos Específicos**

**OE1.** Determinar de qué manera se relaciona el proceso de integración en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017.

**OE2.** Evaluar de qué manera se relaciona el proceso de organización en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017.

**OE3.** Analizar de qué manera se relaciona el proceso de retención en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017.

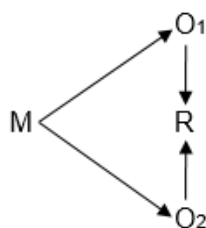
**OE4.** Determinar de qué manera se relaciona el proceso de desarrollo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017

**OE5.** Determinar de qué manera se relaciona el proceso de auditoria en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de estudio

El trabajo realizado pertenece a un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional, ya que se detalló el comportamiento de cada una de las variables en la que se estableció la existencia de relación entre la Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Y es no experimental debido a que no se efectuó la manipulación de las variables y observar su interacción tal y como se dan en su contexto natural. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



Donde:

M: es la muestra

O<sub>1</sub>: Gestión de Recursos Humanos

O<sub>2</sub>: Desempeño laboral

### 2.2. Variables – Operacionalización

#### Identificación de las variables

**Variable I:** Gestión de recursos humanos

Es cuando los individuos dejan de ser recursos humanos y pasan a hacer apreciadas como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, personalidad, aspiraciones, percepciones, Chiavenato, (2007)

**Variable II:** Desempeño laboral

Consiste en calificar, o asignar un valor a cada trabajador de acuerdo a las actividades que desempeña, en el área que pertenece, así como su capacidad potencial. (Chiavenato 2008).

**Tabla 01. Operacionalización variable independiente.**

Variable I	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Gestión Recursos humanos	la gestión de recursos humanos que las personas dejan de ser recursos humanos y pasan a hacer consideradas como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, personalidad, aspiraciones, percepciones, Chiavenato, (2007)	La gestión de recursos humanos se evaluará con la aplicación de una encuesta a los trabajadores de la Dirección de salud Ayacucho	Proceso de Integración	Planeación de recursos humanos	Ordinal – Escala de likert
				Reclutamiento	
				Selección del personal	
			Proceso de Organización	Socialización organizacional	
				Diseño de puestos	
				Evaluación de desempeño	
			Proceso de Retención	Remuneración	
				Prestaciones sociales	
				Higiene y seguridad en el trabajo	
			Proceso de Desarrollo	Relaciones sindicales	
				Capacitación	
				Desarrollo del personal	
			Proceso de Auditoria	Desarrollo organizacional	
				Banco de datos y sistemas de información.	
	Auditoria de recursos humanos.				

Fuente: marco teórico variable

**Tabla 02. Operacionalización variable dependiente.**

<b>Variable II</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Desempeño laboral	El desempeño laboral consiste en calificar, o asignar un valor a cada trabajador de acuerdo a las actividades que desempeña, en el área que pertenece así como su capacidad potencial. (Chiavenato 2008)	El desempeño laboral de los administrativos se evaluará con la aplicación de una encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de salud Ayacucho	Desarrollo de habilidades interpersonales	Comprensión entre compañeros	ordinal – Escala de likert
				Trabajo en equipo	
				Relaciones interculturales	
				Motivación	
			Comunicación interpersonal	Barreras personales	
				Barreras físicas	
				Barreras semánticas	
			Incentivos y contribuciones	Incentivos y/o estímulos	
				Contribuciones	

Fuente: marco teórico variable

### 2.3. Población y muestra

#### Población

La población está constituida por 352 administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho periodo 2017.

#### Muestra

La muestra constó de 184 trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección de Salud Ayacucho, 2017. En el que se realizara por un muestreo aleatorio simple. Y se obtendrá mediante la fórmula siguiente:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 352}{0.05^2 * (352 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 352}{0.0025 * 351 + 0.9604}$$
$$n = \frac{333.0608}{1.84}$$
$$n = 184$$

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada en la investigación para el análisis de las variables se tiene los siguientes: para la variable “Gestión de recursos humanos” se utilizará encuestas asimismo para la variable desempeño laboral que estarán dirigidos a los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017.

La validación de los instrumentos se llevó a cabo por medio de la signatura de tres jueces expertos en el tema, a trabajar, ello debe de estar consignado en este punto.

### **Validación**

La validación del instrumento se estableció por medio de la firma de tres jueces expertos en el tema a trabajar el desarrollo, a fin de establecer si estas se encuentran bien formuladas y aptas para ser aplicadas a la muestra de estudio.

### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad se realizó bajo una muestra piloto de 30 elementos del Hospital Regional de Ayacucho en la que se utilizó el programa SPSS 23, en la que se halló la prueba de alfa de Crombach obtenido para el variable desempeño laboral es de 0,804; mientras que para la variable Gestión de recursos humanos es de 0,938; por tal razón, según los parámetros se considera que se tiene buena confiabilidad.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

El método de análisis que se realizó en la investigación fue con el uso de programas estadísticos de Excel y SPSS, donde los instrumentos de recolección serán procesados haciendo de las tabulaciones, que después serán presentados en tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones para dar un mejor entendimiento.

## **2.6. Aspectos éticos**

Con la presente investigación no se pretendió perjudicar de ninguna manera a los encuestados, es así que la recolección de datos se hizo protegiendo la identificación de las personas, pues se respetó su privacidad de cada uno de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud. Así mismo se respetó los derechos de autor, que fueron mencionados como parte teórica manteniendo la originalidad de las citas y referencias bibliográficas, a través de las Normas APA, propuesta por la Universidad Cesar Vallejo.

### III. RESULTADOS

**La gestión de recursos humanos de los 184 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud De Ayacucho, 2017.**

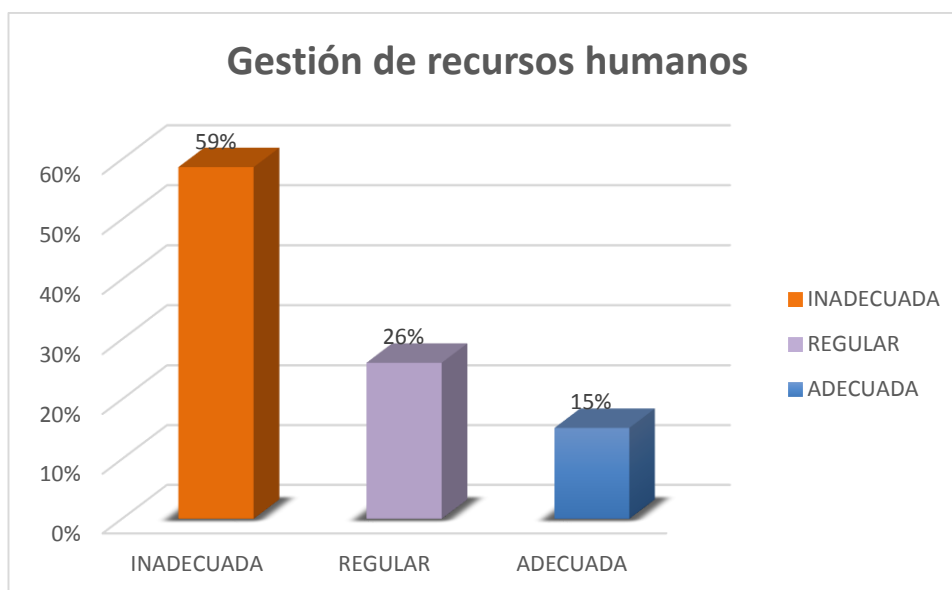
**Tabla 1: Gestión de recursos humanos**

NIVELES	f	%
INADECUADA	108	59%
REGULAR	48	26%
ADECUADA	28	15%
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada –Elaboración propia

**Nota:** Las frecuencias calificativas de la dimensión son “Inadecuada es desde 29 hasta 69”, “regular es desde 70 hasta 110” y “adecuada es desde 111 hasta 150”.

**Figura 1: Gestión de recursos humanos**



**Fuente:** Encuesta aplicada –Elaboración propia

#### **Interpretación:**

En la tabla y figura 01, se manifiestan los resultados obtenidos en la variable gestión de recursos humanos, en donde se puede observar que la gestión de



recursos humanos que el 59% de los trabajadores anuncian que nunca la institución muestra una buena gestión en recursos humanos, esto debido a que no existe un adecuado proceso de gestión, de modo que las capacitaciones no están orientadas a las necesidades de los trabajadores ni de la institución, asimismo se observa que un 15%, manifiestan que siempre la institución muestra un adecuado gestión de recursos, esto debido a que realizan una adecuada descripción de los requisitos para la vacante que se desea cubrir así como se tiene en cuenta el perfil de trabajo para área y también la institución cuenta con políticas de desarrollo profesional; estas actividades mencionadas solo son las más resaltantes.

### **Desempeño laboral de los 184 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud De Ayacucho, 2017**

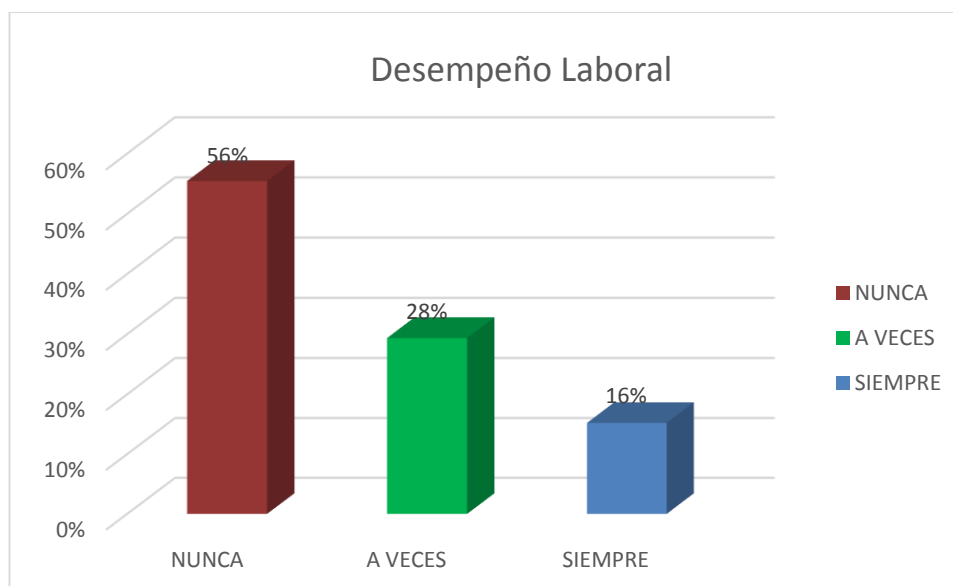
**Tabla 2:** Desempeño laboral

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
<b>NUNCA</b>	109	56%
<b>A VECES</b>	47	28%
<b>SIEMPRE</b>	28	16%
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada –Elaboración propia

**Nota:** Las frecuencias calificativas de la dimensión son “Nunca es desde 29 hasta 69”, “a Veces es desde 70 hasta 110” y “siempre es desde 111 hasta 150”.

**Figura 2: Desempeño laboral**



**Fuente:** Encuesta aplicada –Elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla y figura 02, se manifiestan los resultados obtenidos de la variable desempeño laboral en donde se encuestó a los jefes de cada área administrativa sobre el desempeño que tienen sus demás trabajadores en el área de trabajo. Pues, como se puede observar en la figura 02, el 56% manifiestan que nunca muestran un buen desempeño laboral, esto principalmente a las siguientes deficiencias a la falta de comunicación entre compañeros, asimismo la mala relación que tienen con sus jefes superiores, no tienen incentivos, además el trabajador en la gran mayoría de veces no cumple con las actividades encomendadas en el tiempo establecido. Por otro lado, se tiene que solo el 16% siempre muestran un buen desempeño laboral, esto debido a que el trabajador capta de manera rápida las enseñanzas transmitidas, lo que le hace estar en la capacidad de liderar a sus demás compañeros y se mantiene dispuesto a contribuir con sus demás compañeros.

### 3.1 Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

Para dar solución a nuestro primer objetivo general se tabularon los resultados obtenidos de los cuestionarios que fueron aplicados a los 184 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud en el año, del cual estaba conformado por 30 preguntas que miden a la variable gestión de recursos humanos. Asimismo, dicho cuestionario se encuentra en el anexo 2 y 3; de modo que, para poder dar credibilidad y otorgarle una mejor calificación se valoró los resultados basados en 3 escalas, las cuales son “Inadecuado”, “Regular” y “Adecuado”, las mismas que permitieron manifestar la frecuencia con que cada trabajador evaluó a la variable en estudio, lo cual se ve reflejado en el anexo 4 en donde se observan los resultados obtenidos del programa Spss 23 y del Excel , para un mayor comprensión se muestra la siguiente tabla y figura:

**Tabla 3:** Prueba de Normalidad

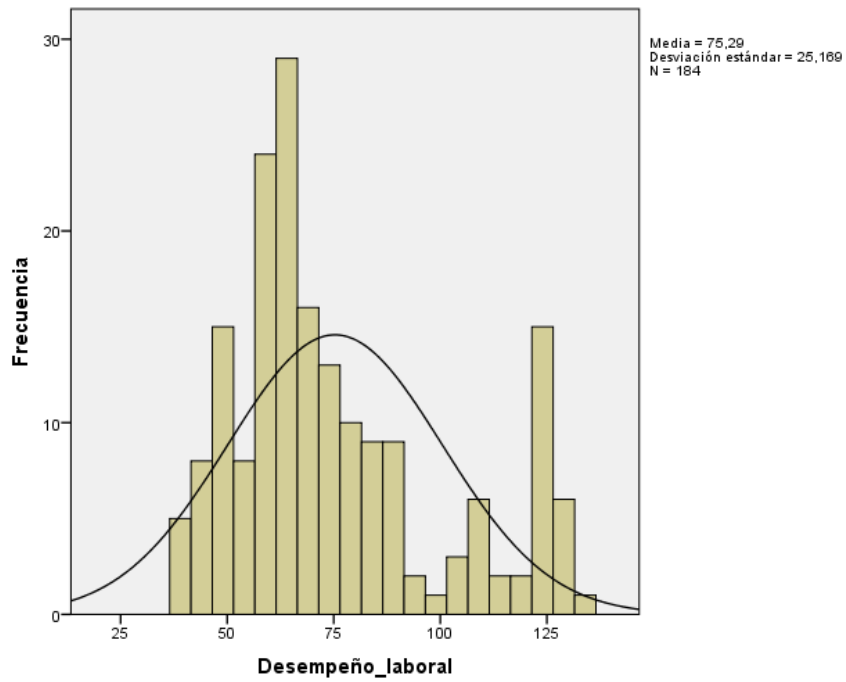
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Recursos Humanos	.197	184	.000	.856	184	.000
Desempeño Laboral	.153	184	.000	.893	184	.000

**Fuente:** Programa SPSS – Elaboración Propia

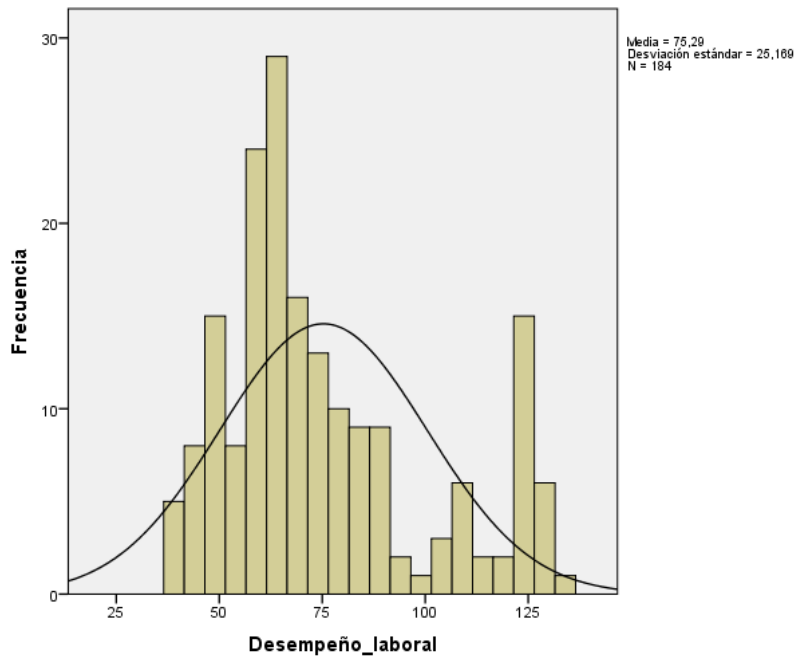
#### **Interpretación:**

Para la prueba de normalidad se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, esto debido a que el tamaño de muestra es mayor que 50. Asimismo, cómo se puede observar en la Tabla N°03 y las figura 3 y 4 existe evidencia empírica para demostrar que las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral presentan una distribución no normal, esto debido a que Sig. (Bilateral) es menores (0.000) al P-valué (0.05), por ello se utilizara la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

**Figura 3.** Prueba de Normalidad: Gestión de recursos humanos



**figura 4.** Prueba de Normalidad para el Desempeño laboral



**Tabla 4:** Correlación entre Gestión de recursos humanos y Desempeño laboral.

			Gestión de recursos humanos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gestión de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	1.000	,804**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	184	184
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,804**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	184	184
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

**Fuente:** Programa SPSS – Elaboración Propia.

### Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 04 es posible afirmar que existe evidencia empírica de correlación entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, esto debido a que el valor “P-value o la Sig. (Bilateral)” es de 0.000, menor a 0.05 y además el valor “r” es de 0,804, lo cual significa que existe correlación positiva, y se concluye que la gestión de recursos humanos se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Dirección Regional de Salud, Ayacucho, validando así la hipótesis general.

### 3.2 Determinar de qué manera se relaciona el proceso de integración en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017.

**Tabla 5:** Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de Integración	.169	184	.000	.883	184	.000
Desempeño laboral	.153	184	.000	.893	184	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Programa SPSS 23 – Elaboración Propia

#### Interpretación:

Para la prueba de normalidad se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, esto debido a que el tamaño de muestra es mayor que 50. Asimismo, cómo se puede observar en la Tabla N°05 existe evidencia empírica para demostrar que el proceso de integración y desempeño laboral presentan una distribución no normal, esto debido a que Sig. (Bilateral) es menores (0.000) al P-valoré (0.05), por ello se utilizara la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

**Tabla 6:** Correlación entre el proceso de integración y Desempeño laboral.

			Proceso de Integración	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Proceso de Integración	Coeficiente de correlación	1.000	,707**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	184	184
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,707**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	184	184

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Programa SPSS – Elaboración Propia

### Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 06 es posible afirmar que existe evidencia empírica de correlación entre las variables proceso de integración y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, esto debido a que el valor “P-value o la Sig. (Bilateral) es de 0.000, menor a 0.05 y además el valor “r” es de 0,804, lo cual significa que existe correlación significativa y se concluye que el proceso de integración se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Dirección Regional de Salud, Ayacucho, validando así la hipótesis alternativa.

### 3.3 Evaluar de qué manera se relaciona el proceso de organización en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017.

**Tabla 7:** Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de organización	.192	184	.000	.877	184	.000
Desempeño laboral	.153	184	.000	.893	184	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Programa SPSS – Elaboración Propia

### Interpretación:

Para la prueba de normalidad se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, esto debido a que el tamaño de muestra es mayor que 50. Asimismo, cómo se puede observar en la Tabla N°07 existe evidencia empírica para demostrar que el proceso de organización y desempeño laboral presentan una distribución no normal, esto debido a que Sig. (Bilateral) es menores (0.000) al P-value (0.05), por ello se utilizara la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

**Tabla 8:** Correlación entre el proceso de organización y Desempeño laboral.

Correlaciones				
			Proceso de organización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Proceso de organización	Coeficiente de correlación	1.000	,710**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	184	184
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,710**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	184	184

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Programa SPSS – Elaboración Propia

### Interpretación:

Como se puede observar en la tabla N°08 y tras haber aplicado la prueba de correlación de Rho Spearman, se establece la existencia de una relación significativa entre las variables, pues el valor sig. Obtenido es de 0.000 (menor a 0.05). Así mismo, ya que el valor “r” es igual a 0.710, pues se dice que la relación es catalogada como positiva considerable, esto debido a que el valor “P-value o la Sig. (Bilateral) es de 0.000, menor a 0.05, lo cual significa que existe evidencia una correlación positiva se concluye que el proceso de organización se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Dirección Regional de Salud, Ayacucho, validando así la hipótesis alternativa.



### 3.4 Analizar de qué manera se relaciona el proceso de retención en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017.

**Tabla 9:** Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de retención	.191	184	.000	.864	184	.000
Desempeño laboral	.153	184	.000	.893	184	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Programa SPSS – Elaboración Propia

#### Interpretación:

Para la prueba de normalidad se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, esto debido a que el tamaño de muestra es mayor que 50. Asimismo, cómo se puede observar en la Tabla N°09 existe evidencia empírica para demostrar que el proceso de retención y desempeño laboral presentan una distribución no normal, esto debido a que Sig. (Bilateral) es menor (0.000) al P-valoré (0.05), por ello se utilizara la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

**Tabla 10:** Correlación entre el proceso de retención y Desempeño laboral.

Correlaciones				
			Proceso retención	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Proceso de retención	Coefficiente de correlación	1.000	,720**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	184	184
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,720**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	184	184

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Programa SPSS – Elaboración Propia

### Interpretación:

Como se puede observar en la tabla N°10 existe evidencia empírica de relación entre las variables proceso de retención y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, esto debido a que el valor "P-value o la Sig. (Bilateral) es de 0.000, menor a 0.05 y además el valor "r" es de 0,720, lo cual significa que existe una correlación positiva, y se concluye que el proceso de retención se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Dirección Regional de Salud, Ayacucho , validando así la hipótesis alternativa.

### 3.5 Determinar de qué manera se relaciona el proceso de desarrollo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017.

**Tabla 11:** Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de desarrollo	.162	184	.000	.897	184	.000
Desempeño laboral	.153	184	.000	.893	184	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Programa SPSS – Elaboración Propia

### Interpretación:

Para la prueba de normalidad se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, esto debido a que el tamaño de muestra es mayor que 50. Asimismo, cómo se puede observar en la Tabla N°11 existe evidencia empírica para demostrar que el proceso de desarrollo y desempeño laboral presentan una distribución no normal, esto debido a que Sig. (Bilateral) es menores (0.000) al P-valué (0.05), por ello se utilizara la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

**Tabla 12:** Correlación entre el proceso de desarrollo y Desempeño laboral.

Correlaciones				
			Proceso desarrollo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Proceso de desarrollo	Coefficiente de correlación	1.000	,791**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	184	184
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,791**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	184	184

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Programa SPSS – Elaboración Propia

### Interpretación:

Como se puede observar en la tabla N°12 existe evidencia empírica de relación entre las variables proceso de desarrollo y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, esto debido a que el valor “P-value o la Sig. (Bilateral) es de 0.000, menor a 0.05 y además el valor “r” es de 0,791, lo cual significa que existe una correlación significativa, en conclusión el proceso de desarrollo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Dirección Regional de Salud, Ayacucho; de esta manera se valida la hipótesis alternativa

### 3.5 Determinar de qué manera se relaciona el proceso de auditoria en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho 2017

**Tabla 13:** Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Proc_auditoria	.168	184	.000	.892	184	.000
Desempeño_laboral	.153	184	.000	.893	184	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Programa SPSS – Elaboración Propia

### Interpretación:

Para la prueba de normalidad se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, esto debido a que el tamaño de muestra es mayor que 50. Asimismo, cómo se puede observar en la Tabla N°13 existe evidencia empírica para demostrar que el proceso de auditoría y desempeño laboral presentan una distribución no normal, esto debido a que Sig. (Bilateral) es menores (0.000) al P-valué (0.05), por ello se utilizara la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

**Tabla 14:** Correlación entre el proceso de desarrollo y Desempeño laboral.

Correlaciones				
			Proceso de auditoria	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Proceso de auditoria	Coeficiente de correlación	1.000	,761**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	184	184
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,761**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	184	184

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación:

Como se puede observar en la tabla N°14 existe evidencia empírica de relación entre las variables proceso de auditoría y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, esto debido a que el valor "P-value o la Sig. (Bilateral) es de 0.000, menor a 0.05 y además el valor "r" es de 0,761, lo cual significa que existe una correlación positiva, en definitiva se puede concluir que el proceso de auditoria se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Dirección Regional de Salud, Ayacucho, validando así la hipótesis alternativa.

#### IV. DISCUSIÓN

La gestión de recursos humanos es un elemento primordial dentro de las empresas y diversas instituciones. Y así como lo menciona Chiavenato, (2007) la gestión de recursos humanos representa a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. En el caso de nuestra investigación se realizó un exhaustivo estudio que nos permitieron llegar a las dimensiones e indicadores que se debían de emplear. Y que, por medio de la teoría de Chiavenato, (2007) se logró establecer las cinco dimensiones que nos permitieron elaborar nuestro cuestionario que fue aplicado a los 184 trabajadores administrativos de Dirección Regional de Salud. Para finalmente darnos como resultado a la existencia de relación positiva y significativa entre estas. Asimismo, estos hallazgos son contrastados por Olivo, (2017) y a Torrez, (2014); quienes dan como conclusión la correlación entre ambas variables, evidenciando así que las entidades aplican inadecuadas técnicas de elección de personal por capacidades y que no utilizan técnicas que permitan seleccionar en base a conocimientos, habilidades y actitudes, lo que impide disponer del personal que garantice a la institución un alto desempeño. Por tal razón, en las dos investigaciones establecidas muestran que existe evidencia suficiente para aseverar que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral, esto debido a las deficiencias presentadas sobre por el área de recursos humanos, la cual es la encargada de gestionar, capacitar, motivar, etc., al personal y no lo realiza adecuadamente, perjudicando al desempeño laboral de sus trabajadores.

Teniendo, en claro la importancia de la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, se estableció la relación existente entre la dimensión el proceso de integración y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, mediante la correlación de Rho de Spearman, donde se demuestra que existe una relación significativa entre las variables de estudio valor “r” es 0,707 demostrando que existe una correlación significativa, la cual nos menciona que existe una relación positiva

y significativa entre el proceso de integración y desempeño laboral de los administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho.

Por otra parte, se evidencio la relación existente entre el proceso de organización y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la sede de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho, mediante la correlación de Rho de Spearman, donde el valor “r” es 0,710; en la que se concluye que existe una relación significativa entre el proceso de integración y desempeño laboral de los administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho. La misma que menciona Enríquez, (2015) que en el sector Salud a pesar de que los profesionales (médicos) muestran amabilidad, cordialidad entre otros, el 76% de ellos muestran un bajo desempeño. Esto debido a que existen deficiencias en las relaciones interpersonales.

Para el tercer objetivo, se realizó la correlación de Rho de Spearman, donde el valor “r” es 0,720 concluyendo que existe una correlación positiva considerable. La cual nos menciona que existe una relación significativa entre el proceso de retención y desempeño laboral de los administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho. De dicho modo se puede concluir que a una adecuada gestión de los procesos retención conllevara a un mayor desempeño laboral y viceversa.

Para la evaluación del cuarto objetivo, de igual manera se realizó la correlación de Rho de Spearman, donde se demuestra que existe evidencia empírica de una relación significativa entre las variables de estudio, esto el valor “r” es 0,791 demostrando así que existe una correlación positiva considerable. Para finalmente, concluir que el proceso de desarrollo se relaciona con el desempeño laboral de los administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho.

Y por último, se afirma la relación existente entre las variables proceso de auditoría en el desempeño laboral con un valor “r” de 0,761. Para finalmente, realizar la contratación de la hipótesis de la investigación, la cual nos menciona que existe una relación entre el proceso de auditoría y desempeño laboral de los administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho.

## **V. CONCLUSIONES**

El presente estudio de gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sede de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho, 2017, llegándose así a las siguientes conclusiones:

1. Se afirma que existe relación positiva entre la gestión de recursos humanos con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, ya que el “r” es 0.804. De este modo se puede decir que una buena gestión de recursos humanos contribuye a un buen desempeño laboral a los trabajadores.
2. Asimismo, se afirma que el proceso de integración se relaciona significativamente con el desempeño laboral, esto debido, a que el valor “r” es 0,707; Lo que significa que a un adecuado proceso de integración fomenta y contribuye de manera positiva al desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud.
3. Se afirma que existe una relación significativa entre el proceso de organización y el desempeño laboral, ya que el valor “r” es 0.710.
4. Se afirma la relación significativa entre las variables proceso de retención y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho con un valor de “r” de 0.720.
5. Existe suficiente evidencia empírica para afirmar la relación significativa entre las variables proceso de desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la dirección regional de Salud, Ayacucho con un valor de “r” de 0.791.
6. Y por último se llegó a concluir que existe suficiente evidencia empírica para afirmar la relación significativa entre las variables proceso de

auditoría y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho con un valor de “r” de 0.761.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Luego se mencionan las conclusiones de la investigación, se procedió a realizar las recomendaciones a la Sede de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho, las cuales se mencionan a continuación:

- 6.1** Realizar capacitaciones constantes a los encargados de recursos humanos, con el fin de que obtengan conocimiento claro sobre este tema y que puedan transmitirlos a los demás trabajadores, asimismo fomentar mayor comunicación, pues es el secreto está en que los trabajadores sean capaces de poder transmitir de forma directa o indirecta, de esa manera poder demostrar confianza lo que conllevaría a tener alto desempeño laboral.
- 6.2** Por otra parte, brindar capacitaciones frecuentes, acerca de temas como adecuado manejo de los recursos que ayuden a incrementar las habilidades del trabajador, asimismo fomentar mayores incentivos a los trabajadores que ponen empeño en sus labores. Ello ayudara a mejorar a su buen desenvolvimiento.
- 6.3** Y por último se recomienda a la Dirección Regional de Salud, Ayacucho, tener en cuenta esta investigación ya que la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, son esenciales para el rumbo de la institución. De modo que tomar medidas respecto a ambas variables se podrá mejorar la gestión de recursos humanos y con ello mejorará el desempeño de los trabajadores.



## VII. REFERENCIAS

- Actualidad Gerencial. (1999). Estrategias para mejorar los Servicios de Salud y Planificación Familiar. *Actualidad Gerencial*, VIII (1), 1-20.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lambayeque: Editorial Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo.
- Bolten, S. (1994). *Administración Financiera*. Limusa S.A.
- Candelas, E., Hernández, F., García, M., Montero, G., García, M., & Gracia, M. (2012). *Fundamentos de Administración* (Segunda ed.). México, México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 17 de Setiembre de 2017, de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-8-Fundamentos-de-Administracion-Lourdes-M%C3%BCnch-Galindo.pdf>
- Castillo, F. (2016). *Gestión del talento humano, satisfacción laboral y calidad de gestión en la institución educativa 20189*. universidad cesar vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4135>
- Cetrángolo, O., Lima Quintana, L., & San Martín, M. (2008). *Recursos humanos en los hospitales públicos y centros de atención primaria de la provincia de Mendoza. Diagnóstico*. Chile, Chile: Publicación de las Naciones Unidas.
- Chiavenato. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill.
- Coulter, M., & Robbins, S. (2010). *Administración* (Décima ed.). México: Pearson Educación.
- Cubas, T. (2016). *Factores asociados a la gestión del talento humano y la evaluación de desempeño laboral en la EAP de Psicología de la Universidad César Vallejo, semestre 2015-I Filial Lima*. universidad cesar vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4155>

- Diez de Castro, E., García del Junco, J., Jiménez, F., & Periañez, C. (2001). *Administración y Dirección*. México: McGraw-Hill.
- Dubrin, A. (2008). *relaciones humanas y comportamiento humano en el trabajo*. México: Pearson.
- El comercio. (15 de Setiembre de 2017). La capacitacion debe ser un apriorida entre quienes trabajan en recursos humanos. Obtenido de <https://elcomercio.pe/publirreportaje/capacitacion-debe-prioridad-quienes-recursos-humanos-noticia-457290>
- Enríquez, E. (2015). *plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del hospital de especialidades "baca Ortiz", Quito 2014*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/569/1/TUAMSHOS005-2015.pdf>
- Escobar, H., Gutiérrez, E., & Gutiérrez, A. (2007). *Hacienda Pública. Un enfoque económico*. Colombia: Universidad de Medellín.
- Escobar, M. (2013). *Administración Financiera y su relación con la gestión económico-financiera*. Cuba: Universidad de las Tunas.
- Espinoza, De la Torre, Acuña;et. al. (2017). Los recursos humanos en salud según el nuevo modelo de atención ecuador. *Revista Panamericana de Salud Pública.*, 41(52). Obtenido de <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/34057/v41a522017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gitman, L. (2007). *Principios de administración financiera*. (Decimoprimer ed.). México: Pearson Educación.
- Hidalgo, J. (2010). *Auditoria de Estados Financieros. Manual Teórico Práctico*. FECAT.
- Hitt, Black y Porter. (2006). *Administración* (Novena ed.). México: Pearson.

- Idárraga, G. (2015). *Administración Financiera II*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Koontz, H., & Wehrich, H. (2004). *Administración una perspectiva global* (12a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ley N° 28112. (2003). *Ley marco de la Administración Financiera del Sector Público*. Lima: Congreso de la República.
- Macías, E. (2002). *Administración Financiera*. México: Universidad Autónoma Nacional de México.
- Maguiño, M. (2013). *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros*. Lima: Edigraber.
- Ministerio de Salud. (noviembre de 1998). Gestión de Servicios en Salud. 3. Cajamarca, Perú. Recuperado el 17 de Setiembre de 2017, de <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/aprisabac/32.pdf>
- Ministerio de Salud. (2017). *Minsa tiene en agenda fortalecer el recurso humano del sistema de salud*. Lima: MINSA. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/index.asp?op=51&nota=25527>
- Ministerio de Salud-Programa de Apoyo a la Reforma en el Sector Salud. (s.f.). *Mejorar el desempeño del personal de salud para una atención de calidad*. Lima, Lima.
- Montalvo, G. (2002). *Administración Financiera Básica*. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Montoya, E. (2013). *Gestión de talento humano y la calidad de servicio del central de Salud Área Uno de Santa Elena*. la libertad, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/969/1/GESTION%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20LA%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20DEL%20CENTRO%20DE%20SALUD%20AREA%201%20SANTA%20ELENA%20.pdf>
- Morales, J. (22 de marzo de 2013). *La Administración en los servicios de salud*. Panamá.
- Newstrong, J. (2011). *comportamiento humano en el trabajo*. México: McGrawHill.

- Nigenda, G. (26 de agosto de 2011). *Planificación estratégica de recursos humanos en salud: retos de los sistemas de salud y nuevos indicadores*. Cuernavaca, México.
- Observatorio de Recursos Humanos en Salud del Uruguay. (2013). *Indicadores Básicos de Recursos Humanos en Salud 2013*. 1-22. (D. d. SNIS/MSP, Ed.) Uruguay, Uruguay. Recuperado el 19 de Julio de 2017, de Observatorio de Recursos Humanos en Salud d: [http://www.observatoriorh.org/uruguay/sites/observatoriorh.org.uy/files/webfiles/fulltext/publicaciones/indicadores/indicadores\\_basicos\\_de\\_rhsu\\_2013.pdf](http://www.observatoriorh.org/uruguay/sites/observatoriorh.org.uy/files/webfiles/fulltext/publicaciones/indicadores/indicadores_basicos_de_rhsu_2013.pdf)
- Olivo, S. (2017). *Gestión del talento humano, y el desempeño laboral del personal del I.S.T El buen pastor del distrito de los olivos*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7662>
- Orrego, A. (2013). *Gestión del Talento Humano y Evaluación del Desempeño Laboral en el Gobierno Regional Junín*. Universidad Nacional del Centro Del Perú, Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1465/TESIS%20MAESTRIA%20ING.%20SISTEMAS%20ADNEY%20JOSEPH%202013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortega, A. (2002). *Introducción a las finanzas*. México: McGraw Hill.
- Palacios, M. (2016). *sector salud*. Lima: Diario La República. Obtenido de <http://larepublica.pe/politica/1001949-sector-salud-en-el-2017>
- Perdomo, A. (2002). *Elementos Básicos de Administración Financiera*. México: International Thomson S.A.
- Pérez, C. (2013). *elación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*. México. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3646/>
- Pérez, G. (15 de octubre de 2015). *The Manager's Podcast*. Obtenido de Programa de desarrollo profesional: diez principios para un buen desempeño administrativo: <http://www.themanagerspodcast.com/diez-principios-para-un-buen-desempeno-administrativo-157/>

- Pérez, R. (2012). *La optimización de las finanzas corporativas, factor relevante en los resultados económicos*. Venezuela: Universidad Simón Bolívar.
- Reinoso, M. (2015). "*Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Pillaro, Ambato 2015*". Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Reinoso, M. (2015). *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro*. universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/13269>
- Rivas, M y Samra, A. (marzo de 2006). *La Cultura Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño c.a. Maturin*. Recuperado el 17 de Setiembre de 2017, de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/46652173/TESIS-658.3145\\_R622\\_01.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1505693497&Signature=2KyhjXm6ymGyg2ou3E9EogWkzWI%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DUNIVERSIDAD\\_DE\\_ORIENTE\\_](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/46652173/TESIS-658.3145_R622_01.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1505693497&Signature=2KyhjXm6ymGyg2ou3E9EogWkzWI%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DUNIVERSIDAD_DE_ORIENTE_)
- Rodríguez, J. (2009). *Auditoría de Estados Financieros. Manual Teórico Práctico. Tomo I*. FECAT.
- Rubió, T. (2016). *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Barcelona, España: OCTAEDRO, S.L. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=11362314>
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros. Práctica Moderna Integral*. México: Pearson Educación.
- Tejedo & Iglesias. (2013). *gestión de Recursos Humanos*. MAcMillam profesional.
- Torrez, E. (2014). *Análisis de la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, período 2013*. UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, Ucayali. Obtenido de [http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1551/PMEP%2000005%20T74\\_resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1551/PMEP%2000005%20T74_resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Universidad de Sonora. (s.f.). *Biblioteca Digital*. Obtenido de Biblioteca Digital-UNISON: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19644/Capitulo2.pdf>
- Vallejo, V. (2010). *Administración Financiera*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Van Horne, J. (1997). *Administración Financiera*. Prentice Hall.
- Vargas, I. (8 de Octubre de 2013). un mal Jefe daña la productividad. *Expansión*. Obtenido de [https://expansion.mx/mi-carrera/2013/10/08/cae-50-la-productividad-con-un-mal-jefe?internal\\_source=PLAYLIST](https://expansion.mx/mi-carrera/2013/10/08/cae-50-la-productividad-con-un-mal-jefe?internal_source=PLAYLIST)
- Werther, W y Davis, K. (2008). *administración de los recursos humanos*. México: McGrawHill.
- Werther,W y Davis,K. (2008). *Administración de los recursos humanos*. México: McGraw hill.
- Zeus Management Consultants. (s.f.). *Zeus Management Consultants-Mexico*. Obtenido de Desempeño en las Organizaciones: <http://www.zeusconsult.com.mx/desorg.pdf>

## **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicador	Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿De qué manera el proceso de integración se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017?</p> <p>¿De qué manera el proceso de organización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017?</p> <p>¿De qué manera el proceso de retención se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar de qué manera el proceso de integración se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017</p> <p>Evaluar de qué manera el proceso de organización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017</p> <p>Analizar de qué manera se relaciona el proceso de retención se relaciona con el</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017</p> <p><b>Hipótesis específico</b></p> <p>Ho. No existe una relación significativa entre el proceso de integración y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017</p> <p>No existe una relación significativa entre el proceso de organización y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017</p> <p>No existe una relación significativa entre el proceso de retención y el desempeño</p>	<p>Variable independiente (X)</p> <p>Gestión de recursos humanos</p>	<p>Proceso de Integración</p> <p>Proceso de Organización</p> <p>Proceso de Retención</p> <p>Proceso de Desarrollo</p> <p>Proceso de Auditoria</p>	<p>Planeación de recursos humanos</p> <p>Reclutamiento</p> <p>Selección del personal</p> <p>Socialización organizacional</p> <p>Diseño de puestos</p> <p>Evaluación de desempeño</p> <p>Remuneración</p> <p>Prestaciones sociales</p> <p>Higiene y seguridad en el trabajo</p> <p>Relaciones sindicales</p> <p>Capacitación</p> <p>Desarrollo del personal</p> <p>Desarrollo organizacional</p> <p>Banco de datos y sistemas de información.</p>	<p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental, transversal, correlacional causal.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Estará constituida por 184 trabajadores administrativos de la Dirección de Salud, Ayacucho 2017.</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>



<p>de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho, 2017?</p> <p>¿De qué manera el proceso de desarrollo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho, 2017?</p> <p>¿De qué manera el proceso de auditoria se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho, 2017?</p>	<p>desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho, 2017</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona el proceso de desarrollo con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho, 2017.</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona el proceso de auditoria con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Ayacucho, 2017</p>	<p>laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.</p> <p>No existe una relación significativa entre el proceso de desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.</p> <p>No existe una relación significativa entre el proceso de auditoría y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017</p>			Auditoria de recursos humanos.	
			Variable dependiente (X)	Desarrollo de habilidades interpersonales	Comprensión entre compañeros	
					Trabajo en equipo	
					Relaciones interculturales	
					Motivación	
			Comunicación interpersonal	Barreras personales		
				Barreras físicas		
				Barreras semánticas		
			Incentivos y contribuciones	Incentivos y/o estímulos		
				Contribuciones		

## Anexo 02: Cuestionario de Gestión de recursos humanos

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer la gestión de recursos humanos en la Dirección Regional Salud, Ayacucho, para se le pide contestar las siguientes preguntas. Marque con X las Sigüientes respuestas

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

N° ITEMS	ITEMS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión : proceso de Integración</b>					
<b>01</b>	¿con que frecuencia observa usted que la institución realiza técnicas de contratación de personal de manera eficiente ?					
<b>02</b>	¿ con que frecuencia observa que el área de recursos humanos brinda responsabilidad en el momento de la integración del personal?					
<b>03</b>	¿Con que frecuencia observa que las actividades que fomenta el área de recursos humanos en cuanto a la integridad del personal es adecuado?					
<b>04</b>	¿Con que frecuencia observa que la institución brinda información adecuada para los requisitos de la vacante que se deben de cubrir?					

05	¿ Considera que la selección del personal es adecuada?					
06	¿Considera que las técnicas y procedimientos para el reclutamiento del personal es adecuado?					
	<b>Dimensión : proceso de Organización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
07	¿El manual de organización de recursos humanos que tiene la institución, con qué frecuencia esta actualizado?					
08	¿Con que frecuencia la institución incluye habilidades para promover la cooperación, iniciativa y cultura organizacional que posee el área de recursos humanos?					
09	¿Con que frecuencia la institución realiza evaluación del desempeño de los demás trabajadores?					
10	¿Con que frecuencia la institución realiza el esquila de diagrama de los puestos de la institución?					
11	¿Con que frecuencia la institución respeta los horarios, las reglas establecidas según la institución?					
12	¿Con que frecuencia la institución organiza los horas según especialidad?					
	<b>Dimensión : proceso de Retención</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>N°</b>	<b>Diseño de puestos</b>					
13	¿Con que frecuencia la institución realiza mecanismos para atraer y retener a servidores públicos competentes del área de recursos humanos?					
14	¿Con que frecuencia la institución realiza la retención del personal, Cumplen las disposiciones según las normativas establecidas?					

15	¿Con que frecuencia la institución maneja la retención en cuanto a la responsabilidad y confiabilidad?					
16	¿Con que frecuencia la institución mantiene las relaciones sindicales?					
17	¿Con que frecuencia ha observado adecuadas prestaciones sociales dentro de la institución?					
18	¿ Con que frecuencia ha observado la higiene y seguridad del trabajo dentro de la institución ?					
	<b>Dimensión : Proceso de Desarrollo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿ Con que frecuencia ha observado , que la institución trate de demostrar compromiso, participación y responsabilidad para su desarrollo?					
20	¿ Con que frecuencia ha observado que la institución brinde capacitación a sus trabajadores?					
21	¿ Con que frecuencia ha observado que la institución realiza mecanismos de publicidad y difusión de las prácticas de gestión de talento humano?					
22	¿Con que frecuencia ha observado usted que la institución brinde el desarrollo personal de los trabajadores?					
23	¿Con que frecuencia ha observado que la institución brinde el desarrollo y habilidades de los trabajadores?					
24	¿Con que frecuencia ha observado que la institución fomente el desarrollo organizacional y se comprometa a mejorar la eficiencia de la institución?					
	<b>Dimensión : Proceso de Auditoria</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>25</b>	¿Con que frecuencia ha observado que la institución realice supervisión del control interno de la institución?					
<b>26</b>	¿Con que frecuencia ha observado que la institución realice controles implementados que apoyan a la administración?					
<b>27</b>	¿Con que frecuencia ha observado que la institución realice la documentación y los seguimientos de programas de trabajo y los indicadores de gestión?					
<b>28</b>	¿Con que frecuencia ha observado que la institución realice evaluaciones de los componentes para que funcionen adecuadamente en su unidad?					
<b>29</b>	¿ Con que frecuencia ha observado que la institución brinde el sistema de información administrativa?					
<b>30</b>	¿ Con que frecuencia ha observado que la institución difunde que los bancos de datos, están debidamente codificados para el procesamiento y obtención de información?					

### Anexo 03: Cuestionario desempeño administrativo

Buen día, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer las políticas de contratación en la Hospital Regional de Ayacucho, para se le pide contestar las siguientes preguntas. Marque con X las Siguietes respuestas.

Casi nunca	nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

N° ITEMS	ITEMS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión : Desarrollo de habilidades interpersonales</b>					
01	¿Con que frecuencia los trabajadores desarrollan sus habilidades en equipo dentro de la institución?					
02	¿Con que frecuencia su compañero de trabajo es comprendido por los demás?					
03	¿Con que frecuencia el colaborador se encuentra presto para apoyar a los demás compañeros?					
04	¿Con que eventualidad la institución adopta planes de incentivos para el buen desempeño de estos?					
05	¿Con que eventualidad la institución adopta y ejecuta programas de bienestar laboral para el buen desempeño de los trabajadores?					

06	¿Con que eventualidad la institución adopta ejecuta planes de incentivos para el buen desempeño de estos?					
07	¿Con que frecuencia el colaborador busca oportunidades ante una situación difícil?					
08	¿Con que frecuencia existe relaciones interculturales (trabajo con los demás instituciones) que demuestren el buen desempeño de los trabajadores?					
09	¿Con eventualidad los trabajadores no demuestran confianza con la institución?					
10	¿Con eventualidad los trabajadores se sienten motivados en sus labores?					
	<b>Comunicación interpersonal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Con que frecuencia se pudo observar la buena comunicación con los jefes superiores?					
12	¿Con que frecuencia la institución responde a los problemas de salud de sus empleados?					
13	¿Con que eventualidad realizan la capacidad para poner en prácticas las ideas o proyectos?					
14	¿Con que eventualidad la institución vela por el buen desempeño de sus trabajadores?					
15	¿Con que eventualidad la institución toma en cuenta a sus empleados para las mejoras de su trabajo?					
16	¿Con que frecuencia, usted cree que los compañeros de trabajo cumplen con lo planificado como: la ejecución de sus tareas, actividades y/o planes de acciones para su buen desempeño?					

15	¿Con que frecuencia los jefes superiores transmiten información a sus demás compañeros?					
16	¿Cuán frecuente los trabajadores comprenden lo que se le trasmite a través de los diferentes comunicados?					
17	¿Con que frecuencia la institución da a conocer a sus trabajadores sobre inconformidades, o resultados de evaluación?					
18	¿Con que frecuencia la institución da a conocer a sus trabajadores sobre inconformidades, o resultados de evaluación?					
19	¿Con que frecuencia la institución se comunica con el personal en cuanto a al recibimiento de capacitación correspondiente?					
20	¿Con que frecuencia el colaborador propone soluciones e identifica soluciones oportunas ante ciertos problemas presentados?					
21	¿Con que frecuencia la institución permite la toma de decisiones por parte de los empleados?					
22	¿Con que frecuencia la institución supervisan y mantiene en comunicación las actividades que realizan los trabajadores?					
	<b>Incentivos y contribuciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	¿Con que eventualidad la institución brinda incentivos a sus trabajadores?					
24	¿Con que eventualidad la institución brinda o aplica evaluación para los incentivos?					
25	¿Con que frecuencia la institución fomenta beneficios a los trabajadores por el esfuerzo desempeñado?					
26	¿Con que frecuencia la institución felicita a sus trabajadores?					



<b>27</b>	¿Con que frecuencia la institución da a conocer a sus trabajadores sobre los beneficios sociales?					
<b>28</b>	¿Con que frecuencia la institución recompensa a los trabajadores por el trabajo bien hecho?					
<b>29</b>	¿Con que frecuencia se observa los resultados de la evaluación de desempeño, que estos sirven como insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo?					
<b>30</b>	¿Con que frecuencia la institución se preocupa por las necesidades del trabajadores?					

## Anexo 04: Confiabilidad de datos

### Alfa de Cronbach de la variable: Gestión de Recursos humanos

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	30

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	2,13	,973	30
VAR00002	2,07	,740	30
VAR00003	1,87	,776	30
VAR00004	2,27	,907	30
VAR00005	2,13	,860	30
VAR00006	2,10	,759	30
VAR00007	2,43	1,135	30
VAR00008	2,20	1,031	30
VAR00009	2,37	,890	30
VAR00010	2,27	,907	30
VAR00011	2,43	,774	30
VAR00012	1,93	,907	30
VAR00013	2,23	,971	30
VAR00014	2,30	1,055	30
VAR00015	2,43	1,006	30
VAR00016	2,60	1,163	30
VAR00017	2,47	1,252	30
VAR00018	2,47	1,358	30
VAR00019	2,20	1,031	30
VAR00020	2,47	,776	30
VAR00021	2,40	1,303	30
VAR00022	2,40	,894	30
VAR00023	2,90	1,322	30
VAR00024	2,80	1,215	30
VAR00025	2,57	1,006	30

VAR00026	2,50	1,042	30
VAR00027	2,50	1,075	30
VAR00028	2,47	1,137	30
VAR00029	2,50	1,137	30
VAR00030	2,57	1,165	30

### Alfa de Crombach de la variable: Desempeño Laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	30

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	2,13	,973	30
VAR00002	2,07	,740	30
VAR00003	1,87	,776	30
VAR00004	2,27	,907	30
VAR00005	2,13	,860	30
VAR00006	2,10	,759	30
VAR00007	2,43	1,135	30
VAR00008	2,20	1,031	30
VAR00009	2,37	,890	30
VAR00010	2,30	,877	30
VAR00011	2,07	1,048	30

VAR00012	2,07	,980	30
VAR00013	2,23	,858	30
VAR00014	1,93	,828	30
VAR00015	2,37	,964	30
VAR00016	2,03	,999	30
VAR00017	2,17	,986	30
VAR00018	1,87	,937	30
VAR00019	2,03	,928	30
VAR00020	2,07	,980	30
VAR00021	1,70	,702	30
VAR00022	2,07	,691	30
VAR00023	2,03	,890	30
VAR00024	1,97	1,098	30
VAR00025	1,90	,759	30
VAR00026	1,83	,747	30
VAR00027	1,97	,809	30
VAR00028	2,17	,950	30
VAR00029	1,77	,817	30
VAR00030	2,10	,995	30

## Anexo 05: Matriz de Resultados para Gestión de recursos Humanos

### GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Pregun.	Proceso de integración						Proceso de organización						proceso de retención						Proceso de desarrollo						Proceso de auditoria						SUMA	CALIFICACION	
	Pg1	Pg2	Pg3	Pg4	Pg5	Pg6	Pg7	Pg8	Pg9	Pg10	Pg11	Pg12	Pg13	Pg14	Pg15	Pg16	Pg17	Pg18	Pg19	Pg20	Pg21	Pg22	Pg23	Pg24	Pg25	Pg26	Pg27	Pg28	Pg29	Pg30			
adm1	2	2	2	1	2	3	3	1	3	1	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	5	5	3	2	2	2	3	3	68	INADECUADA	
adm2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	70	REGULAR	
adm3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	132	ADECUADA	
adm4	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	50	INADECUADA	
adm5	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	1	2	2	1	1	1	43	INADECUADA	
adm6	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	127	ADECUADA	
adm7	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	41	INADECUADA	
adm8	5	4	5	4	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	5	124	ADECUADA	
adm9	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	127	ADECUADA	
adm10	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	1	2	3	4	4	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	83	REGULAR	
adm11	1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	45	INADECUADA	
adm12	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	83	REGULAR	
adm13	2	4	2	4	3	2	2	3	2	4	2	5	2	3	4	5	2	3	5	3	3	4	2	3	2	4	2	3	3	3	91	REGULAR	
adm14	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	45	INADECUADA	
adm15	1	2	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	1	2	3	2	3	4	2	70	REGULAR	
adm16	2	3	2	4	3	2	2	3	4	4	2	1	2	3	2	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	4	5	4	2	3	85	REGULAR	
adm17	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	1	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	2	2	71	REGULAR	
adm18	5	5	5	4	3	5	4	2	5	5	5	2	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	2	4	5	4	4	119	ADECUADA	
adm19	2	3	2	3	4	2	2	3	2	4	2	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	4	2	3	82	REGULAR	
adm20	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	73	REGULAR	
adm21	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	127	ADECUADA
adm22	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	49	INADECUADA	
adm23	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	132	ADECUADA
adm24	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	129	ADECUADA	
adm25	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	38	INADECUADA
adm26	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	46	INADECUADA	
adm27	3	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	55	INADECUADA	
adm28	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	1	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	74	REGULAR	
adm29	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	48	INADECUADA	
adm30	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	4	5	4	2	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	114	ADECUADA	
adm31	2	3	1	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	3	66	INADECUADA	
adm32	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	126	ADECUADA	
adm33	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	105	REGULAR	

adm34	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	128	ADECUADA		
adm35	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	47	INADECUADA
adm36	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	46	INADECUADA		
adm37	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	41	INADECUADA		
adm38	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	72	REGULAR	
adm39	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	107	REGULAR	
adm40	2	1	1	2	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	46	INADECUADA	
adm41	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	70	REGULAR	
adm42	4	1	3	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	70	REGULAR	
adm43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	35	INADECUADA		
adm44	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3	70	REGULAR	
adm45	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	122	ADECUADA	
adm46	2	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	48	INADECUADA	
adm47	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	70	REGULAR	
adm48	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	79	REGULAR	
adm49	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	75	REGULAR	
adm50	2	1	3	3	1	1	1	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	58	INADECUADA	
adm51	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	51	INADECUADA	
adm52	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	130	ADECUADA	
adm53	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	128	ADECUADA	
adm54	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	70	REGULAR	
adm55	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	80	REGULAR	
adm56	1	2	3	3	2	3	3	1	1	1	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	73	REGULAR	
adm57	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	1	3	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	61	INADECUADA	
adm58	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	1	2	3	70	REGULAR	
adm59	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	127	ADECUADA	
adm60	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	87	REGULAR	
adm61	2	3	2	3	4	2	2	3	4	4	2	1	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	4	2	4	2	3	83	REGULAR	
adm62	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	54	INADECUADA
adm63	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	58	INADECUADA	
adm64	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	3	3	1	2	1	2	1	51	INADECUADA	
adm65	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	1	3	3	1	2	2	2	3	3	5	70	REGULAR	
adm66	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	127	ADECUADA	
adm67	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	66	INADECUADA	
adm68	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	1	2	3	70	REGULAR	
adm69	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	127	ADECUADA	
adm70	2	3	3	2	3	1	2	3	1	2	1	1	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	1	3	1	3	2	65	INADECUADA	
adm71	2	4	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	3	1	1	2	3	2	4	3	2	2	3	4	4	2	4	2	3	81	REGULAR	



adm72	2	1	2	3	3	2	1	1	3	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	65	INADECUADA	
adm73	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	63	INADECUADA	
adm74	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	54	INADECUADA	
adm75	5	3	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	124	ADECUADA	
adm76	3	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	55	INADECUADA	
adm77	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	130	ADECUADA	
adm78	3	4	2	2	3	2	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	2	3	110	REGULAR	
adm79	1	2	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	72	REGULAR	
adm80	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	127	ADECUADA	
adm81	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	5	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	57	INADECUADA	
adm82	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	66	INADECUADA
adm83	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	63	INADECUADA	
adm84	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	127	ADECUADA	
adm85	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	45	INADECUADA	
adm86	3	4	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	88	REGULAR	
adm87	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	58	INADECUADA
adm88	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	4	1	2	3	3	4	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	64	INADECUADA
adm89	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	62	INADECUADA
adm90	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	62	INADECUADA	
adm91	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	127	ADECUADA	
adm92	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	58	INADECUADA	
adm93	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	68	INADECUADA	
adm94	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	127	ADECUADA	
adm95	3	3	2	2	2	3	5	5	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	3	5	5	3	2	3	2	3	1	83	REGULAR	
adm96	1	3	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	57	INADECUADA	
adm97	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	124	ADECUADA	
adm98	3	2	4	5	4	4	2	3	2	1	2	3	2	3	5	3	4	3	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	80	REGULAR	
adm99	3	1	1	2	3	5	4	3	1	2	1	2	3	5	3	2	2	1	1	3	1	2	2	3	1	1	2	3	2	2	67	INADECUADA	
adm100	2	1	1	3	1	2	1	2	3	4	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	1	2	4	3	58	INADECUADA	
adm101	2	2	1	2	3	3	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	1	1	2	3	2	1	3	1	2	61	INADECUADA	
adm102	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	2	1	3	2	56	INADECUADA	
adm103	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	1	57	INADECUADA	
adm104	2	3	1	3	2	1	2	3	1	2	3	1	3	2	3	4	5	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	2	69	INADECUADA	
adm105	1	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	5	3	4	2	2	71	REGULAR	
adm106	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2	3	64	INADECUADA	
adm107	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	3	2	3	4	107	REGULAR	
adm108	1	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	61	INADECUADA	
adm109	1	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	55	INADECUADA	

adm110	2	1	2	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	64	INADECUADA	
adm111	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	127	ADECUADA	
adm112	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	2	2	51	INADECUADA	
adm113	1	2	2	4	3	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	2	2	4	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	60	INADECUADA	
adm114	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2	1	2	3	57	INADECUADA	
adm115	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	64	INADECUADA	
adm116	1	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	50	INADECUADA	
adm117	1	3	2	3	3	2	3	1	1	1	3	2	3	1	1	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	2	3	3	67	INADECUADA	
adm118	1	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	60	INADECUADA	
adm119	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	3	1	3	2	1	3	1	3	2	3	2	3	62	INADECUADA	
adm120	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1	53	INADECUADA	
adm121	3	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	2	3	1	50	INADECUADA	
adm122	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	46	INADECUADA	
adm123	3	1	1	1	2	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	3	1	2	1	48	INADECUADA	
adm124	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1	3	2	2	1	2	3	3	1	2	3	1	1	2	2	2	55	INADECUADA	
adm125	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	3	3	2	3	54	INADECUADA	
adm126	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	1	1	2	3	1	2	2	3	2	4	1	1	2	3	2	1	2	63	INADECUADA	
adm127	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1	3	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	3	1	58	INADECUADA	
adm128	1	1	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	62	INADECUADA	
adm129	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	2	1	2	3	2	2	61	INADECUADA	
adm130	3	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1	3	3	1	2	1	1	1	2	1	2	3	4	2	2	2	1	4	56	INADECUADA	
adm131	2	1	1	3	2	1	2	3	1	2	2	1	3	2	2	3	1	3	2	1	2	3	1	2	2	3	1	3	2	3	60	INADECUADA	
adm132	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	40	INADECUADA	
adm133	2	3	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	3	1	2	1	2	4	1	2	2	2	2	2	55	INADECUADA	
adm134	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	48	INADECUADA	
adm135	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	41	INADECUADA	
adm136	5	4	4	5	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	127	ADECUADA	
adm137	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	44	INADECUADA	
adm138	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	45	INADECUADA	
adm139	1	1	2	1	2	4	3	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	4	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	57	INADECUADA	
adm140	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	53	INADECUADA	
adm141	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	44	INADECUADA	
adm142	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	2	2	47	INADECUADA	
adm143	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	48	INADECUADA	
adm144	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	3	3	2	53	INADECUADA	
adm145	1	2	3	1	2	3	4	2	4	3	4	5	4	1	2	3	1	2	3	4	2	4	3	4	5	4	2	3	5	4	90	REGULAR	
adm146	1	2	3	2	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	3	1	2	2	1	2	3	1	60	INADECUADA	
adm147	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	96	REGULAR

adm148	3	4	5	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	110	REGULAR	
adm149	5	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	2	3	5	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	5	4	102	REGULAR	
adm150	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	33	INADECUADA	
adm151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	94	REGULAR	
adm152	3	1	1	1	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	4	3	2	3	70	REGULAR	
adm153	2	2	3	4	3	2	3	2	4	5	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	5	3	2	3	4	3	3	1	89	REGULAR	
adm154	1	2	2	1	2	2	3	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	65	INADECUADA	
adm155	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	2	3	1	1	1	2	1	47	INADECUADA	
adm156	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	1	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	1	4	3	4	5	4	90	REGULAR	
adm157	3	1	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	56	INADECUADA	
adm158	2	1	1	3	2	1	2	3	1	2	4	2	1	2	1	1	3	2	1	2	3	1	2	4	2	2	3	2	3	1	60	INADECUADA	
adm159	1	1	2	2	3	1	4	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	3	1	4	2	3	2	2	3	1	2	4	1	1	62	INADECUADA	
adm160	5	4	3	5	3	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	5	127	ADECUADA	
adm161	1	3	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	58	INADECUADA	
adm162	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	2	1	2	1	3	1	1	3	46	INADECUADA
adm163	5	4	4	2	3	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	122	ADECUADA	
adm164	1	2	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	4	60	INADECUADA	
adm165	3	2	4	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	1	2	3	3	4	3	3	1	3	2	1	2	3	81	REGULAR	
adm166	1	1	2	1	2	4	1	2	2	1	4	3	3	1	1	2	1	2	4	1	2	2	1	4	3	3	2	5	3	2	66	INADECUADA	
adm167	2	4	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	64	INADECUADA	
adm168	2	1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	2	3	56	INADECUADA	
adm169	1	1	4	1	4	1	4	2	4	1	2	1	5	1	1	4	1	4	1	3	2	4	1	2	1	5	1	3	2	3	70	REGULAR	
adm170	1	2	1	2	2	2	2	4	1	1	3	4	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	1	3	4	1	2	4	1	3	62	INADECUADA	
adm171	3	3	4	2	3	2	4	3	2	4	2	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	84	REGULAR	
adm172	4	2	2	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	85	REGULAR	
adm173	3	1	2	1	2	4	2	3	2	2	3	1	4	3	1	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	3	2	2	1	3	64	INADECUADA	
adm174	1	2	2	1	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	46	INADECUADA	
adm175	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	68	INADECUADA	
adm176	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	1	2	3	1	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	4	71	REGULAR	
adm177	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	3	1	1	1	3	2	1	3	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	52	INADECUADA	
adm178	3	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	2	3	3	1	3	1	3	2	3	3	3	64	INADECUADA	
adm179	2	3	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	65	INADECUADA	
adm180	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	3	4	3	1	2	63	INADECUADA	
adm181	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	47	INADECUADA
adm182	3	2	1	3	1	2	1	3	3	4	2	1	1	3	2	1	3	1	2	1	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	61	INADECUADA	
adm183	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	49	INADECUADA	
adm184	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	45	INADECUADA	

DESEMPEÑO LABORAL

Pregunta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	SUMA	CALIFICAC.
admi1	3	2	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	1	3	2	3	4	3	3	2	2	2	1	73	A VECES
admi2	3	4	2	3	2	2	3	2	5	2	3	2	3	3	4	4	2	4	3	2	2	4	4	3	2	4	2	4	3	5	91	A VECES
admi3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	2	5	126	SIEMPRE
admi4	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	1	1	3	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	60	NUNCA
admi5	1	2	3	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	58	NUNCA
admi6	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	2	2	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	2	124	SIEMPRE
admi7	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	3	2	1	2	3	1	3	2	1	1	2	1	2	3	55	NUNCA
admi8	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	3	1	122	SIEMPRE
admi9	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	124	SIEMPRE
admi10	2	2	2	2	1	1	4	4	1	1	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	69	NUNCA
admi11	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	4	2	1	2	4	1	3	1	2	3	2	4	1	2	1	3	3	2	56	NUNCA
admi12	4	2	3	4	3	4	3	4	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	3	4	3	1	2	1	3	2	1	2	3	74	A VECES
admi13	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	3	3	1	2	4	3	3	1	5	1	3	2	3	3	2	3	4	3	4	5	73	A VECES
admi14	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	52	NUNCA
admi15	1	1	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	2	1	2	68	NUNCA
admi16	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	4	3	74	A VECES
admi17	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	1	2	4	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	87	A VECES
admi18	3	4	4	4	3	3	5	3	4	2	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	2	4	3	4	5	4	4	5	118	SIEMPRE
admi19	2	3	2	2	3	1	4	2	5	2	3	1	2	3	1	3	1	2	3	4	2	1	3	1	4	3	1	2	4	2	72	A VECES
admi20	2	3	2	1	5	2	2	5	3	2	4	2	2	3	2	2	3	1	3	5	3	2	5	2	3	3	2	2	4	4	84	A VECES
admi21	4	2	4	5	5	4	4	5	2	3	4	3	5	4	2	4	4	2	4	5	3	2	4	5	2	4	3	4	5	4	111	SIEMPRE
admi22	1	5	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	4	2	3	3	4	3	5	2	3	2	2	3	2	1	3	1	2	73	A VECES
admi23	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	126	SIEMPRE
admi24	5	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	2	4	122	SIEMPRE
admi25	1	1	1	1	3	3	1	2	1	4	5	5	1	5	4	1	4	4	2	4	3	4	1	2	4	2	5	1	1	2	78	A VECES
admi26	1	2	3	1	2	1	3	2	3	2	3	1	3	1	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	1	4	1	4	2	2	75	A VECES
admi27	3	1	1	2	1	5	1	2	1	2	3	4	2	3	3	1	3	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	1	77	A VECES
admi28	3	2	3	2	2	2	1	3	3	1	1	3	2	2	2	1	3	3	1	5	5	5	5	5	2	3	2	2	3	3	80	A VECES

admi29	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	4	2	4	2	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	1	4	78	A VECES
admi30	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	5	2	116	SIEMPRE
admi31	1	3	3	3	2	3	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	6	2	6	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	77	A VECES
admi32	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	124	SIEMPRE	
admi33	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	102	A VECES
admi34	5	4	4	3	4	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5	4	4	119	SIEMPRE
admi35	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	6	3	1	4	3	1	3	5	82	A VECES
admi36	2	3	4	2	2	3	4	2	4	2	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	3	1	2	3	1	3	2	2	1	2	65	NUNCA
admi37	2	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	3	52	NUNCA
admi38	3	2	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	1	1	2	1	4	1	3	2	3	1	4	2	4	2	4	5	4	4	82	A VECES
admi39	5	2	3	5	2	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	3	2	3	5	4	4	3	5	2	5	3	4	5	4	2	110	A VECES
admi40	3	1	1	2	1	5	1	2	1	2	3	4	2	3	3	1	3	2	4	3	2	2	3	3	4	1	3	1	1	1	68	NUNCA
admi41	3	2	4	4	2	2	4	3	3	4	1	3	2	2	4	1	4	3	1	2	2	3	1	5	2	3	2	2	2	3	79	A VECES
admi42	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	2	4	4	3	2	4	2	4	2	3	4	4	3	3	2	3	2	1	2	84	A VECES
admi43	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	41	NUNCA
admi44	4	2	3	4	4	3	2	3	4	4	5	3	2	4	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	2	1	3	2	4	5	88	A VECES
admi45	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	2	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	122	SIEMPRE
admi46	1	1	3	2	1	2	3	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	50	NUNCA
admi47	3	3	4	2	2	4	5	3	4	2	4	5	3	2	2	3	1	2	4	3	1	2	2	1	3	2	3	1	2	4	82	A VECES
admi48	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	4	3	1	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	59	NUNCA
admi49	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	75	A VECES
admi50	2	1	3	1	3	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1	3	1	2	1	3	1	2	2	60	NUNCA
admi51	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	42	NUNCA
admi52	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	131	SIEMPRE
admi53	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	131	SIEMPRE
admi54	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	5	2	5	2	3	4	5	3	1	2	2	3	5	5	88	A VECES
admi55	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	5	3	4	3	5	5	103	A VECES
admi56	2	4	4	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	2	86	A VECES
admi57	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	1	3	1	2	4	4	3	3	2	1	2	2	4	1	2	2	3	2	3	4	76	A VECES
admi58	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	1	3	3	73	A VECES
admi59	5	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	3	2	5	2	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	124	SIEMPRE
admi60	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	1	3	2	2	73	A VECES

admi61	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	1	73	A VECES
admi62	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	39	NUNCA
admi63	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	50	NUNCA
admi64	2	1	3	1	2	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	1	61	NUNCA
admi65	4	4	2	4	4	2	5	2	4	3	5	2	2	3	2	2	1	3	5	2	4	3	2	2	1	2	3	1	4	5	88	A VECES
admi66	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	122	SIEMPRE
admi67	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	4	4	3	77	A VECES
admi68	4	3	3	2	2	4	2	3	4	4	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	3	2	3	1	3	3	4	1	2	2	71	A VECES
admi69	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	129	SIEMPRE
admi70	2	2	1	2	2	5	3	2	1	2	2	3	1	3	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	1	1	3	2	3	2	63	NUNCA
admi71	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	5	2	3	2	1	3	4	3	1	2	3	2	3	4	1	4	2	1	2	85	A VECES
admi72	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	3	57	NUNCA
admi73	1	1	3	2	3	3	2	1	3	2	2	5	1	4	2	1	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	66	NUNCA
admi74	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	3	57	NUNCA
admi75	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	2	4	3	131	SIEMPRE
admi76	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	3	3	2	1	53	NUNCA
admi77	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	2	3	127	SIEMPRE
admi78	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	130	SIEMPRE
admi79	4	4	4	5	4	5	4	4	5	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	3	3	1	3	4	1	4	4	4	3	4	91	A VECES
admi80	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	3	2	3	122	SIEMPRE
admi81	4	2	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	47	NUNCA
admi82	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	1	1	62	NUNCA
admi83	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	3	41	NUNCA
admi84	5	3	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	124	SIEMPRE
admi85	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	39	NUNCA
admi86	1	3	2	1	4	1	2	4	4	2	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	1	4	5	4	5	3	4	3	3	3	100	A VECES
admi87	1	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	4	2	63	NUNCA
admi88	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	48	NUNCA
admi89	1	2	2	1	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	49	NUNCA
admi90	1	2	3	2	2	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2	3	2	1	64	NUNCA
admi91	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	134	SIEMPRE
admi92	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	50	NUNCA

admi93	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	51	NUNCA	
admi94	3	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	2	4	5	3	5	4	4	124	SIEMPRE		
admi95	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	68	NUNCA		
admi96	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	43	NUNCA	
admi97	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	2	5	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	122	SIEMPRE
admi98	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	3	4	5	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	71	A VECES	
admi99	1	3	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	49	NUNCA	
admi100	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	1	3	1	2	3	2	3	3	2	2	1	59	NUNCA	
admi101	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	64	NUNCA	
admi102	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	59	NUNCA	
admi103	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	1	52	NUNCA	
admi104	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	4	1	4	2	1	5	2	3	2	4	1	5	1	3	2	4	5	70	A VECES	
admi105	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	4	3	4	3	2	3	3	2	4	2	2	1	2	3	3	1	2	3	3	2	69	NUNCA	
admi106	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	2	3	2	3	2	1	1	4	3	3	61	NUNCA	
admi107	5	4	4	2	4	5	3	4	2	4	5	4	4	5	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	4	5	2	4	2	2	106	A VECES	
admi108	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	1	2	2	1	58	NUNCA	
admi109	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	4	4	57	NUNCA	
admi110	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	62	NUNCA	
admi111	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	124	SIEMPRE	
admi112	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	49	NUNCA	
admi113	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3	59	NUNCA	
admi114	4	2	3	2	2	2	3	4	3	3	1	3	1	2	1	1	4	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	60	NUNCA	
admi115	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	3	2	3	1	3	4	2	4	2	3	3	1	3	2	2	3	1	2	2	2	63	NUNCA	
admi116	1	2	3	1	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	47	NUNCA	
admi117	3	2	2	2	2	3	3	2	4	2	4	1	3	1	3	1	4	1	3	1	2	3	1	3	4	1	2	3	2	1	69	NUNCA	
admi118	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	47	NUNCA	
admi119	2	3	4	3	3	5	1	4	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	63	NUNCA	
admi120	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	49	NUNCA	
admi121	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	41	NUNCA
admi122	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	4	2	42	NUNCA	
admi123	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	45	NUNCA	
admi124	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	44	NUNCA

admi125	2	2	3	4	3	2	2	4	4	3	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	58	NUNCA
admi126	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	4	3	2	4	3	1	2	3	1	2	4	2	1	2	1	2	3	1	2	4	65	NUNCA
admi127	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	5	2	3	1	2	2	1	1	1	2	59	NUNCA
admi128	3	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	1	59	NUNCA
admi129	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	3	1	1	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	3	3	2	65	NUNCA
admi130	3	1	3	3	1	2	1	2	1	3	1	2	3	1	2	2	3	3	2	1	1	3	1	2	3	1	2	1	2	3	59	NUNCA
admi131	2	1	1	3	2	3	1	3	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	3	3	1	1	3	2	3	4	2	1	3	1	62	NUNCA
admi132	3	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	46	NUNCA
admi133	4	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2	4	1	3	2	3	4	79	A VECES
admi134	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	46	NUNCA
admi135	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	3	2	1	1	2	2	49	NUNCA
admi136	3	3	5	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	3	5	3	3	2	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	5	116	SIEMPRE
admi137	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	4	2	4	1	3	2	3	3	2	3	2	2	63	NUNCA
admi138	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	55	NUNCA
admi139	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	1	3	3	1	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	78	A VECES
admi140	3	2	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	1	1	4	2	1	3	2	1	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	68	NUNCA
admi141	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	54	NUNCA
admi142	3	4	4	2	3	3	1	3	2	3	4	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	4	2	68	NUNCA
admi143	4	5	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	65	NUNCA
admi144	2	1	1	3	1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1	3	1	62	NUNCA
admi145	4	3	3	2	1	3	2	4	3	3	2	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	89	A VECES
admi146	3	1	2	2	1	1	2	2	1	4	2	3	1	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	1	2	1	59	NUNCA
admi147	2	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	5	4	3	5	5	95	A VECES
admi148	4	4	5	4	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	4	107	A VECES
admi149	3	2	2	3	1	3	1	2	3	3	2	2	3	5	2	5	4	3	5	4	2	3	3	4	4	5	2	4	2	4	91	A VECES
admi150	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	45	NUNCA
admi151	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	5	4	5	3	3	2	4	2	3	3	92	A VECES	
admi152	4	4	2	4	2	4	1	2	3	1	1	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	1	2	3	2	1	2	83	A VECES
admi153	1	4	3	2	4	3	4	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	83	A VECES
admi154	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	62	NUNCA
admi155	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	60	NUNCA
admi156	2	2	2	3	4	4	2	3	2	3	1	3	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	90	A VECES



admi157	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	67	NUNCA
admi158	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	61	NUNCA	
admi159	2	3	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	1	3	1	1	65	NUNCA		
admi160	3	5	4	3	3	3	4	4	2	5	4	2	3	4	5	3	4	4	4	3	5	2	3	4	3	4	5	4	5	4	111	SIEMPRE	
admi161	1	2	1	1	3	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	3	2	57	NUNCA		
admi162	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	48	NUNCA	
admi163	4	5	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	5	110	A VECES	
admi164	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	1	3	1	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	67	NUNCA	
admi165	2	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	1	66	NUNCA	
admi166	4	4	2	4	2	4	2	2	3	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2	3	1	63	NUNCA	
admi167	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	1	3	2	2	3	3	62	NUNCA	
admi168	1	1	2	2	3	1	3	2	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	58	NUNCA	
admi169	3	3	4	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	4	2	3	4	68	NUNCA	
admi170	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	1	3	1	1	2	2	64	NUNCA	
admi171	1	1	1	2	2	4	2	1	3	2	5	1	5	3	4	4	2	4	2	3	2	1	2	3	4	2	3	2	4	3	78	A VECES	
admi172	2	2	1	2	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2	3	4	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	1	75	A VECES	
admi173	1	3	4	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	62	NUNCA	
admi174	2	2	3	3	3	3	4	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	58	NUNCA	
admi175	5	5	4	5	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	4	2	1	1	2	1	2	2	67	NUNCA	
admi176	5	3	3	4	2	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	2	3	5	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	108	A VECES	
admi177	1	2	2	4	2	2	4	3	3	4	1	3	2	2	4	2	1	3	1	2	2	1	3	3	1	2	2	1	1	2	66	NUNCA	
admi178	2	1	2	3	2	3	2	4	2	3	4	2	4	4	3	1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	66	NUNCA	
admi179	1	2	1	2	1	5	1	1	2	4	2	3	2	3	2	2	1	3	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	2	3	62	NUNCA	
admi180	2	1	2	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	4	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	68	NUNCA	
admi181	1	1	4	2	1	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	66	NUNCA	
admi182	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	63	NUNCA	
admi183	1	3	1	3	2	1	1	2	3	1	2	3	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	62	NUNCA	
admi184	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	50	NUNCA	

## Anexo 06: Validación por expertos

### VALIDACION DEL INSTRUMENTO 1

**Nombre de instrumento:** "Cuestionario de Gestión de Recursos humanos

**Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** GONZALEZ GONZALEZ, DIONICIO GODOFREDO

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR

VALORACION

INADECUADO	REGULAR	ADECUADA ✓
------------	---------	------------



## VALIDACION DEL INSTRUMENTO 2

**Nombre de Instrumento:** "Cuestionario desempeño laboral"

**Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR

**VALORACION**

BAJO	MEDIO	ALTO	✓
------	-------	------	---

49

## VALIDACION DEL INSTRUMENTO 1

**Nombre de Instrumento:** "Cuestionario de Gestión de Recursos humanos

**Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

*Quispe Alcaraz Rafael*

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:**

*Magister: Gestión Pública.*

**VALORACION**

INADECUADO	REGULAR	ADECUADA <input checked="" type="checkbox"/>
------------	---------	--

*[Signature]*

## VALIDACION DEL INSTRUMENTO 2

**Nombre de Instrumento:** "Cuestionario desempeño laboral"

**Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Guise Aliraypoma Rafael

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:**

Magister: Gestión Pública

**VALORACION**

BAJO	MEDIO	ALTO	X
------	-------	------	---



## VALIDACION DEL INSTRUMENTO 1

**Nombre de Instrumento:** "Cuestionario de Gestión de Recursos humanos

**Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Huamán Valencia Pabón.

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:**

Magister en Gestión Pública.

**VALORACION**

INADECUADO	REGULAR	ADECUADA <input checked="" type="checkbox"/>
------------	---------	--



## VALIDACION DEL INSTRUMENTO 2

**Nombre de Instrumento:** "Cuestionario desempeño laboral"

**Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Huaman Valenzuela, Paulino

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:**

Magister en Gestión Pública

**VALORACION**

BAJO	MEDIO	ALTO <input checked="" type="checkbox"/>
------	-------	--



## VALIDACION DEL INSTRUMENTO 1

**Nombre de Instrumento:** "Cuestionario de Gestión de Recursos humanos"

**Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** VENANCIO MORALES, MANUEL

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER GESTIÓN PÚBLICA.

**VALORACION**

INADECUADO	REGULAR	ADECUADA
------------	---------	----------

+

  
\_\_\_\_\_



## VALIDACION DEL INSTRUMENTO 2

**Nombre de Instrumento:** "Cuestionario desempeño laboral"

**Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** VENANCIO MONALES, MANUEL.

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER GESTIÓN PÚBLICA

**VALORACION**

BAJO	MEDIO	ALTO <input checked="" type="checkbox"/>
------	-------	--

  
\_\_\_\_\_

## VALIDACION DEL INSTRUMENTO 1

**Nombre de Instrumento:** "Cuestionario de Gestión de Recursos humanos

**Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Martinez Gamboa Yeny Margot

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:**

Magister en Gestión de los Servicios de la S.

**VALORACION**

INADECUADO	REGULAR	ADECUADA <input checked="" type="checkbox"/>
------------	---------	--

  
\_\_\_\_\_

## VALIDACION DEL INSTRUMENTO 2

**Nombre de Instrumento:** "Cuestionario desempeño laboral"

**Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Martinez Gramboa Yeny Margot

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:**

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

**VALORACION**

BAJO	MEDIO	ALTO	X
------	-------	------	---





# ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD

### DE TRABAJO ACADEMICO DE LA LEY

Yo, Dr. Dionicio Godofredo González González, docente del área de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Ayacucho y revisor del trabajo académico titulado: **Gestión de Recursos Humanos y desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud Ayacucho 2017**, de los estudiantes: **Eloy Crisologo Castillo Casafranca, Edgar Guzmán Chipana Rojas**; he constatado por medio del uso de la herramienta Turnitin, lo siguiente:

Que el trabajo académico tiene un índice de similitud del 22% verificable en el Reporte de Originalidad del Programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio: en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por **Universidad Cesar Vallejo**.

Ayacucho, 14 de enero del 2018

## Anexo 07: Autorización de la Institución



Gobierno Regional Ayacucho  
Dirección Regional de Salud Ayacucho

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



CONSTANCIA N° 065

### AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Ref.: Carta N° 042-2017UCV-AYACUCHO

El Director General de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, por medio de la presente comunica al:

**SR. ELOY CRISÓLOGO CASTILLO CASAFRANCA** y  
**SR. EDGAR GUZMÁN CHIPANA ROJAS**

Investigadores principales de la Tesis: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO, 2017"

Que se **AUTORIZA** la ejecución de la investigación

Teniendo como compromiso remitir el informe final y realizar la presentación de los resultados en la Dirección Regional de Salud Ayacucho

La presente tendrá vigencia hasta el 31 de mayo del 2018, dejando sin efecto la presente posterior a la fecha mencionada

Ayacucho, 08 de Febrero del 2018



Urbanización Mariscal Cáceres Mesa, L.° lote 1 y 2.  
Teléfono: 0866-324202 - 100100, Anexo 100

## VALIDACION DEL INSTRUMENTO 1

**Nombre de Instrumento:** "Cuestionario de Gestión de Recursos humanos

**Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

---

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:**

---

**VALORACION**

INADECUADO	REGULAR	ADECUADA
------------	---------	----------

---

### Matriz de validación Gestión de recursos humanos

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opción de respuestas			CRITERIOS DE EVALUACION								Observación y/o recomendaciones					
				nunca	A veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y el indicador		Relación entre la variable y el indicador		Relación entre la variable y el indicador			Relación entre la variable y el indicador				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO			
Gestión de Recursos humanos	Proceso de Integración	Planeación de recursos humanos	¿con que frecuencia observa usted que la institución realiza técnicas de contratación de personal de manera eficiente ?																	
			¿ con que frecuencia observa que el área de recursos humanos brinda responsabilidad en el momento de la integración del personal?																	
		Reclutamiento	¿Con que frecuencia observa que las actividades que fomenta el área de recursos humanos en cuanto a la integridad del personal es adecuado?																	
			¿Con que frecuencia observa que la institución brinda información adecuada para los requisitos de la vacante que se deben de cubrir?																	
			¿ Considera que la selección del personal es adecuada?																	

		Selección del personal	¿Considera que las técnicas y procedimientos para el reclutamiento del personal es adecuado?																	
Proceso de Organización	Socialización organizacional		¿El manual de organización de recursos humanos que tiene la institución, con qué frecuencia esta actualizado?																	
			¿Con que frecuencia la institución incluye habilidades para promover la cooperación, iniciativa y cultura organizacional que posee el área de recursos humanos?																	
	Diseño de puestos		¿Con que frecuencia la institución realiza evaluación del desempeño de los demás trabajadores?																	
			¿Con que frecuencia la institución realiza el esquema de diagrama de los puestos de la institución?																	
	Evaluación de desempeño		¿Con que frecuencia la institución respeta los horarios, las reglas establecidas según la institución?																	
			¿Con que frecuencia la institución organiza los horas según especialidad?																	
Proceso de Retención	Remuneración		¿Con que frecuencia la institución realiza mecanismos para atraer y retener a servidores públicos competentes del área de recursos humanos?																	
			¿Con que frecuencia la institución realiza la retención del personal, Cumplen las disposiciones según las normativas establecidas?																	
	Prestaciones sociales		¿Con que frecuencia la institución maneja la retención en cuanto a la responsabilidad y confiabilidad?																	
			¿Con que frecuencia la institución mantiene las relaciones sindicales?																	



		Higiene y seguridad en el trabajo	¿Con que frecuencia ha observado adecuadas prestaciones sociales dentro de la institución?															
		Relaciones sindicales	¿ Con que frecuencia ha observado la higiene y seguridad del trabajo dentro de la institución ?															
Proceso de Desarrollo	Capacitación	¿ Con que frecuencia ha observado , que la institución trate de demostrar compromiso, participación y responsabilidad para su desarrollo?																
		¿ Con que frecuencia ha observado que la institución brinde capacitación a sus trabajadores?																
	Desarrollo del personal	¿ Con que frecuencia ha observado que la institución realiza mecanismos de publicidad y difusión de las prácticas de gestión de talento humano?																
		¿Con que frecuencia ha observado usted que la institución brinde el desarrollo personal de los trabajadores?																
	Desarrollo organizacional	¿Con que frecuencia ha observado que la institución brinde el desarrollo y habilidades de los trabajadores?																
		¿Con que frecuencia ha observado que la institución fomente el desarrollo organizacional y se comprometa a mejorar la eficiencia de la institución?																
Proceso de Auditoria	Banco de datos y sistemas de información.	¿Con que frecuencia ha observado que la institución realice supervisión del control interno de la institución?																
		¿Con que frecuencia ha observado que la institución realice controles implementados que apoyan a la administración?																

			¿Con que frecuencia ha observado que la institución realice la documentación y los seguimientos de programas de trabajo y los indicadores de gestión?														
		Auditoria de recursos humanos	¿Con que frecuencia ha observado que la institución realice evaluaciones de los componentes para que funcionen adecuadamente en su unidad?														
			¿ Con que frecuencia ha observado que la institución brinde el sistema de información administrativa?														
			¿ Con que frecuencia ha observado que la institución difunde que los bancos de datos, están debidamente codificados para el procesamiento y obtención de información?														

## VALIDACION DEL INSTRUMENTO 2

**Nombre de Instrumento:** "Cuestionario desempeño laboral"

**Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ayacucho, 2017.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

---

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:**

---

**VALORACION**

BAJO	MEDIO	ALTO
------	-------	------

---

### Matriz de validación desempeño laboral

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opción de respuestas			CRITERIOS DE EVALUACION								Observación y/o recomendaciones					
				nunca	A veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y el indicador		Relación entre la variable y el indicador		Relación entre la variable y el indicador			Relación entre la variable y el indicador				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO			
Desempeño laboral	Desarrollo de habilidades interpersonales	Comprensión entre compañeros	¿Con que frecuencia los trabajadores desarrollan sus habilidades en equipo dentro de la institución?																	
			¿Con que frecuencia su compañero de trabajo comprendido con los demás?																	
		Trabajo en equipo	¿Con que frecuencia el colaborador se encuentra presto para apoyar a los demás compañeros?																	
			¿Con que eventualidad la institución adopta planes de incentivos para el buen desempeño de estos?																	
		Relaciones interculturales	¿Con que eventualidad la institución adopta y ejecuta programas de bienestar laboral para el buen desempeño de los trabajadores?																	
			¿Con que eventualidad la institución adopta ejecuta planes de incentivos para el buen desempeño de estos?																	
		Motivación	¿Con que frecuencia el colaborador busca oportunidades ante una situación difícil?																	
			¿Con eventualidad los trabajadores se sienten motivados en sus labores?																	

Comunicaciones interpersonales		¿Con que frecuencia existe relaciones interculturales (trabajo con los demás instituciones) que demuestren el buen desempeño de los trabajadores?															
	Barreras personales	¿Con que frecuencia se pudo observar la buena comunicación con los jefes superiores?															
		¿Con que frecuencia la institución responde a los problemas de salud de sus empleados?															
		¿Con que eventualidad realizan la capacidad para poner en prácticas las ideas o proyectos?															
	Barreras físicas	¿Con que eventualidad la institución vela por el buen desempeño de sus trabajadores?															
		¿Con que eventualidad la institución toma en cuenta a sus empleados para las mejoras de su trabajo?															
		¿Con que frecuencia, usted cree que los compañeros de trabajo cumplen con lo planificado como: la ejecución de sus tareas, actividades y/o planes de acciones para su buen desempeño?															
	Barreras semánticas	¿Con que frecuencia los jefes superiores transmiten información a sus demás compañeros?															
		¿Cuán frecuente los trabajadores comprenden lo que se le trasmite a través de los diferentes comunicados?															
		¿Con que eventualidad la institución brinda incentivos a sus trabajadores?															
		¿Con que eventualidad la institución brinda o aplica evaluación para los incentivos?															
			¿Con que frecuencia la institución fomenta beneficios a los trabajadores por el esfuerzo desempeñado?														

Incentivos y contribuciones	Incentivos y/o estímulos	¿Con que frecuencia la institución felicita a sus trabajadores?																
		¿Con que frecuencia la institución da a conocer a sus trabajadores sobre los beneficios sociales?																
		¿Con que frecuencia la institución recompensa a los trabajadores por el trabajo bien hecho?																
		¿Con que frecuencia se observa los resultados de la evaluación de desempeño, que estos sirven como insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo?																
		¿Con que frecuencia la institución se preocupa por las necesidades del trabajadores?																
	Contribuciones	¿Con que frecuencia la institución se comunica con el personal en cuanto a al recibimiento de capacitación correspondiente?																
		¿Con que frecuencia el colaborador propone soluciones e identifica soluciones oportunas ante ciertos problemas presentados?																
		¿Con que frecuencia la institución permite la toma de decisiones por parte de los empleados?																
		¿Con que frecuencia la institución supervisan y mantiene en comunicación las actividades que realizan los trabajadores?																
		¿Con que eventualidad la institución brinda incentivos a sus trabajadores?																
		¿Con que eventualidad la institución brinda o aplica evaluación para los incentivos?																
		¿Con que frecuencia la institución fomenta beneficios a los trabajadores por el esfuerzo desempeñado?																









