



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Gestión del capital humano para el rendimiento laboral del  
servidor administrativo interno de la universidad nacional Pedro  
Ruíz Gallo – Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTORA**

Cabanillas Campos, Alida Luz Esperanza (ORCID: 0000-0002-2038-0659)

**ASESOR**

Dr. Gonzales Soto, Víctor Augusto (ORCID: 0000-0002-9528-2308)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y modernización del estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

*A mis padres María Rosario, Segundo Agustín, a mi hermana Narda Octávila, a mi cuñado Víctor Soto Cáceres a mis sobrinos Víctor Enrique, Jesús Soto Cáceres Cabanillas y a mi hija Alida del Rosario Cubas, por el amor y apoyo que me brindaron para el logro de los objetivos trazados con la visión de servir a mi Perú*

Alida Luz E.

### Agradecimiento

*En primer lugar, mi agradecimiento a Dios, a mis amigos Lily Fernández, Mirian Vargas, Adolfo Cacho, Marco Lluncor.*

*A mi asesor de tesis el Dr. Víctor Augusto Gonzales Soto y a los especialistas en Gestión Pública que sumaron esfuerzos para brindarme sus opiniones que han retroalimentado la investigación.*

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA. ....	18
3.1. Tipo de investigación .....	18
3.2. Operacionalización de variables .....	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	22
3.4. Procedimientos e instrumentos de acopio de datos .....	22
3.5. Procedimiento.....	24
3.6. Método de análisis de datos .....	24
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS .....	26
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES .....	38
VIII. PROPUESTA.....	38
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS.....	51

## Índice de tablas

Tabla 1: Confiabilidad .....	23
Tabla 2: Confiabilidad - Alpha de Cronbach .....	23
Tabla 3: Competencias laborales .....	26
Tabla 4: Comportamiento organizacional .....	27
Tabla 5: Condiciones laborales de trabajo .....	28
Tabla 6: Satisfacción laboral y vida social .....	29
Tabla 7: Rendimiento laboral .....	30
Tabla 8: Primer Taller: Variable Gestión del Talento Humano .....	88
Tabla 9: Segundo Taller: Variable Gestión del Talento Humano .....	89
Tabla 10: Tercer Taller: Variable Gestión del Talento Humano .....	90
Tabla 11: Cuarto Taller: Variable Gestión del Talento Humano.....	91

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión del capital humano que tienda a elevar el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque, tomando como marco de referencia Teoría motivacional de McClelland.

En la presente investigación de diseño propositivo no experimental transversal, el diagnóstico sobre la variable dependiente se realizó mediante el cuestionario denominado, Rendimiento laboral aplicado a una muestra de 67 servidores de administración interna, determinando su grado de confiabilidad mediante el Alfa de Crombach y sometido a juicio de tres expertos, del total de encuestados se puede reconocer que el 46.3% presentan un rendimiento laboral no eficiente, debido a la inexistencia de gestión del capital humano en forma técnica y sistematizada. Concluyendo que, para elevar el rendimiento laboral del servidor administrativo de carrera, es indispensable que se le capacite en forma continua en el fortalecimiento del uso de habilidades, conocimientos legales administrativos y en técnicas socioemocionales para con los usuarios, asimismo que se realice capacitación sobre planificación, selección y evaluación de personal.

Palabras clave: Gestión, capital humano, rendimiento laboral, servidor administrativo, capacitación.

## Abstract

The present paper was aimed at designing a management model of human capital that intends to increase the labor performance of the internal administrative official at the "Pedro Ruiz Gallo National University in Lambayeque, taking as, a referential framework The Motivational Theory of McClelland

In the present research of non experimental transversal propositive design, the diagnosis on the dependent variable was carried out through the questionnaire called Labor Performance applied to a sample of 67 internal administrative officials determining its degree of reliability through the Cronbach Alfa and subject to judge of three experts, of the total of respondents ,we can recognize that 46.3% has non efficient Labor Performance due to the existence of Human Capital management in a technical and systematized technique.

Concluding that in order to increase the Labor Performance of the administrative official, it is crucial to train him/her in a continuous way in the strengthening of the use of abilities, legal administrative knowledge and in socioemotional techniques with the users. Also it is important to have training in Planning, Selection, and Staff evaluation.

Keywords: Management, Human Capital, Labor Performance, Administrative Official, training.

## I. INTRODUCCIÓN

Mediante la presente investigación se pretende conseguir una alternativa de solución para la optimización de la labor del servidor de la administración interna de las entidades educativas universitarias estatales de nuestra realidad, lo que beneficiara a todos los usuarios de este servicio, debido a que la dirección del capital humano constituye un factor decisivo para lograr las metas institucionales” (Urbano, 2018 p.2) y el rendimiento laboral que facilita evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales estratégicos a escala de cada trabajador (Palacios, 2019 p.5).

Es así, que respecto a la conducción del capital humano y rendimiento laboral en el ámbito internacional se observa que el mundo se encuentra en una imparable evolución especialmente en el área de las comunicaciones, lo que nos permite estar al instante informados sobre los cambios y retos inherentes a la competitividad y la globalización, los que son aspectos de suma importancia para la efectiva marcha de las empresas tanto particulares como estatales, cuya dependencia del capital humano es de carácter indispensable, por lo que cada integrante de la organización debe adaptarse a tales cambios generados en los diferentes entornos laborales, cambios que han conducido a la aceleración del ritmo laboral para así alcanzar la competitividad y el éxito en su gestión, mucho más si se toma en cuenta que con la llegada de COVID- 19 han proliferado los problemas generados por la implementación inesperada del trabajo remoto, el tener que hacer coincidir los objetivos organizacionales con los del equipo de trabajo y la ineludible necesidad del uso de las TICs. (Pérez López, 2020).

A nivel nacional y local nuestra realidad demuestra a menudo, que las autoridades responsables de recursos humanos de las instituciones públicas no le prestan el debido interés a la dirección de los medios humanos, evidenciando el desgano de los servidores de instituciones públicas para lograr un eficiente rendimiento laboral, asimismo se observa que de parte de los servidores administrativos públicos que gozan de antigüedad laboral exhiben cierta renuencia a cumplir con sus funciones, debido a la falta de interés para insertarse en el uso de la tecnología, lo que les conduce a ignorar los cambios modernos en la administración y la falta de

identificación con su empresa empleadora; pero como una próxima esperanza para mejorar esta realidad en nuestra patria es la Ley SERVIR (Ley 30057, 2020)

La unidad de análisis que se pretende investigar, en el área administrativa es la del servidor administrativo interno, las dimensiones a trabajar son administración del recurso humano y rendimiento laboral, que contienen actitudes laborales ya descritas, las que se agravan con la excesiva burocracia en la tramitación documentaria, la inadecuada ubicación de los servidores en sus cargos, las diferencias de salarios debido a los diferentes regímenes laborales a los que pertenecen los servidores aun desempeñando las mismas funciones, una meritocracia estigmatizada con el padrinazgo y la política de turno.

Mediante la presente investigación, se delineó una pauta que permita lograr efectividad en la dirección del capital humano y rendimiento laboral, asimismo constatar si la labor de tramitar administrativa los recursos humanos es efectiva con respecto a la planificación de personal, capacitación, evaluación, planteándose la siguiente interrogante:

¿Cómo influye la gestión del capital humano en el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la universidad nacional Pedro Ruíz Gallo Lambayeque?

La presente investigación, se justifica por lo siguiente: Justificación practica; de tal manera que este estudio responderá a una justificación en diversos aspectos contando con antecedentes de relevancia social y metodológica, que en conjunto nos conducirán a proponer un modelo que tienda a optimizar la labor de los servidores administrativos de la institución investigada, reduciendo las debilidades del recurso humano. El presente trabajo de investigación constituirá un aporte que incidirá positivamente mejorar la labor de los servidores administrativos en las universidades nacionales.

Al finalizar la investigación; los resultados se publicarán para difundir el valor teórico y el aspecto metodológico a fin de elevar el rendimiento laboral del servidor administrativo, en consecuencia, la optimización de la labor del servidor administrativo interno.

Justificación legal; se investiga si es que en la institución materia del presente trabajo, área de administración interna, se cumple con lo ordenado en la Constitución Política del Perú, las leyes laborales, la ley del Proceso Administrativo Único 27444 y ley N° 30057 Ley del Servicio Civil.

Objetivo general planteado: Se propuso un modelo de gestión del capital humano con la finalidad de la mejora del rendimiento laboral del servidor administrativo interno.

De lo que se derivaron los siguientes objetivos: i) Diagnosticar el estado actual del rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque. ii) Diseñar el modelo de gestión del capital humano que tienda a elevar el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque. iii) Validar una propuesta tendiente a elevar el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque por juicio de expertos.

## II. MARCO TEÓRICO

Al realizar los estudios previos se ha visitado bibliotecas, repositorios virtuales de universidades nacionales, internacionales y locales y de forma física en universidades locales, obteniendo la siguiente información sobre el tema que nos anima a investigar:

Se presentan los siguientes trabajos previos:

Barrios, Olivero, & Figueroa. (2020) analizan la situación en la que se llevó a cabo la gestión del capital humano de parte de gerentes de empresas de la ciudad de Barranquilla en Colombia, llegándose a demostrar que los líderes empresariales al compartir espacios de conocimientos generan impactos positivos para desarrollar capacidades en su entorno laboral y personal de los servidores de dichas empresas.

Agudelo (2019) concluye, que es de suma necesidad que los servidores de una empresa deben ser capacitados en el fortalecimiento de actividades directivas que les conducirán a mejorar la gestión del capital humano.

Albano, et al (2019); mediante esta investigación los autores, proponen la creación de neuroincentivos para atender a las necesidades de los cerebros humanos de los trabajadores que laboran para las empresas.

Palacios (2019); en esta investigación se ha trabajado sobre clima organizacional y rendimiento laboral, estudio que concluyo en que, el clima organizacional es sumamente importante para las instituciones, pero en lo referente al rendimiento depende de las actitudes del personal, pudiendo ser positivo o negativo.

Montoya y Boyero, (2016); los autores del presente artículo, resaltan el valor del capital humano dentro de toda empresa, asimismo usan la revisión documental para abordar temas sobre organización, categoría de participación y trabajo en grupo del capital humano, por lo que toda institución u organización debe considerarlo clave para su desarrollo implementando un sistema de calidad que tienda a mejorar continuamente el incremento de la mejoría de condiciones.

Leyva & Sánchez (2018) afirman que, para conseguir el eficiente desarrollo de una organizaciones es imprescindible administrar el capital humano utilizando exponencialmente las capacidades, los dones de los trabajadores y el trabajo que puedan efectivizar en grupo organizado, obteniendo provecho de la motivación en

la que se encuentren, la satisfacción que hayan conseguido en su trabajo diario y en su actuar personal al interior de la organización en la que laboran direccionado a alcanzar la misión institucional. Por lo que toda empresa organización e institución debe administrar el talento humano en pro de la ejecución de la misión institucional, perfeccionando métodos de administración que direccionen hacia la identificación del colaborador, su creatividad y la activa participación al interior de la institución.

Soledispa & Alfonso (2018) en su investigación concluyen que, la producción y eficiencia de la organización conforman agentes sumamente importantes que favorecen el desenvolvimiento de la institución especialmente si es que se hallan asociados en forma conveniente y oportuna con los procesos de capacitación y modernización en la tecnología y la ciencia en los que se desarrolla el mundo actual. Por otro lado, Orbe-Guaraca & Ordoñez-Espinoza (2018) concluyen, que la construcción de un sistema de actividades dirigidas al personal de una institución los estimulara generando un eficiente rendimiento laboral en especial, si concuerda con sus expectativas personales, sociales, profesionales y anímicos: deviniendo en una satisfactoria actividad laboral, facilitara las circunstancias de progreso profesional motivándolos para un eficiente desempeño laboral, asimismo lograran ser atendidos en sus requerimientos en el momento que se adopten o se tengan que ejecutar decisiones de la superioridad, que obtengan sus salarios oportunamente. Dicho sistema de acciones considerara de parte de la gerencia de la institución el debido reconocimiento a un trabajador que haya desempeñado en forma excelente su trabajo. (pp.12-13).

Como afirman, Espinoza & Toscano (2020) la retribución emocional al interior de una institución u organización en la actualidad tiene buena acogida por los trabajadores, resultando ser un factor de suma importancia debido al efecto cierto que produce en la comodidad y producción del servidor como generándose una mayor competencia y desarrollo sostenible de la institución. Actualmente hay empresas que aplican retribución emocional a sus servidores, siendo este un modernísimo estilo de dirigir los recursos humanos, y lo realizan con la finalidad de captar y retener a valiosos talentos humanos y de parte del servidor porque le permite un marcado progreso en sus intereses profesionales, como consecuencia de su bienestar emocional, lo que incidirá en la mejora de la productividad, en un

mínimo nivel de ausentismo y menores rotaciones de los empleados, como conclusión se tiene la necesidad de diseñar una política retributiva que incluya la retribución emocional. (p.15).

Como plantea Pedraza, N. (2020), el servidor de una organización o institución es el elemento fundamental del activo intangible o valor intrínseco de la empresa debido a que los conocimientos, las destrezas, pericias y otros conocimientos son inherentes a los trabajadores, más si ellos se apartan de la organización, sus saberes, conocimientos y experiencias se retiran también (p.23).

En Perú tenemos, Jara (2019); en este trabajo de investigación concluyó, que el capital humano tiene sumo predominio en el trabajo desarrollado por los colaboradores administrativos de las instituciones estatales.

Reátegui, (2020) en su tesis doctoral, empleó método hipotético deductivo, el diseño descriptivo transversal, de enfoque cuantitativo. Concluyendo, que la administración del capital humano es de carácter determinante sobre la variable productividad, lo que implica que la productividad depende del rendimiento laboral.

Valencia, (2020) en su tesis doctoral, mediante la presente investigación el autor, demostró la influencia que existe entre la dirección del servidor y el trato interno en la producción, si hablamos sobre productividad, obligatoriamente tenemos que trabajar con el rendimiento laboral; asimismo ha encontrado, que efectivamente existe influencia significativa entre las variables estudiadas; el enfoque cualitativo, transversal debido a que se realizó en un solo tiempo, concluyendo que hay estrecha relación entre la gerencia del capital humano la comunicación y productividad.

Vásquez (2018) desarrolló investigación no experimental, con diseño transeccional, su objetivo fue hallar la relación entre rendimiento laboral y las habilidades directivas en el instituto José Carlos Mariátegui 2017, habiendo alcanzado el resultado de que no es perceptible la relación entre rendimiento laboral y habilidades directivas; pero a nivel de dimensiones, se halló que si se relacionan la función directiva y el rendimiento laboral del mismo modo la gerencia de recursos y rendimiento laboral.

Apaza (2019) en su investigación doctoral, concluyó que existe relación entre la dirección del personal y el trabajo realizado de los servidores de la institución

investigada, se tiene como base una investigación descriptiva para llegar a la propuesta que consistió en capacitación al personal administrativo con incidencia en la selección del personal para este organismo estatal. Es de tipo básico, enfoque cuantitativo; la metodología usada es deductiva, no experimental correlacional transversal.

Calisaya & Bellido. (2020); en su trabajo de investigación, concluyen que la correlación entre clima laboral y el trabajo realizado refleja una relación nula por lo que indica que tales variables actúan de manera autónoma, esto refleja la inexistencia relacional entre el trabajo realizado por el colaborador y el clima laboral en los trabajadores administrativos de la intuición investigada. (p.5).

En lo concerniente a las investigaciones regionales tenemos: Vásquez (2017) en su trabajo doctoral, el que consistió en formular una propuesta de un programa que involucra las variables dirección del personal y trabajo realizado para demostrar que existe un angosto vínculo entre perfeccionamiento laboral y la evolución de la administración de la capacidad y habilidades de los servidores, tratando de conseguir calidad eficiencia y eficacia en todas las organizaciones de su competencia.

Vigo (2018) en su investigación doctoral, desarrolló la idea, que el título profesional otorga el suficiente crédito para el ejercicio profesional en los profesionales de la salud; asimismo buscaba corroborar si debe tenerse en cuenta los factores asociados en la constancia de capacidades profesionales; encontrando como resultado que los factores institucionales, personales, sociales son predominantes y que los factores institucionales son de dominio medio para conseguir acceder al proceso de certificación profesional.

Torres (2019) su investigación doctoral consistió en conocer el estado actual de la motivación en su investigación previa, como conocer las características del rendimiento laboral, para lo cual usó la técnica de la encuesta.

La propuesta planteada, la fundamentó en la teoría motivacional y como finalidad mejorar el rendimiento laboral. Encontró que la característica del rendimiento laboral es medio y que la propuesta es válida. Concluyendo que el nivel de motivación al momento de la investigación fue alto, que las características del

desempeño son de nivel regular y que la propuesta de motivación es factible de aplicar por su viabilidad y coherencia.

Isuiza (2019) en su investigación nos, muestra que en los gobiernos locales no existe planificación y que la improvisación es el recurso más empleado por las autoridades ediles en este tipo de comunidad deviniendo en la ausencia de la planificación y la evaluación por inexistencia de habilidades gerenciales, situaciones que mantienen en el atraso a este tipo de poblaciones semi rurales.

Alza-Salvatierra, et al. (2019); desarrollaron su investigación en el entorno de una institución pública de nuestra región, esto es en la ciudad de Trujillo; con la finalidad de hallar el nexo entre interacción organizacional y el clima laboral, arrojando como resultado, que la variable clima organizacional tiene un nivel malo, que el desempeño laboral solo alcanza el 50% y que existe una relación relevante entre las variables estudiadas.

Teorías relacionadas:

Gestión del Capital Humano:

Majad (2016) define como el sistema de normas con las que toda empresa debe contar, consistentes en prácticas, conceptos y procesos con la finalidad de alcanzar producción y productividad, asimismo contar con un personal que se encuentra satisfecho y feliz de laborar para su empresa (p.4)

Vallejo (2016) el autor transmite la idea de lo que significa administrar talentos hace la diferencia de contar con personas en una empresa, no siempre es contar con talentos, en consecuencia, toda persona que sea un talento debe demostrar contar con cuatro competencias individuales e indispensables: Conocimiento, habilidad, juicio y actitud y sobretodo debe demostrar emprendimiento en su trabajo que le permitirá la autorrealización (p.31).

Asimismo, Vallejo (2016) señala que el principal objetivo es el involucramiento y desarrollo del capital humano individual en lo referente a sus competencias la comunicación entre los jefes o empleadores y los trabajadores, quienes podrán

manifestar sus necesidades y deseos, en consecuencia, el empleador podrá ofrecer un respaldo acorde con los intereses deseos y necesidades del capital humano manifestante y como los principales elementos, captar retener y desarrollar. (p.16).

- Enfoques teóricos de gestión del capital humano

Enfoques tradicionales: García, T. (2016), Teoría clásica Taylorista planteada por Frederick W. Taylor: El Taylorismo pretende alcanzar la máxima prosperidad tanto para el empresario como para sus colaboradores con el mínimo esfuerzo humano y usando al máximo sus recursos materiales y el capital humano

Aportes en la función administrativa: El principio de planeación: elimina el individualismo la improvisación y la actuación empírica.

Principio de preparación: Sostiene que la selección de trabajadores debe ser conforme a sus aptitudes y capacitación, orientado a mejorar la producción y disposición racional de los recursos.

Principio de control: Controlar la ejecución del trabajo conforme a las normas establecidas al plan previo.

Principio de ejecución: Mejor distribución de funciones y responsabilidades del trabajo para alcanzar mayor disciplina.

Teoría clásica Fayoliana, su fundador fue Henri Fayol

Barreno, M. (2019); afirma que, actualmente es considerada en el aspecto administrativo, sobre la enumeración de funciones, la función gerencial, la dirección a cargo de una persona, un interés general, el orden esto es un lugar para cada persona, el espíritu de equipo.

Los aportes de esta teoría, son sobre la función administrativa, la que debe estar basada en los cinco componentes, que son: Planificación, organización, dirección, coordinación y control.

Fija pautas referenciales para el diseño de la estructura organizativa, estableció 14 reglas aplicativas a cualquier organización, asimismo los principios de orden, respeto, cooperación, armonía, unidad, entre otros.

Madero-Gómez, S. et, al. (2018) sobre las teorías de Douglas McGregor, sostiene que presenta un nuevo concepto sobre el trabajador y su actuación frente al cargo que desempeña, asimismo expone dos hipótesis: la hipótesis X y la hipótesis Y, teorías de posiciones controvertidas en lo referente al compromiso del trabajador al interior de la empresa.

Los propulsores de la hipótesis X consideran que es imprescindible aplicar presión a los trabajadores a cada instante con la finalidad de que conceda mayor interés a sus obligaciones laborales. Los gestores de la hipótesis Y suponen que a los servidores les gusta trabajar y piensan y sienten, que sus actividades laborales son oportunidades para incrementar su creatividad, en sí su realización personal.

#### Dimensiones de Gestión del Capital Humano

Dimensión Planificación de personal, como conjunto de acciones con base a un historial, es un conjunto de decisiones para establecer las necesidades de la empresa desde el ángulo personal e individual, en si es un conjunto de acciones para decidir sobre el número y tipo de personal que necesita la empresa para su cabal funcionamiento, lo realiza el departamento de recursos humanos. ( De Los Santos, V., 2013).

- Dimensión Selección del servidor: Martínez y Vargas (2019) sostienen que la selección de personal dentro de una organización, es de suma necesidad que tal actividad se realice en forma ética de acuerdo con los principios del mismo proceso, objetivos, necesidades y metas, por lo que se sobreentiende que dicha selección no debe ser improvisada e independiente de intereses personales, asimismo es preciso puntualizar que esta etapa es de suma importancia, toda vez que facilitara a la organización contar con servidores que cumplan con la visión, misión, metas y objetivos, del mismo modo posteriormente capacitarlo y orientarlo en su desarrollo personal, social y profesional. (p.p.2-3).
- Dimensión Capacitación y desarrollo del servidor: Camarena (2019) citando a (Grados, 2007) y a. (Attorresi, 2009) En este orden de ideas, afirman, que por medio de la capacitación el comportamiento del trabajador se modifica, ya que éste se enfrenta constantemente a situaciones que le permiten transformarse, desarrollarse y adaptarse, lo que lo lleva a actualizarse frecuentemente. También consigna que, la capacitación y desarrollo tiene como finalidad incrementar las

capacidades y potencial del recurso humano con el que cuenta la institución, ya que mediante la capacitación el trabajador experimenta un constante cambio de su accionar tanto a favor de la empresa como en su personalidad, incrementando su potencial, asimismo se contribuye al enriquecimiento individual y grupal. (pp.10-11)

Parra-Penagos & Rodríguez-Fonseca (2016) sostienen que todo proceso de formación personal debe estar perfectamente organizado conforme a los requerimientos que los participantes deben tener, siendo esto la base para adquirir estrategia organizacional, tendiente a observar la finalidad y objetivos de la institución; permitiendo que los recursos humanos cuenten con este tipo de estrategia organizacional como parte de un diagnóstico de necesidades para encontrar una respuesta. (p.5).

Failoc (2020) en su tesis doctoral sostiene que la Dimensión interpersonal, nos habla de la interrelación social que se produce, en la cual se debe involucrar la actitud de atención y el interés por poder servir a otros, además de la cordialidad y el respeto mutuo que tienen que encerrar dicha relación, asimismo, sus valores, preferencias y necesidades, citando a (Silva, 2014); afirma finalmente que, en esta dimensión se deben involucrar a las características que presenta el lugar en el cual se brinda el servicio; en donde predomina la condición física y de limpieza, ventilación e iluminación como mínimo, para que de esta forma los usuarios de salud puedan sentir un ambiente de comodidad. (Gasca y Guamizo como se citó en Magallanes & Quevedo, 2015, p.15).

- Dimensión evaluación del personal:

Como lo afirma, Rivero-Remírez, Y. (2019), la evaluación del personal es un proceso administrativo de la institución, mediante el cual se pretende valorar el talento humano en la ejecución de competencias, misiones, funciones y acciones inherentes al cargo o a las funciones a desempeñar. (p.1).

Rendimiento laboral:

Jaén M. (2010) en su tesis doctoral, sostiene que el trabajo realizado es el grupo de comportamientos del trabajador en su medio laboral, cuya finalidad sería conseguir resultados óptimos para la institución y no solo como el resultado de tales

conductas; es así que, desde esta forma de reflexionar del autor, afirma que, los términos de eficiencia, excelencia y eficacia se aplicaría a los logros (pp.12 y 13).

Gabini y Sallesi (2020), en su artículo científico, sostienen que el rendimiento laboral individual de un colaborador constituye el elemento fundamental para asegurar la eficacia y el triunfo de una institución. (p.10).

Asimismo, citando a (Aguines et al., 2011) afirman que la gerencia de la productividad debe ser interpretada como el procedimiento permanente de reconocer, evaluar y acrecentar la productividad personal y del equipo con el que debe contar la empresa y de hacer coincidir el rendimiento con los objetivos, metas. Este tipo de gestión hace hincapié en la reciprocidad entre dirigentes de la empresa y colaboradores, lo que permite llevar a cabo la retroalimentación y conducir al entrenamiento correspondiente. (p.44).

Díaz Cabrera et al. (2014) señalan que las consecuencias más importantes que repercuten en los beneficiarios de una acertada gestión del rendimiento humano; en primer orden son los colaboradores, quienes sentirán una elevada autoestima que los conduciría a mejorar su comportamiento y resultados, a incrementar sus cualidades positivas y disminuir los desaciertos; por consiguiente los gerentes se hallarán mejor motivados para desempeñarse y la aceptación de sus subordinados, una comunicación más fluida, y la facilidad para el cambio organizacional, aunado a contar con colaboradores comprometidos con la empresa. (p.2). También precisan que; actualmente el rendimiento laboral es considerado como el comportamiento a la tarea o comportamientos que superan el extra- rol y que devienen en consecuencias óptimas. (p.3)

Guevara W, Carrillo J. (2020) afirman que la valoración de desempeño laboral en cualquier tipo de empresas o instituciones, otorga la factibilidad para identificar las competencias en los trabajadores y demás miembros de la institución, por lo que de realizar un seguimiento continuo del trabajador será factible alcanzar las etas propuestas por la empresa o institución. (p.1).

Enfoques teóricos: El trabajo realizado con eficiencia y producción de una persona, depende sobremanera de buena motivación con la que cuente para poder realizar

sus labores diarias, razón por la cual se hace necesario consignar las siguientes teorías de las que trataremos en este acápite:

Huilcapi-Masacon M., (2017) Como lo sostienen los citados autores: La teoría de Maslow, que en forma esquemática se traduce mediante la pirámide de Maslow, mostrando una jerarquía de necesidades más básicas que el ser humano tiene y que depende de cómo sea su satisfacción, el ser humano desarrollará sus necesidades y deseos más elevados los que se representan en la parte final de la pirámide.

Es así que la parte fisiológica que conforma el primer escalón de la pirámide, lo constituye las necesidades primarias o básicas.

El segundo escalón lo conforma la seguridad, esto implica el tener un techo donde alojarse y alojar a su familia, saber que cuenta con protección y tener recursos asegurados.

El tercer escalón lo constituye la afiliación conformada por sentirse miembro y participe de una sociedad.

El cuarto escalón exhibe lo que corresponde al reconocimiento, esto es al derecho a ser valorado exitosamente y a ser tratado con respeto en todos los aspectos de su vida por todos los demás.

El quinto y último escalón que conforma la cúspide de la pirámide, corresponde a la autorrealización, que incluye la creatividad, moralidad. El ser humano alcanzara este nivel al haber alcanzado la satisfacción de todas sus anteriores necesidades.

Tal como lo menciona, Madero-Gómez, S.(2019) sobre la teoría de Motivación – Higiene de Frederick Irving Herzberg: Renombrado psicólogo que influenció notoriamente en la labor administrativa de las organizaciones empresariales entre 1923 al 2000; cuya propuesta fue la Teoría de los dos factores, nombrada como la teoría de la motivación e higiene, cuyo fundamento es, que los seres humanos actúan en base a dos factores: La satisfacción conformada por los factores que propician aumentar la complacencia del ser humano, pero tienen poco efecto sobre el descontento. El descontento se hace presente generalmente como consecuencia de la no observación de los factores de higiene; es así que a causa de la ausencia de estos factores o no son los convenientes se hace presente el descontento

laboral, pero las ausencias de estos factores a plazo mediano tienen muy poco efecto en el descontento laboral

Por su parte, Madero-Gómez, S. y Rodríguez-Delgado, D. (2018), afirman que la Teoría de X y la teoría Y de McGregors ampliamente difundida en las empresas señalan que la teoría X supone que los hombres y mujeres son haraganes, que deben ser impulsados mediante la represión, que evaden las responsabilidades, pero no siempre esto es verdad, ya que depende de los factores del entorno y los factores que afectan a los trabajadores tampoco se toma en cuenta a la gestión que se realiza en todo centro laboral. La teoría Y, se fundamenta en que el esfuerzo es lo normal en el trabajo y que todo compromiso con las metas de la empresa tendrá recompensa y que el hombre tiende a identificarse con las responsabilidades.

Donawa, Z. (2019). Teoría motivacional de McClellan, centrada en tres tipos de motivación; el logro, referente al sumo interés de distinguirse de los demás, de diferenciarse, de alcanzar éxito, lo que conduce a los seres humanos a fijarse metas muy elevadas, la aspiración de ser el mejor, por lo que deciden llevar a cabo el trabajo bien realizado y acceden a tareas muy arriesgadas y difíciles; el poder en lo que concierne a la necesidad de influir y controlar a otras personas o grupos de personas y necesidad de ser reconocidos por estas personas en las que influyen, habitualmente luchan por el predominio, el respeto de sus concepciones y la afiliación que consiste en el deseo de gozar de relaciones interpersonales amistosas y cercanas, gozar de la cercanía de sus compañeros de trabajo y preferencia por el trabajo en grupo.

Dimensiones de rendimiento laboral:

Dimensión competencias laborales: Ojeda, A; Hernández, J (2012). Las competencias laborales corresponden a todos los conocimientos, habilidades, características personales, valores y destrezas personales con las que un servidor cuenta y que las usa a diario para desarrollar sus actividades laborales; precisamente estas competencias laborales es lo que permitirá evaluar su rendimiento laboral.

Le Boterf, Barzucchetti y Vincent, citados por Carapulca, M. (2019); afirma que las competencias se encuadran, identifican y delimitan en el campo laboral específico donde se van a aplicar, en consecuencia, no se puede aseverar que una

competencia sea un conocimiento, habilidad o actitud independiente a la labor a desempeñar, sino que es el resultado de la integración de todos los componentes del desempeño laboral. (p.10)

Por otro lado, Rodríguez, J (2015) sostiene que, el enfoque por competencias puntualiza los comportamientos en el campo laboral y el personal administrativo como en los demás servidores de la institución que identificaran sin dificultad los aportes de su trabajo diario, permitiendo mejorar las metas de la institución. (p.40).

Asimismo, Vega, N. (2016) afirma que las competencias laborales son el medio que permite acrecentar las capacidades del capital humano que permitan alcanzar los fines institucionales. (p.2).

- Dimensión comportamiento organizacional

Molina-Sabando L., Briones-Véliz I, Arteaga-Coello H. (2016), concluyen que, el estudio del comportamiento organizacional permite definir modelos de gestión del capital humano que permitan lograr la eficacia y eficiencia de los servicios, propiciando un ambiente favorable para lo cual debe usarse tecnologías de gestión que conduzcan a prestar mejor servicio a mayor número de ciudadanos y para implementar nuevas estrategias que conduzcan al adecuado manejo del capital humano deben considerarse en forma preferencial, que los grupos pequeños de trabajo son elementales en las actividades, en la interacción de áreas de trabajo y de la vida organizacional a fin de propiciar un entorno laboral armonioso. Asimismo, Madero-Gómez S., Olivas-Luján, M. (2016) sostienen que cuando un colaborador o trabajador se siente bien afectivamente como resultado de las buenas relaciones con su grupo o equipo de trabajo, su productividad se incrementa y conserva su permanencia en la empresa (p.8).

Por otro lado, Almeida M y Fierro I (2016), sustentan que un entorno laboral favorable corresponde ser fomentado por todos los componentes de la organización, esto es tanto por los directivos como por los servidores quienes emplearan todo su interés en lograr hacer de su centro laboral el lugar y ambiente agradable y placentero (p.10).

- Dimensión satisfacción laboral y vida social

Sánchez y García (2017) exponen que para que una organización o institución cumpla eficientemente con sus compromisos para con sus servidores, sus socios

y la colectividad; el personal directivo debe generar interrelación fluida entre los jefes y los servidores, quienes deben cumplir con complacer las necesidades de la organización y los directivos deben cubrir las necesidades de los trabajadores; por lo que la empresa confía en que los trabajadores realicen sus labores con eficiencia conforme a los estándares fijados, que cumplan con las normas establecidas, que tomen decisiones que se auto supervisen, que incrementen sus capacidades, pero respondiendo a las necesidades de producción y de productividad; por parte de los servidores esperan percibir una justa remuneración, pasible de ser mejor conforme a las responsabilidades que deben asumir en su oportunidad, seguridad laboral y un trato en base a la justicia. (p.2).

Álvarez., López, L., & Silva, N. (2019), concluyen, que en satisfacción laboral las circunstancias laborales y la motivación ética son parámetros indispensables a considerar. (p.7).

Pedraza, N. (2020). Plantea que, tanto el capital humano como la satisfacción laboral se estiman como procedimientos en la gerencia de personal con la finalidad de garantizar que los empleados y demás miembros de la institución obtengan experiencia, destrezas y suficientes saberes para el desempeño de su trabajo y brinden la mejor calidad del mimo a la empresa (p.4).

- Dimensión condiciones laborales:

Según la Organización Internacional de trabajo, sostiene que a los trabajadores y empleadores de esta y futuras generaciones tienen un largo camino para conseguir condiciones laborales que garanticen seguridad laboral y trabajo saludable lo que se convierte en un gran reto, ya que actualmente son de gran incidencia las enfermedades no contagiosas y las enfermedades terminales como los oncológicas, la diabetes. (OIT 2019, p.7).

Actualmente existen 189 convenios de la OIT con la finalidad de que tanto hombres y mujeres acceden a un trabajo que les proporcione libertad seguridad y dignidad (Hämäläinen y otros autores, 2017 p.19).

Christopher & Murray, (2016), en OIT, sostiene que, a nivel mundial diariamente mueren 6,500 personas a causa de enfermedades profesionales; 7,500 a causa de condiciones inseguras de trabajo y 1,000 por accidentes de trabajo, lo que representa del 5 al 7% de las muertes a nivel mundial (p.9).

Cacua-Barreto L., Carvajal-Villamizar H., Hernández (2017), concluyen que la condición laboral de los centros de trabajo debe considerarse de suma importancia para el avance de una población y de los gobiernos regionales, pero su inatención arrojará como resultado comunidades desprotegidas frente a las circunstancias económicas y cortan el *modus vivendi* que hace posible el avance de la sociedad. (p.17).

### III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo de investigación: Fue aplicada, con el propósito de hallar la solución a una incertidumbre específica, puntualizándose en indagar y reforzar el conocimiento para conducirlo a la práctica, lo que nos encausa a la al avance científico (Ponte, 2020, p.17)

También se usó la investigación descriptiva, que tiene como finalidad recopilar datos que describen hechos o sucesos para organizarlos, los tabula, representa y describe la recopilación de datos, generalmente se auxilia de tablas, gráficos para dar a comprender la distribución y el tratamiento de los datos obtenidos, a fin de poder transmitir en forma clara y sencilla los conocimientos obtenidos. (Abreu, 2012, p.5).

Diseño de la investigación:

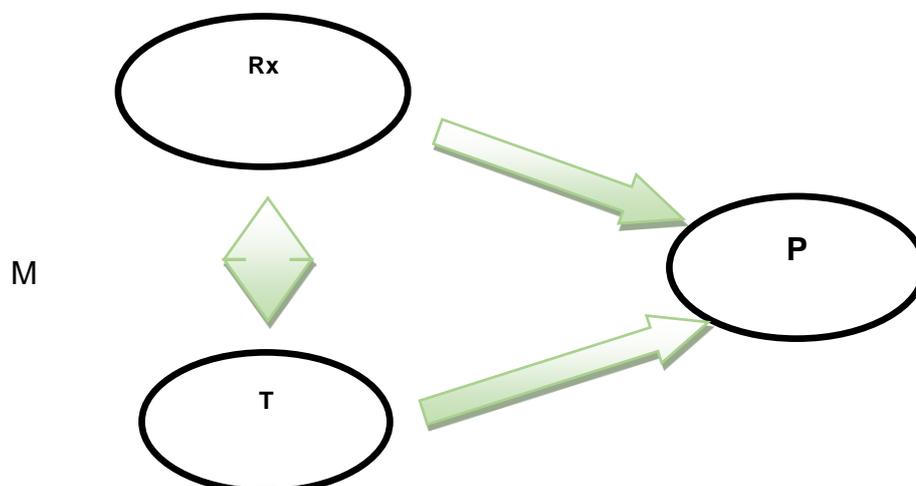
En el que:

**Rx:** Evaluación de la realidad.

**T:** Estudios previos.

**P:** Propuesta

**M:** Muestra



El planteamiento del estudio fue no experimental, en el que los problemas a investigar devienen de teorías ya existentes, conforme a los intereses del investigador, es requisito indispensable para la generalización de los resultados seleccionar previamente al estudio la muestra que representa la población, la que se obtendrá a partir de procedimientos estadísticos probabilísticos; debido a las características del problema a investigar se usara la investigación no experimental; tal y como lo sostienen (Gil, León & Morales 2017), toda vez que no se manipularan deliberadamente las variables independientes, solo se observara al sujeto en el medio en el que se desenvuelve para luego examinarlo. (p.73).

Castro, Parra, y Arango (2020) citando a (Hernández Sampieri et al., 2010); donde establecen que el diseño no experimental es aquel cuya ejecución se realiza sin maniobrar intencionalmente las variables independientes para observar el efecto que causa sobre las otras variables; su finalidad es observar, describir y explicar los fenómenos en observación de la realidad y son transversales o transeccionales y longitudinales o evolutivos. (p.1).

El enfoque de la investigación es cuantitativo

Cadena-Iñiguez, et. al (2017) en su artículo científico sostienen, que el enfoque cuantitativo es aquel en el que es necesario recoger y analizar datos cuantitativos, se caracteriza por una universalización de los datos guiada por el positivismo lógico pero orientada a conseguir datos objetivos, se guía por el uso de instrumentos, para encontrar el vínculo mutuo entre las dimensiones en investigación, la universalización y conceptualización de los logros en base a una parte de la población en estudio para representarla, en este tipo de investigación se acumulan datos y se comparan para conseguir datos comunes.

Las investigaciones cuantitativas tienen mayor credibilidad externa a raíz de una muestra de la población con seguridad y precisión definida (pp.5-8).

### 3.2. Operacionalización de variables:

Villavicencio-Caparó y otros. (2019) sostienen que; la operacionalización desarrolla la función metodológica de orientar a través de un cuadro respecto a la definición

conceptual de cada una de las variables, la definición operacional de las mismas, que nos permite obtener las dimensiones de las cuales obtenemos los indicadores; en suma, es una tabla donde se consigna de manera resumida todas las partes del tema en investigación. (p.10).

### 3.2.1. Variable Independiente: Gestión del Capital Humano

- Definición conceptual: La dirección del capital humano es un sistema de normas con las que toda empresa debe contar, consistentes en prácticas, conceptos y procesos con la finalidad de obtener producción y productividad, asimismo contar con un personal que se encuentra satisfecho y feliz de laborar para su empresa. (Majad, 2016. p.4).

- Definición operacional.

La gestión del capital humano se fundamenta en un sistema de normas y decisiones administrativas con las que toda empresa debe contar, cuya finalidad es acceder a los fines de la organización, para lo cual debe realizarse correcto reclutamiento, selección evaluación y capacitación de los miembros que la conforman, a fin de que todos los servidores de la empresa sientan y vivan el apoyo que se les brinda para conseguir su la superación personal, perfeccionamiento profesional y armoniosa socialización.

Las dimensiones consideradas son:

- Planificación de personal; con los indicadores: Organización estratégica del capital humano, gestión de la institución, principios de la institución, fines de la institución
- Selección del servidor; con los indicadores: Incorporación, selección, coexistencia laboral, reglas de selección de personal.
- Capacitación y desarrollo del servidor; con indicadores: Inducción del personal, asesoramiento a los servidores, incentivos laborales, progreso personal, aprendizajes y prácticas externas, observa los objetivos.
- Evaluación del servidor; con indicadores: Acata sus labores, ausentismo y tardanzas, valoración de capacidades, valoración de competencias.

### 3.2.2. Variable Dependiente: Rendimiento Labora

Definición conceptual: Jaén M. (2010) sostiene que el rendimiento laboral es un conjunto de comportamientos en su entorno laboral, cuya finalidad sería conseguir resultados óptimos para la institución y no solo como el resultado de tales conductas; es así que desde esta forma de reflexionar del autor, afirma que, los términos de productividad, excelencia, eficiencia o eficacia se aplicarían a los resultados los que debe ser continuamente evaluados a través de las habilidades, destrezas, u operatividad en forma individual y su nivel de aporte a la empresa u organización, siendo la retroalimentación un factor determinante en el cumplimiento de su trabajo ( pp.12 -13).

Definición operacional

La prestación de trabajo personal se constituye en parte fundamental para respaldar la eficacia y eficiencia que aseguran la competitividad de la organización. La productividad del servidor debe ser continuamente evaluado a fin de enmendar fallas y velar por la consecución de los resultados deseados por la institución.

Entre las dimensiones consideradas son:

- Competencias laborales, con los siguientes indicadores: Uso de habilidades y creatividad, emplea conocimientos, capacidad para asumir decisiones, habilidad para solucionar problemas, manipula recursos informáticos.
- Comportamiento organizacional, para la que se ha considerado los siguientes indicadores: Propicia un ambiente agradable, reuniones internas de servidores, intercomunicación entre compañeros de trabajo, relaciones interpersonales con compañeros de labores, trabajo en grupo o equipo.
- Condiciones laborales en el trabajo, cuyos indicadores considerados son: Estándares ambientales, reglas de convivencia, ley o estatuto, reglamento de la organización, salubridad ambiental, seguridad ambiental y equipos electrónicos.
- Satisfacción laboral y vida social; con los indicadores: Desarrollo personal y familiar, grado de satisfacción en el ambiente social y grado de satisfacción en su trabajo.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

El grupo humano a investigar, la constituyen todos los servidores de administración interna o nombrados de la UNPRG -Lambayeque.

Población o universo está conformada por el total de los elementos que conforman la población y que tienen características similares, las que se deben tener en cuenta para delimitar los parámetros muestrales. (Hernández, Fernández, Baptista M., p.174)

La muestra de inicio fue censal y en la ejecución de preferencia se aplicó probabilidades, tomando en cuenta la condición laboral y estuvo conformada por 67 servidores de administración interna de la UNPRG o servidores de carrera.

Muestreo; consiste en seleccionar subconjuntos de un conjunto más amplio, tal como la población o universo para escoger datos que respondan al planteamiento de un problema de investigación. De la misma manera al elegir la muestra se debe considerar dos decisiones fundamentales: la forma como va a seleccionarse los casos (participantes) y el número de casos a tratar y si se trata de un caso mixto, o sea cuantitativo y cualitativo, debe de tomarse una muestra para cada caso. (Hernández, Fernández, Baptista M. p.567).

La unidad de análisis estará constituida por los servidores administrativos de administración interna de la UNPRG.

### 3.4. Procedimientos e instrumentos de acopio de datos:

Mediante la observación; se acopió información sobre el estado del rendimiento laboral.

Procedimientos e instrumento para recojo de datos: Se aplicó una encuesta para recolectar datos mediante un cuestionario vía internet con 29 preguntas para los servidores de la administración interna de la UNPRG que constituyeron la unidad de análisis del estudio. Este instrumento fue validado por juicio de expertos, doctores en Gestión Pública y Gobernabilidad antes de ser aplicado y que tuvieron en cuenta la validación de contenido y la validación de constructo.

Martínez y Rodríguez (2006), afirman que el cuestionario es el instrumento con preguntas específicas para evaluar las variables del estudio; después de recolectados todos los datos es indispensable armar la base de datos que debe estar organizada y estructurada para recoger, clasificar la información, para

luego procesarla de tal manera que posibilite un mejor análisis de la información recabada. (pp.31-32). Este instrumento fue validado por juicio de expertos.

Fiabilidad del instrumento:

Con la finalidad interpretar el coeficiente de confiabilidad tenemos la siguiente tabla

*Tabla 1: Confiabilidad*

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Valor</b>	<b>Rango</b>	<b>Ítems</b>
Rendimiento laboral del servidor administrativo interno	Muy Bajo	1	(1 – 29)	29
	Bajo	2	(30 - 58)	
	Regular	3	(59 – 87)	
	Alto	4	(88 – 116)	
	Muy Alto	5	(117 – 145)	

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la fiabilidad se aplicó el Alfa de Crombach, debido a que la escala de medición fue ordinal (escala de Likert).

*Tabla 2: Confiabilidad - Alpha de Cronbach*

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
,864	29

Procedencia: Procesamiento de datos en SPSS.V 23

La tabla 02 exhibe el resultado de la prueba de Alfa de Crombach, la que fue aplicada a la muestra piloto del cuestionario rendimiento laboral habiéndose

obtenido el valor de 0.864, que es un valor de alta confiabilidad, en consecuencia, se aplicó a la muestra.

3.5. Procedimiento: Para la ejecución del presente proyecto tenemos las siguientes etapas:

Se llevó a cabo el reconocimiento del problema y se procedió al acopio de información contenida en artículos científicos, revistas y textos de reconocidos autores sobre el tema investigado.

Planteamiento y formulación del problema susceptible a estudiar, los objetivos; establecer el fin concreto de la investigación para determinar las líneas de investigación que se han de seguir; búsqueda y exploración de fuentes impresas y electrónicas confiables; revisión de la bibliografía disponible, de textos, artículos, trabajos de grado; elaboración del marco teórico (enfoques teóricos) con el propósito de sustentar las variables planteadas.

Procediéndose a elaborar el instrumento consistente en un cuestionario, el cual fue sometido al proceso de validación de tres expertos, quienes suscribieron dicha validación, quedando listo para su aplicación y de confiabilidad, procediéndose a aplicar a una muestra de diez servidores de administración interna de la UNPRG – Lambayeque para luego calcular el Alpha de Crombach obteniendo un resultado de 0.864, valor determinado estadísticamente considerado como de excelente confiabilidad y que ha sido usado para evaluar el estado de confiabilidad a la muestra de la variable dependiente

Luego procediendo a la redacción del capítulo de metodología.

3.6. Método de análisis de datos:

En esta etapa, después de haberse obtenido las respuestas mediante el cuestionario aplicado a la muestra, se procedió a consignar esta información en Excel para obtener la suma de las dimensiones y de las variables. En el proceso y exhibición de los datos se utilizó los estadígrafos y las medidas estadísticas

correspondientes al programa SPSS versión 23. La representación de la variable investigada es mediante porcentaje.

3.7. Aspectos éticos: Son los que rigen a la investigación desde los aspectos morales y sociales, por lo que consideramos los siguientes, toda vez que la presente investigación tiene carácter científico:

- En el presente trabajo de investigación se ha revisado y estudiado material bibliográfico reconocido científicamente.

- Con respecto a la originalidad, la presente investigación es producto de haber realizado un uso responsable éticamente de la bibliografía consultada citando a los autores, hecho que concede a la presente investigación la correspondiente formalidad y legalidad.

- Adecuado uso de las normas APA, conforme al rigor científico y lo establecido en dichas normas.

- El presente trabajo de investigación se adecua a los esquemas que propone la Universidad César Vallejo.

Con respecto a la encuesta aplicada tenemos:

- Consentimiento informado; es el derecho del que gozan los participantes a ser informados del estudio y de sus consecuencias, su finalidad es que los participantes acepten, respondiendo de acuerdo a sus valores y principios; este aspecto fundamenta la autenticidad del estudio.

- Privacidad y confiabilidad; lo que se debe especificar en todo instrumento a ser aplicado, lo que implica seguridad y protección de los participantes.

- Existencia en el campo, se refiere a decidir con quienes entablar contacto como hacerlo y mantenerlo.

- El investigador tiene la obligación de cumplir con cada una de las responsabilidades y obligaciones contraídas con los informantes.

- Los datos obtenidos serán utilizados sin alteraciones es responsabilidad del investigador.

#### IV. RESULTADOS

Se ha obtenido los siguientes resultados

*Tabla 3: Competencias laborales*

---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	4	6,0	6,0	6,0
	Bajo	29	43,3	43,3	49,3
	Regular	29	43,3	43,3	92,5
	Alto	5	7,5	7,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

---

Fuente: Elaboración propia.

#### Interpretación:

Sobre la dimensión competencias laborales, la tabla 3 y la figura 1 exhiben los hallazgos en los que se observa que el 43.28% (29) de los encuestados presenta un nivel bajo, y en igual porcentaje están los que alcanzaron un nivel regular; el 7.46% (5) alcanzó un nivel Alto. Solo el 5.97% (4) tuvo un nivel muy bajo.

Tabla 4: Comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	2	3,0	3,0	3,0
	Bajo	28	41,8	41,8	44,8
	Regular	27	40,3	40,3	85,1
	Alto	10	14,9	14,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

#### Interpretación:

sobre de la dimensión comportamiento organizacional, la tabla 4 y la figura 2 exhiben que el 41.79% (28) de los encuestados presenta un nivel bajo, seguido del 40.3% (27) que alcanzó un nivel regular; el 14.93% (10) obtuvo un nivel alto. Solo el 2.99% (2) tuvo un nivel muy bajo.

Tabla 5: Condiciones laborales de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	19,4	19,4	19,4
	Regular	29	43,3	43,3	62,7
	Alto	19	28,4	28,4	91,0
	Muy alto	6	9,0	9,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 5 y la figura 3 evidencian que las condiciones laborales de trabajo, en el 43.28% (29) de los encuestados presenta un nivel regular, seguido del 28.36% (19) que alcanzó un nivel alto; el 19.40% (13) obtuvo una escala baja. Solo el 8.96% (6) obtuvo la escala de Muy alto.

Tabla 6: Satisfacción laboral y vida social

---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,5	1,5	1,5
	Regular	26	38,8	38,8	40,3
	Alto	40	59,7	59,7	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

---

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 6 y la figura 4 muestran los resultados de la dimensión satisfacción laboral y vida social, en los que el 59.70% (40) de los encuestados presenta un nivel alto, seguido del 38.81% (26) que alcanzó un nivel regular; solo el 1.49% (1) obtuvo un nivel bajo.

Tabla 7: Rendimiento laboral

---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	1,5	1,5	1,5
	Bajo	31	46,3	46,3	47,8
	Regular	29	43,3	43,3	91,0
	Alto	6	9,0	9,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

---

Fuente: Elaboración propia.

#### Interpretación:

La tabla 7 y la figura 5 muestran los resultados del rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la UNPRG-Lambayeque, en los que se puede apreciar que el 46.3% (31) de los encuestados presenta un nivel bajo; el 43.28% (29) tiene un nivel regular; mientras que el 8.96% (6) alcanzó un nivel alto. Solo el 1.49% (1) obtuvo un nivel muy bajo. Estos resultados evidencian que el rendimiento laboral de dichos servidores no ha alcanzado un nivel satisfactorio, por lo que se debe diseñar un modelo de gestión del capital humano que mejore el rendimiento laboral de dichos servidores.

## V. DISCUSIÓN

El presente capítulo tratará sobre los descubrimientos a los que se ha llegado respecto a la variable dependiente, rendimiento laboral, tal como Chiavenato (2012) afirma que el trabajo realizado comprende la conducta desarrollada por el servidor con la finalidad de la consecución de las metas fijadas, asimismo establece lo concerniente a la forma personal en la que el colaborador realiza su labor para alcanzar metas exteriorizando sus cualidades, destrezas, exigencias conforme a los requerimientos propios de las labores que desarrolla, las que deben ejecutarse acorde con las metas de la institución a fin de conseguir las variaciones exitosas requeridas por su empleadora.

Los descubrimientos hallados son confrontados especialmente con las investigaciones que se han considerado en trabajos previos por lo que en primer término es indispensable considerar, el objetivo general, que consiste en plantear un patrón de gestión del capital humano para mejorar el trabajo realizado por el servidor de administración interna de la institución materia de la presente investigación, habiéndose considerado como metas específicas : i) Se diagnosticó el estado del rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la universidad materia de la presente investigación, previamente a la aplicación de un cuestionario con 29 ítems, denominado rendimiento laboral a los servidores de carrera de esta institución ii) Se diseñó un modelo de gestión del capital humano tendiente a elevar el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la UNPRG-Lambayeque iii) La validación por juicio de expertos de la propuesta tendiente a elevar el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la UNPRG-Lambayeque.

Para obtener la estadística de fiabilidad se ha trabajado mediante el programa EXCEL y SPSS V. 23 obteniéndose como coeficiente de Crombach 0.864, evidenciando que los ítems del cuestionario están convenientemente formulados a un grupo de diez servidores participantes, denominada prueba piloto

Es así que la variable dependiente rendimiento laboral, se erigió en la variable centro de la presente investigación y que de acuerdo con la recolección de información, mediante la aplicación del instrumento que contiene 29 ítems, dividido en cuatro dimensiones, dicho cuestionario se aplicó vía on-line denominado

rendimiento laboral a la muestra integrada por 67 trabajadores de un universo de 607 trabajadores, correspondiente a los servidores de administración interna o servidores de carrera de la institución materia de la presente investigación, para diagnosticar el rendimiento laboral de dichos servidores, de lo que se ha obtenido los siguientes resultados, los que se han evaluado a través de las dimensiones, con respecto a la dimensión competencias laborales ha alcanzado como nivel máximo el de regular con el 43%, la dimensión comportamiento organizacional alcanzo el 41.8% correspondiente al nivel bajo, la dimensión condiciones laborales de trabajo alcanzó el 43.3% correspondiente al nivel regular y la dimensión satisfacción laboral alcanzó el 59.7% correspondiente al nivel alto. Finalmente, con respecto a la variable en estudio rendimiento laboral alcanzó el nivel del 46.3% regular, como se aprecia estos datos estadísticos revelan que la mayor tendencia es al nivel regular, por tal motivo estos datos estadísticos evidencian que la conducción del recurso humano no se está aplicando en forma asertiva, lo que implica negativamente en la parte administrativa dificultando el trámite de la documentación, la incomodidad de los usuarios, por lo que se debe esbozar un modelo de gestión del capital humano que permita acrecentar el nivel del rendimiento laboral del servidor de la administración interna o servidores de carrera de la UNPRG –Lambayeque, asimismo validaron la propuesta los tres expertos con grado de doctor.

Los resultados se interpretaron en base a las dimensiones, por lo que en la dimensión competencias laborales; se observa que el nivel bajo y regular tiene la misma frecuencia (29) y el mismo porcentaje (43.3%); evidenciando cierto descuido de la gestión de los recursos humanos, debido a que no se administra en forma técnica y sistemática a los servidores administrativos, lo que se prevé mejorará con la reciente ubicación en el organigrama de la institución investigada, la unidad especializada en gestionarlos, mediante Resolución N°646-2020-R de fecha 06 de setiembre del 2020 .

Tal y como exhibe el cuadro 4 y la figura N°02 correspondiente a la dimensión comportamiento organizacional se observa que el nivel más alto en porcentaje es el nivel bajo con el 41.8% seguida del regular, con el 40.3% evidenciando que las relaciones personales e interpersonales no son tan favorables, la falta de compromiso e identificación del servidor para con la institución.

En lo referente a la dimensión condiciones laborales de trabajo, reflejada en la tabla 5 y la figura N°3 el nivel más alto corresponde a regular con el 43.3%, lo que evidencia que los trabajadores realizan sus labores diarias en un ambiente favorable con respecto a su seguridad e higiene, que hay respeto por sus derechos que disponen de tecnología acorde a su trabajo actual y que conocen las leyes laborales el estatuto y reglamento interno; consecuentemente las condiciones de trabajo son regularmente favorables.

De observar la tabla N°6 y la figura N°4, se tiene que la dimensión satisfacción laboral y vida social exhibe el nivel alto, con el 59.7% debido a que el servidor se encuentra satisfecho con la labor que realiza al interior de la institución, que hay un alto nivel de socialización entre trabajadores, que disfruta del ejercicio de su profesión que hay buen entendimiento entre colegas; en consecuencia, el trabajador desempeña sus labores a gusto, que no hay hostilización laboral.

La tabla 7 y la figura N°05, muestran los resultados sobre la variable rendimiento laboral que alcanza el nivel bajo, con el 46.3%, lo que promueve la idea de que es necesario formular un diseño de gestión del capital humano que tienda a elevar la calidad del trabajo del servidor administrativo de carrera. En el siguiente acápite se contrastarán los resultados obtenidos con los de las investigaciones que se han consultado:

Sobre la dimensión competencias laborales, los resultados obtenidos concuerdan con los obtenidos por Agudelo (2019), quien concluye que es de suma necesidad que los servidores de una empresa deben ser capacitados en el fortalecimiento de actividades directivas que les conducirán a mejorar la gestión del capital humano, conclusión que se ajusta a la tabla 3 y3 y figura 1 de la presente investigación, de lo que se concluye que la presente investigación es coincidente con el estudio desarrollado por Agudelo, en el sentido de que si no hay gestión del capital humano o es escaso las competencias laborales de los trabajadores no reciben capacitación entonces los resultados no son buenos.

Sobre la dimensión comportamiento organizacional se tiene que Palacios (2019); en su investigación sobre clima organizacional y rendimiento laboral concluye que, el clima organizacional es sumamente importante para las instituciones, pero en lo

referente al rendimiento depende de las actitudes del personal, pudiendo ser positivo o negativo; lo que quiere decir que las variables son independientes; pero la presente investigación no concuerda con lo afirmado por Palacios debido a que en los resultados de la presente investigación el comportamiento organizacional es de nivel bajo y el rendimiento laboral alcanza el nivel regular lo que demuestra cierta dependencia entre comportamiento organizacional y rendimiento laboral.

Por otro lado, sobre la dimensión condiciones laborales, Calisaya & Bellido. (2020); en su trabajo de investigación, concluyen que la correlación entre clima laboral y el trabajo realizado refleja una relación nula por lo que indica que tales variables actúan de manera autónoma, esto refleja la inexistencia relacional entre el trabajo realizado por el colaborador y el clima laboral en los servidores administrativos de la organización investigada. (p.5). Esto quiere decir que no existe relación directa entre condiciones laborales y el trabajo realizado por el servidor; pero en la presente investigación conforme a los resultados obtenidos tenemos que tanto el rendimiento laboral como el clima laboral o condiciones laborales han alcanzado un nivel regular; entonces la presente investigación no concuerda con la investigación de Calisaya & Bellido. sobre la variable rendimiento laboral.

Como plantea Pedraza, N. (2020). El servidor de una organización o institución es el elemento fundamental del activo intangible o valor intrínseco de la empresa debido a que los conocimientos, las destrezas, pericias y otros conocimientos son inherentes a los trabajadores, más si ellos se apartan de la organización, sus saberes, conocimientos y experiencias se retiran también :Es por este motivo que es de suma importancia delinear y aplicar políticas que se puedan usar en la administración del capital humano que conduzca al equipamiento y fortalecimiento de los entornos de las labores de los servidores, que permita que el trabajador desempeñe su labor con agrado y satisfacción, del mismo modo las organizaciones deben interesarse por contar con tácticas para acceder a los saberes implícitos de los servidores, con la finalidad de autorizarlo, colectivizarlo y gestionar en forma en forma táctica a fin de hacerlo propio de la empresa (p.23). Como es de constatarse, en la presente investigación, la dimensión satisfacción y vida social ha arrojado como resultado con el nivel alto, precisamente debido a que el servidor se encuentra satisfecho con las labores que realiza, que se interrelaciona en forma favorable con sus compañeros de labores y jefes, que está satisfecho con su

carrera concordante con los resultados de tener condiciones laborales indispensables, por lo que lo expuesto por Pedraza, N. se está aplicando a la realidad de la institución en estudio.

Como lo afirma; Leyva & Sánchez (2018) que, para conseguir el eficiente desarrollo de una organizaciones es imprescindible gerenciar el capital humano utilizando exponencialmente las capacidades, los dones de los trabajadores y el trabajo que puedan efectivizar en grupo organizado, obteniendo provecho de la motivación en la que se encuentren, la satisfacción que hayan conseguido en su trabajo diario y en su actuar personal al interior de la organización en la que laboran direccionado a alcanzar la misión institucional. Por lo que toda empresa organización e institución debe diligenciar el talento humano en pro de la ejecución de las metas de la empresa o institución, perfeccionando los métodos de gerenciar que direccionen hacia la identificación del colaborador, su creatividad y la activa participación al interior de la institución; por lo expuesto es que se reafirma en que en la institución materia del presente trabajo de investigación hace falta gestionar el capital humano en forma efectiva, coincidiendo con lo afirmado por Leyva & Sánchez. De lo anteriormente expuesto y al analizar estos resultados se tiene que tal como lo confirma Valencia, (2020) en su trabajo de investigación, demostró la influencia que existe entre la dirección del servidor y el trato interno en la producción, si hablamos sobre productividad, obligatoriamente tenemos que trabajar con el rendimiento laboral; asimismo ha encontrado, que efectivamente existe influencia significativa entre las variables estudiadas; el enfoque cualitativo, transversal debido a que se realizó en un solo tiempo, concluyendo que hay un estrecho vínculo entre la administración de la fuerza de trabajo y productividad. La presente investigación concuerda con los resultados obtenidos ya que el rendimiento laboral es bajo, entonces es preciso diseñar un modelo de direccionar al capital humano que eleve el rendimiento laboral. De acuerdo con lo expuesto y del análisis de los resultados, se afirma que para que los servidores administrativos de carrera demuestren rendimiento laboral eficiente, es preciso que se diseñe y aplique un plan de gestión del capital humano acorde con la realidad que enfrentan, a fin de que los servidores administrativos realicen su trabajo en forma satisfactoria para todos los usuarios a fin de que se eliminen los retardos en los trámites administrativos, se cumplan con los plazos establecidos en la Ley del

Procedimiento Administrativo General, en la que en el título preliminar artículos 1.3 establece el principio de impulso de oficio del procedimiento administrativo y en inciso 1.13 que establece el principio de simplicidad como el artículo 39° del mismo cuerpo legal establece que el plazo máximo del procedimiento administrativo que es de 30 días. Del mismo modo es preciso hacer hincapié en que toda organización e institución pública y privada debe gestionar el capital humano en base a lo dispuesto por nuestra carta magna en sus artículos 24° sobre los derechos de los que goza todo trabajador y en el artículo 40° el que establece el ingreso a la carrera administrativa. Por otro lado, la gestión del capital humano con respecto a la ley del Servicio Civil, en la que todo servidor administrativo de carrera se encuentra incluido; pero de lo diagnosticado se ha constatado que se encuentra en aplicación meridiana, ya que esta ley en el capítulo III en sus artículos 19° al 27° prescribe sobre la gestión del rendimiento y la evaluación del desempeño de todo servidor y en el artículo 67° que prescribe la forma de incorporación del grupo de servidores de carrera a la administración pública; también es preciso para gestionar el capital humano y obtener un rendimiento laboral eficiente de los servidores administrativos internos o de carrera en el presente caso la ley universitaria sobre lo dispuesto en el artículo 132° referente al personal no docente o servidores públicos no docentes; todas estas normas legales citadas es preciso sean correctamente aplicadas en concordancia con el plan operativo institucional de la universidad. Todas estas leyes deben ser aplicadas a fin de obtener la mejora del rendimiento laboral del servidor administrativo de carrera, para lo cual es imprescindible se efectivicen las prácticas, técnicas y procesos estratégicos sobre administración del personal a cargo de la unidad de recursos humanos, unidad que actualmente se encuentra en actividad.

## VI. CONCLUSIONES

1. De los hallazgos obtenidos al realizar el diagnóstico con la colaboración de los servidores de administración interna o servidores administrativos de carrera de la institución investigada mediante la aplicación del cuestionario denominado rendimiento laboral, se pudo reconocer que el rendimiento laboral presentó un nivel del 46.3%, lo que muestra que es necesario elevar la dimensión comportamiento organizacional y complementar la dimensión competencias laborales, brindándoles mayor capacitación dentro y externamente a la institución, así mismo adecuar las condiciones laborales de trabajo, a fin de optimizar el trabajo del servidor administrativo interno y conseguir brindar un mejor servicio a la comunidad y sociedad en general que es el fin de la administración pública.
2. Se ha constatado la inexistencia de Gestión del Capital Humano en forma técnica y sistematizada y organizada de manera sistemática.
3. Se evidenció que el servidor administrativo interno de carrera no accede a una adecuada capacitación en el fortalecimiento del uso de habilidades y técnicas socioemocionales para con los usuarios, así como en conocimientos legales administrativos.

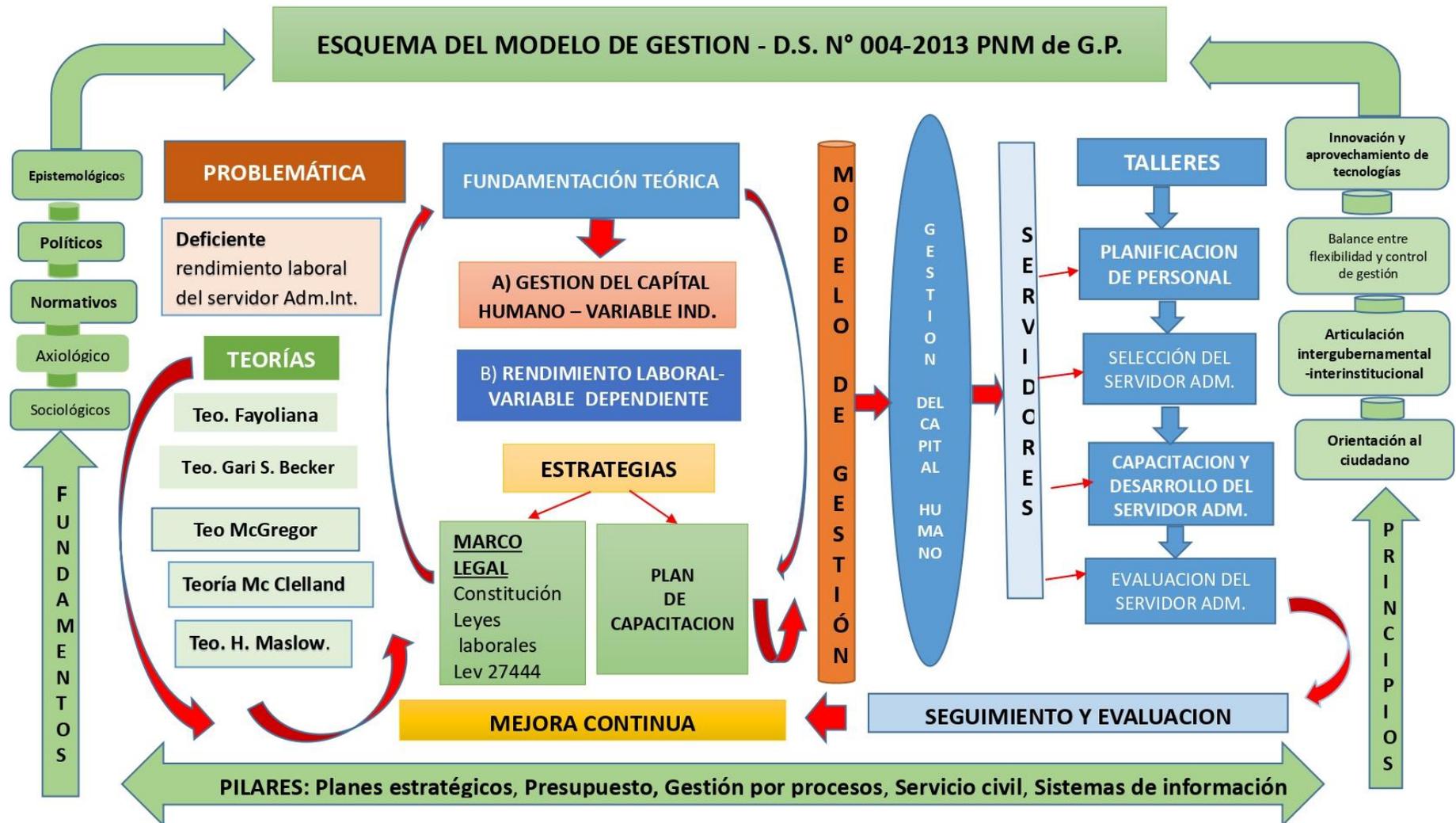
## VII. RECOMENDACIONES

Conforme con los objetivos propuestos, se recomienda lo siguiente:

1. Poner a disposición del representante titular de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo el modelo de gestión del capital humano para mejorar el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la universidad nacional Pedro Ruíz Gallo- Lambayeque para su implementación en el marco de la normativa legal vigente.
2. Se establezca programas a favor del servidor administrativo, de capacitación y perfeccionamiento profesional conforme a las áreas y el puesto en las que labora; talleres, diplomados y posgrados con la finalidad de implementarlos en sus competencias, capacidades, eficiencia y eficacia en la administración pública.

VIII. PROPUESTA

**MODELO DE GESTION DEL CAPITAL HUMANO PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL SERVIDOR ADMINISTRATIVO INTERNO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO -LAMBAYEQUE**



Descripción:

Se ha diseñado un modelo de gestión del capital humano para mejorar el rendimiento laboral del servidor interno de la UNPRG-Lambayeque.

Descripción:

Mediante la propuesta de Gestión del Capital Humano se pretende mejorar el rendimiento laboral del servidor de administración interna de la UNPRG - Lambayeque como de los servidores administrativos en general para lo cual es necesario que la institución mediante la Unidad de Recursos Humanos, elabore y aplique planes de gestión tal como el que se describe con la finalidad de conseguir un eficiente rendimiento laboral del capital humano, habiéndose considerado en primer término la problemática que es el deficiente rendimiento laboral del servidor administrativo interno, para lo cual se han revisado las teorías tales como la teoría Fayoliana, la teoría de Gari S. Becker, la teoría de McGregor, la teoría de Mc. Clelland y la teoría de Abraham Maslow, con la debida fundamentación teórica de las variables en estudio que son: la variable independiente gestión del capital humano y la variable dependiente rendimiento laboral, para tal efecto se ha considerado las estrategias consistentes en el marco legal, que comprende la constitución política vigente, leyes laborales y ley del procedimiento administrativo general vigente, mediante un plan de capacitación a través de un modelo de gestión sustentado en la teoría , principios, técnicas y procesos estratégicos que permitan un trabajo efectivo del servidor administrativo y a la vez contar con servidores satisfechos y felices de laborar para su institución, se iniciará con talleres de planificación de personal, de selección del personal, taller de capacitación y desarrollo del servidor administrativo y el taller de evaluación del servidor administrativo, los cuales se continuaran sistemáticamente durante los doce meses del año cuyo financiamiento debe realizarlo la unidad de recursos humanos de la UNPRG-Lambayeque. Se realizará seguimiento y evaluación al personal capacitado, con la finalidad de alcanzar su mejora continua en el trabajo realizado.

En la elaboración del presente modelo de gestión del capital humano se ha tenido en cuenta a los Pilares de la PNM de GP 2021: tales como Planes Estratégicos, Presupuesto, Gestión por Procesos, Servicio Civil y Sistema de Información (TICs);

también los fundamentos como son: Orientación al ciudadano, Articulación Intergubernamental e Interinstitucional, Balance entre Flexibilidad y Control de Gestión e Innovación y Aprovechamiento de la Tecnología. Los fundamentos considerados son en referencia a Gestión del Capital Humano en los que se sustenta el presente esquema son: Sociológicos, Axiológicos, Normativos, Políticos y Epistemológicos.

## REFERENCIAS

- Agudelo–Orrego, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia *Entramado*, 15(1), 116-137. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Albano, S., Oviedo, R., Santero, M., Sassone, M., Martín, S. (2019). Revista de Ciencias Económicas y Estadística El problema de la motivación y desarrollo del capital humano en las pymes de Rosario, Argentina Vol. 11, Núm. 2 (2019), 171-193, Sección Artículos DOI: <http://dx.doi.org/10.35305/s.v11i2.200>.
- Alvarez, L., López, L., & Silva, N. (2019) Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *PODIUM*, (35), 87-96. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Alza-Salvatierra, S. Varas-Rodríguez, D. y Huamaní-Ríos, (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en una institución pública. *Da Vinci Science, Trujillo Perú* 2(1): 59 – 66.
- Alegre, I., Marta, M., & Jasmina, B. (2016). Antecedents of employee job satisfaction: Do they matter? *Journal of Business Research*, 69, 1390–1395. doi: 10.1016/j.jbusres.2015.10.113
- Ambrosius, J., (2016) Strategic talent management in emerging markets and its impact on employee retention: Evidence from Brazilian MNCs, doi: 10.1002/tie.21799, *Thunderbird International Business Review*, 60(1), 53-68
- Apaza, O. (2019). Gestión Del Talento Humano Y Desempeño Laboral De Los Servidores Públicos En La Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, 2018. (Tesis doctoral).
- Aponte-Jaramillo, E. & Vásquez-Rizo, F. (2020). Educación y Gestión Social del Conocimiento para la Construcción de Capital Social. *Educação & Sociedade*, 41, e226119. Epub September 21, 2020. <https://doi.org/10.1590/es.226119>
- Atalay, R. (2015). The education and the human capital to get rid of the middle-income trap and to provide the economic development. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 174, 969–976. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.720>
- Barreno, M. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Revista Conrado*, 15(66), 59-64. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

- Barro, Roberto (1991), "Economic growth in a cross section of countries", *Quarterly Journal of Economics*, 106 (2), Oxford University Press, Oxford, pp. 407-443.
- Barro, Roberto (1990), "Government spending in a simple model of endogenous growth", *Journal of Political Economy*, 98 (5), The University of Chicago Press, Chicago, pp. 103-125.
- Barrios-Hernández, K., Olivero-Vega, E, y Figueroa-Saumet, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información tecnológica*, 31(2),55-62. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>
- Bauer, C (2017). "Work and happiness in Calvin's thought". *Revue d'histoire de la pensée économique*. Classiques Garnier, 2017-2, n. 4, pp. 75-96. <https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-07355-0.p.0075>
- Becker, Gary (1964), *Human capital: a theoretical and empirical analysis, with special reference to education*, National Bureau of Economic Research, Londres.
- Beegle, K. (2005) "Labor effects of adult mortality in Tanzanian households", *Economic Development and Cultural Change*, 53 (3), The University of Chicago Press, Chicago, pp. 655-683.
- Bizneo HR Software de recursos humanos simple para empresas exigentes [https://www.google.com/search?q=BIZNEO&rlz=1C1CHBF\\_esPE893PE893&oq=BIZNEO&aqs=chrome..69i57j0l7.6559j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=BIZNEO&rlz=1C1CHBF_esPE893PE893&oq=BIZNEO&aqs=chrome..69i57j0l7.6559j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Bryman, A., y Bell E., (2015) *Business research methods*, 4<sup>th</sup> ed., 001-778, Oxford University Press, Oxford, England.
- Bunge M. *La investigación científica* Barcelona: Siglo XXI editores; 2004.
- Cacua-Barreto L, Carvajal-Villamizar H, Hernández N. (2017) Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado la Nueva Sexta, Cúcuta.
- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., y Aguilar-Ávila, J., y Salinas-Cruz, E., De la Cruz-Morales, F., y Sangerman-Jarquín, D. (2017) Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8 (7), 1603-1617
- Camarena, M. (2019). Capacitación en las PYME dirigidas por mujeres en la ciudad de México. *Universidad & Empresa*, 21(37), 76-107. Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6467>

- Castro A., Parra E. y Arango I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. Working Paper ESACE No.8. <http://doi.org/10.17605/OSF.IO/5ANJB>
- Calizaya, J., & Bellido, R. (2020). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de la ciudad de Arequipa. *Revista De Psicología*, 9(3), 37-55. <https://doi.org/10.36901/psicologia.v9i3.701>
- Dădârlat, A. y Dumitrașcu, D. (2015). The role and importance of human capital in contemporary organizations. *Review of Management & Economic Engineering*. 14(1), 78-86.
- Donawa, Z. (2019). Necesidades adquiridas que impulsan la motivación laboral en los empleados de las empresas de servicio eléctrico en el Estado Zulia de Venezuela, *NOVUM*, 1(9), p.p. 58 - 73.
- Díaz-Soloaga, P. (2019). "The role of communication in organizational culture. Is there a pattern in Spanish fashion companies?". *El profesional de la información*, v. 28, n. 5, e280506. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.06>
- Charry, H. (2018) The management of internal communication and the organizational climate in the sector public *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es).
- Chiavenato I (2007) Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones Octava edición, respecto a la octava edición en español por McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2012). Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill. México.
- Christopher, P.; Murray, J. (2016). "Global, regional, and national life expectancy, all-cause mortality, and cause-specific mortality for 249 causes of death, 1980-2015: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2015". *Lancet*, 388:1459-544.
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NovaRua*, 12(20), 72-89. doi:<http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Farace, S. y Mazzotta, F. (2015). The effect of human capital and networks on knowledge and innovation in SMEs1. *Journal of Innovation Economics & Management*, 16(1), 39-71. <https://doi.org/10.3917/jie.016.0039>.
- Failoc D. (2020) Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque.

Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

- Frick, K. (2019). Critical perspectives on OSH management systems and the future of work.
- Gabini S, Salessi, S. (2020) Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, [S.I.], v. 16, n. 1, jun. 2016. ISSN 1667-4545. doi:<http://dx.doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>
- García, T. (2016). Enfoques de la Gestión del talento humano.
- Gakidou, E.; Afshin, A.; Abajobir, A.; Abate, K.; Abbafati, C.; Abbas, K.; Abd-Allah, F.; Abdulle, A.; Abera, S.; Aboyans, V.; Abu-Raddad, L. (2017). "Global, regional, and national comparative risk assessment of 84 behavioural, environmental and occupational, and metabolic risks or clusters of risks, 1990–2016: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2016". *The Lancet*, 390(10100): 1345-1422
- Gogan, L., Artene, A., Sarca, I., & Draghici, A. (2016). The Impact of Intellectual Capital on Organizational Performance. . *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 221, 194-202. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.106>
- Gupta, N., y. Shaw J. (2014) Employee compensation: The neglected area of HRM research, doi: 10.1016/j.hrmr.2013.08.007, *Human Resource Management Review*, 24(1), 1-4, (2014)
- Guevara W., Carrillo J. (2020) Modelo de Gestión Pública y Desempeño Laboral: Caso de un Municipio de Ecuador. Repositorio Institucional de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI
- Hämäläinen, P.; Takala, J.; Boon Kiat, T. (2017). *Global Estimates of Occupational Accidents and Work-related Illnesses 2017* (XXI Congreso Mundial de Seguridad y Salud en el Trabajo, Singapur, Workplace Safety and Health Institute).
- Hernández R., Fernández C., Bapatista M. (2014) Metodología de la investigación (2014) sexta edición, editorial McGraw Hill.
- Hashim, M., Osman, I., & Alhabshi, S. (2015). Effect of Intellectual Capital on Organizational Performance. *Procedia-Social and Behavioral Science*, 211, 207-214. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.085>
- Huilcapi-Masacon M., Castro-López, G., Jácome-Lara G., (2017) Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 3, núm. 2, marzo, 2017, pp. 311-333. <https://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.311-333>
- Instituto Sindical Europeo (2017). "The future of work in the digital era" en *The European Trade Union Institute's (ETUI) health and safety at work magazine*.

- Isuiza, A. (2019) "Propuesta metodológica de habilidades gerenciales para la mejora de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Morales, 2018". Tesis doctoral).
- Jaén M., (2010) Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Memoria para optar al grado de doctor presentada por tesis doctoral 2010 universidad complutense de Madrid facultad de psicología
- Jara A. (2019) Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018. (Tesis doctoral).
- Leyva & Sánchez (2018): "Propuesta de procedimientos para el sistema de gestión del capital humano", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (enero 2019).
- (Ley del Servicio Civil (Ley 30057) [actualizada 2020], 2020). *Pasión por el derecho. Obtenido* <https://lpderecho.pe/ley-servicio-civil-ley-30057->
- Linda, M., & Fitria, Y. (2019). The effect of intellectual capital on job satisfaction on bank employees. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 35(19), 1244-1265  
<http://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/24080/24524>
- Madero-Gómez, S., & Rodríguez-Delgado, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Ciencia UAT*, 13(1), 95-107. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Madero-Gómez, S. y Olivas-Luján, M., (2016). Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral. *Estudios Gerenciales*, 32 (138), 51-59. [Fecha de Consulta 7 de octubre de 2020]. ISSN: 0123-5923.
- Madero-Gómez, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria* 29, e2153. doi. <http://doi.org/10.15174.au.2019.2153>
- Majad, M. (2016). Modelo teórico curricular para la transformación del talento humano en la universidad compleja. *Desarrollo, Economía Y Sociedad*, 6(1), 137-154. Recuperado a partir de <https://www.jdc.edu.co/revistas/index.php/deyso/article/view/62>
- Martínez, O., Vargas, T. (2019) Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo

local. Cooperativismo y Desarrollo, [S.l.], v. 7, n. 2, p. 225-242, may 2019. ISSN 2310-340X.

Majad R, Musa A. (2016). Gestión del Talento humano en organizaciones educativas. Revista de investigación,40(88),148-165 Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3761/376147131008>

Molina-Sabando L., Briones-Véliz I., Arteaga-Coello H. (2016) El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 2, núm. 4, oct., 2016, pp. 498 – 510. Portoviejo, Ecuador.

Montoya, C. y Boyero, M. (2016) El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional Revista Científica " *Visión de Futuro*", 20(2), 1-20.

Martínez R., Rodríguez E. Manual de Metodología de la Investigación Científica. [www.pdfactory.com](http://www.pdfactory.com)

Oficina Internacional del Trabajo, (2019). Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo Aprovechar 100 años de experiencia. Primera edición. Impreso en Suiza. OIT.

Orbe-Guaraca, M. y Ordoñez-Espinoza, (2018). Elaboración de un sistema de acciones para la motivación en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de servicio de la Universidad Católica de Cuenca, Extensión Cañar 3C Empresa: Investigación y pensamiento crítico, 7(3), 10-27. DOI: [http:// dx.doi.org/10.177993/3comp.2018.070335.10-27/](http://dx.doi.org/10.177993/3comp.2018.070335.10-27/)

Ojeda, A; Hernández, J. (2012). LAS COMPETENCIAS LABORALES: UNA CONSTRUCCIÓN RECÍPROCA ENTRE LO INDIVIDUAL Y LO GRUPAL Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 17, núm. 1, pp. 171-187 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México.

Palacios, D. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador. (Tesis doctoral).

Palmar G., Rafael S y Valero U., Jhoan M. (2014). Competencias y rendimiento laboral de los gerentes de los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del Municipio Mara del estado de Zulia. *Espacios Públicos*, 17 (39),159-188.

Pantouvakis, A y Karakasnaki, M. (2017) Role of the human talent in total quality management-performance relationship: an investigation in the transport sector, doi: 10.1080/14783363.2017.1303873, Total Quality Management & Business Excellence, 28(1), 959-973,

- Parra-Penagos, C. & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev. investig. desarro.innov*, 6(2), 131-143. doi: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>.
- Pazmiño M., Sisalema W., Noboa, G. (2020) La importancia del capital humano y su base legal dentro de las organizaciones: *Revista científica UISRAEL*.7.99-112. 10.35290/rcui.v7n 1.2020.141
- Pérez-Fuentes, D. & Castillo-Loaiza, J.. (2016). Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud. *Economía, sociedad y territorio*, 16(52), 651-673.
- Pérez, L. (2020). Cómo gestionar el capital humano y el trabajo en tiempos de COVID – 19. *unir*. Obtenido de <https://www.unir.net/empresa/desarrollo-directivo/liderazgo/como-gestionar-el-capital-humano-y-el-trabajo-en-tiempos-de-covid-19/>
- Pilligua, C., Arteaga., F. (2019) The labor climate as a key factor in the productive performance of companies. case study: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, núm. 28, 2019 Universidad El Bosque, Colombia Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Ponte, E (2020) Guía metodológica para el desarrollo de trabajos científicos en el nivel de conocimientos de investigación de estudiantes universitarios. Ancash, 2019, Tesis doctoral.
- Ramírez, R. I, I. Avendaño, L. Alemán, C. Lizarazo, R. Ramírez., y Y. Cardona, (2018) Principles of social responsibility for the strategic management of the talent human public health organizations, ISSN: 0798-1015, *Revista Espacios*, 39(37), 22-27, (2018b)
- Reategui, N. (2020). *Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la productividad profesional del personal de tres Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 05, SJL – 2019* - tesis doctoral,
- Rodríguez, J. (2015). Implementación del modelo de gestión de talento humano por competencias en una universidad de Lima Metropolitana. *Propósitos y Representaciones*, 3(2), 319-401. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2015.v3n2.81>

- Sánchez, M. y García, M. (2017) Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22 (2), 161-166.
- Soledispa, B. & Alfonso, D. (2018). La Gestión de personas y su impacto en el desarrollo organizacional. *Avances*, 20(2), 153- 166.
- Tajeddini, K. (2016). Analyzing the influence of learning orientation and innovativeness on performance of public organizations: The case of Iran. *Journal of Management Development*, 35(2), 134–153. <https://doi.org/10.1108/JMD-03-2015-0033>
- Torres, W. (2019). Propuesta de motivación para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección de Operaciones Agrarias Tarapoto, 2018. Tesis doctoral.
- Urbano S. (2018) Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. DOI: <http://dx.doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>  
Aporte Santiaguino 11(1), enero-junio 2018: 167-180 ISSN-L 2616-9541
- Valencia, (2020). Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. (Tesis doctoral).
- Vallejo L. (2016) Gestión del Talento Humano. Instituto de Investigaciones Riobamba, Ecuador.
- Vargas, T. Martínez, O. (2019), ISSN 2310-340X RNPS 2349 -- COODES Vol. 7 No. 2 (mayo-agosto) “Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local” p. 225-242.
- Vásquez, J. (2018). Habilidades directivas y desempeño laboral en trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Carlos Mariátegui, Moquegua, 2017.
- Vega, N. (2016) Neocompetencias, nuevo enfoque de competencias laborales en Salud Ocupacional artículo de revisión Educación Médica Superior. 2016; 30(3):
- Vargas Hernández, J., Muratalla–Bautista G. y González J. (2018). The impact of motivation on work performance. Case study of the company Cinépolis Sahuayo, Mexico. *Revista ciencias económicas* 15.01 / enero–junio / 2018 / páginas 117–130 / Divulgación científica
- Vera, N. & Suárez, A. (2018). Incidence of the organizational climate in the labor performance, the customer service:: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. Epub 02 de marzo de 2018. Recuperado de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es).

Vigo, E. (2018) Influencia de los factores asociados en la certificación de competencias de los profesionales de la salud en la región Lambayeque. 2017. (Tesis doctoral).

Xianyin, L. Boxu ,Y. & Wendong L. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: taking early-career employees as an example. *Anal. Psicol.* [online]. 2017, vol.33, n.3, pp.697-707. ISSN 1695-2294. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>.

## ANEXOS

### GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO PARA EL RENDIMIENTO LABORAL DEL SERVIDOR ADMINISTRATIVO INTERNO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO - LAMBAYEQUE

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Modelo de G.C.H.
<b>Gestión del Capital Humano</b>	La gestión del capital humano es un sistema de normas con las que toda empresa debe contar, consistentes en prácticas, conceptos y procesos con la finalidad de alcanzar producción y productividad, asimismo contar con un personal que se encuentra satisfecho y feliz de laborar para su empresa. (Majad, 2016,p.4).	La gestión del capital humano se fundamenta en un sistema de normas y decisiones gerenciales con las que toda empresa debe contar, cuya finalidad es alcanzar los objetivos y metas de la empresa, para lo cual se debe realizar correcto reclutamiento, selección evaluación y capacitación de los miembros que la conforman, a fin de que todos los servidores de la empresa sientan y vivan el apoyo que se les brinda para conseguir la superación personal, perfeccionamiento profesional y armoniosa socialización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Planificación de personal</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización estratégica del capital humano</li> <li>• Gestión de la institución.</li> <li>• Principios de la institución.</li> <li>• Fines de la institución.</li> <li>• Metas de la institución.</li> </ul>	Modelo de Gestión del Capital Humano para mejorar la atención a los usuarios

<b>Gestión del Capital Humano</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección del C.H.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación</li> <li>• Selección.</li> <li>• Incorporación</li> <li>• Coexistencia laboral.</li> <li>• Reglas para selección de personal</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación y desarrollo del personal:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción del personal</li> <li>• Asesoramiento a los trabajadores.</li> <li>• Incentivos laborales.</li> </ul>	

<p><b>Gestión del Capital Humano</b></p>			<p><b>• Evaluación personal:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Progreso personal</li><li>• Aprendizajes y practicas externos</li><li>• Observa los objetivos.</li><li>• Acata sus labores.</li><li>• Ausentismo y tardanzas.</li><li>• Valoración de capacidades.</li><li>• Valoración de Competencias.</li></ul>	
--	--	--	--------------------------------------	--	--

## V2. RENDIMIENTO LABORAL DEL SERVIDOR DEL SERVIDOR ADMINISTRATIVO INTERNO

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Likert
	<p>El rendimiento del servidor es un conjunto de comportamientos en su entorno laboral, cuya finalidad sería conseguir resultados óptimos para la institución que se debe evaluar no solo como el resultado de tales conductas; es así que, desde esta forma de reflexionar del autor, afirma que, los términos de productividad, excelencia, eficiencia y eficacia se aplicaría a los resultados los que debe ser continuamente evaluado Jaén M. (2010). P.p.12 y 13).</p>	<p>- El rendimiento laboral del servidor, es la forma como labora y como lleva a cabo sus actividades dentro de la institución, conforme a ciertas pautas normas y criterios de acción preestablecidos por la empresa.</p>	<p><b>Competencias laborales generales:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de habilidades y creatividad.</li> <li>• Emplea conocimientos</li> <li>• Capacidad para asumir decisiones</li> <li>• Habilidad para solucionar problemas.</li> <li>• Manipula recursos Informáticos.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>

<p><b>Rendimiento laboral del servidor administrati vo interno</b></p>	<p>- La evaluación de desempeño, de acuerdo a Ramírez, Chacón y Valencia (2018), es el proceso que evalúa cualitativa y cuantitativamente el desempeño de personas en ejercicio de su cargo, identificando competencias adquiridas y diagnosticando factores de mejora, para los cuales la empresa deberá enfocar su esfuerzo. Sanabria (2015)</p>		<p>● <b>Comportamiento organizacional:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Propicia un ambiente agradable.</li> <li>● Reuniones internas de servidores</li> <li>● Intercomunicación entre compañeros de trabajo.</li> <li>● Relaciones interpersonales con compañeros de trabajo</li> <li>● Trabajo en grupo</li> </ul>	
			<p>● <b>Condiciones laborales en el Trabajo:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estándares ambientales de trabajo.</li> <li>● Reglas de convivencia.</li> <li>● Ley, estatuto reglamento de la organización o institución.</li> <li>● Salubridad ambiental.</li> </ul>	

<p><b>Rendimiento laboral</b></p> <p><b>Del servidor administrativ o interno</b></p>			<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Satisfacción Laboral y vida social:</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Seguridad ambiental.</li><li>● Equipos electrónicos.</li> <li>● Desarrollo personal y familiar</li><li>● Grado de satisfacción en el ambiente social.</li><li>● Grado de satisfacción en su trabajo.</li></ul>	
--	--	--	--	--	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA

INSTRUMENTO.

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre rendimiento laboral

2. Autor original:

Dr. Oscar Apaza Apaza

3. Adaptación:

Mg: Alida Luz Esperanza Cabanillas Campos

4. Objetivo:

Proponer un modelo de gestión del capital humano para la mejora del rendimiento laboral del servidor administrativo interno.

5. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 29 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 77 servidores administrativos internos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo- Lambayeque

# CUESTIONARIO

## RENDIMIENTO LABORAL

Estimado colaborador se agradece por anticipado su participación y se le pide por favor responder con la mayor sinceridad y objetividad. La información es totalmente anónima y reservada y solo será usada exclusivamente para investigación académica. Marque con "X" una sola vez en el cuadro que estime por conveniente conforme a las siguientes opciones:

<b>1 = Nunca, 2 = Rara vez, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre</b>						
<b>Variable : RENDIMIENTO LABORAL</b>						
<b>Dimensión: Competencias laborales</b>		<b>1 nunca</b>	<b>2 Casi nunca</b>	<b>3 A veces</b>	<b>4 Casi siempre</b>	<b>5 Siempre</b>
1.	¿En el trabajo diario los servidores hacen uso de las tecnologías de la información y comunicación?					
2.	¿Los servidores son hábiles y creativos en el trabajo diario?					
3.	¿Los servidores demuestran dominio en sus conocimientos y técnica?					
4.	¿Tus compañeros de trabajo de cada área tiene el dominio y manejo de conocimientos para cumplir con eficiencia sus labores?					
5.	¿Los servidores en su trabajo diario toman decisiones acertadas para solucionar problemas?					
6	¿El servidor en su trabajo diario demuestra capacidad para solucionar dificultades.?					
7	¿El personal maneja habilidades y creatividad en la solución inmediata problemas?.					
8	¿La institución en la que labora se le facilita al servidor cursos y talleres sobre informática y redes sociales?					
<b>Dimensión: Comportamiento Organizacional</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Las relaciones personales e interpersonales se aprecian ser favorables en su área de trajo y en su institución?					
10	Los servidores demuestran estar comprometidos positivamente con sus labores					
11	¿Su jefe de área convoca a reuniones en forma periódica con su personal de su área?					

12	¿Observa si el servidor brinda y recibe apoyo de su grupo de trabajo?					
13	¿Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo?					
14	¿Se aprecia que el trato entre trabajadores es favorable?					
15	¿Existe ayuda mutua en su área de trabajo?					
16	¿Existe identificación en su área de trabajo?					
	<b>Dimensión: Condiciones laborales de trabajo</b>	1	2	3	4	5
17	¿Los ambientes cuentan con una distribución de acuerdo a las labores que realiza?					
18	¿Existen normas de convivencia en su área y centro laboral?					
19	¿La institución en la que Ud. labora le da a conocer sus derechos?					
20	¿Conoce el reglamento interno de los de su institución?					
21	¿El lugar en el que labora cuenta con buena iluminación y ventilación?					
22	¿Las condiciones de higiene y salubridad en las que labora son favorable?					
23	¿La estructura y ambiente físico en el que labora se encuentra en buenas condiciones?					
24	¿El lugar en el que labora ofrece seguridad y cuenta con el equipo electrónico y otros que son necesario para el desarrollo efectivo de sus labores?					
25	¿Para realizar tu trabajo usas computadora e información de internet?					
	<b>Dimensión: Satisfacción laboral y vida social</b>	1	2	3	4	5
26	¿Está satisfecho con las labores que realiza en su organización					

27	¿Asiste Ud. reuniones sociales organizadas por su institución en fechas festivas importantes?					
28	¿Se encuentra a gusto con su Carrera o profesión?					
29	¿Existe entendimiento favorable entre colegas dentro de la institución que labora?					

Gracias por su colaboración

## CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Muestra.

Para determinar la muestra se utilizó la fórmula de población finita.

$$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2(N - 1) + Z^2 p q}$$

En donde:

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de significación (Para 95% es igual a 1,96)

E = máximo error permitido (5% = 0,05)

p = nivel de aceptación (50% = 0,5)

q = nivel de rechazo (50% = 0,5)

N = población total

$$n = \frac{(1.96^2) * 0.5 * 0.5 * 607}{0.05^2(607 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 236$$

Por razones de la problemática originada por COVI-2019, no ha sido posible trabajar con toda la muestra, por lo que se ha trabajado con lo máximo de servidores que han participado en la encuesta en forma voluntaria. Habiendo alcanzado un máximo de participantes de 86 participantes, 10 de los cuales participaron en la prueba piloto quedando para la muestra final 76 participantes.

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del capital humano para el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo-Lambayeque.

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre gestión del capital humano y rendimiento laboral.

### III. TESISISTA:

Mg: Alida Luz Esperanza Cabanillas Campos

### IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

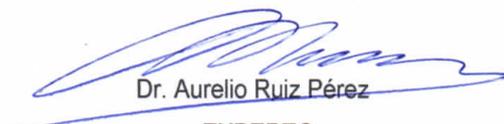
OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, julio del 2020

Firma



Dr. Aurelio Ruiz Pérez

EXPERTO

DNI: 16545294

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del capital humano para el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo-Lambayeque.

I. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre rendimiento laboral.

I. TESISISTA:

Mg: Alida Luz Esperanza Cabanillas Campos

I. DECISIÓN:

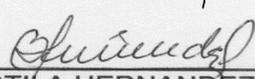
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, julio del 2020

  
Dra. BERTILA HERNANDEZ FERNANDEZ  
DNI N°16526129

Firma

EXPERTO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del capital humano para el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo-Lambayeque.

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre rendimiento laboral.

### III. TESISISTA:

Mg: Alida Luz Esperanza Cabanillas Campos

### IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de agosto del 2020



Firma

Dr. Christian Abraham Dios Castillo

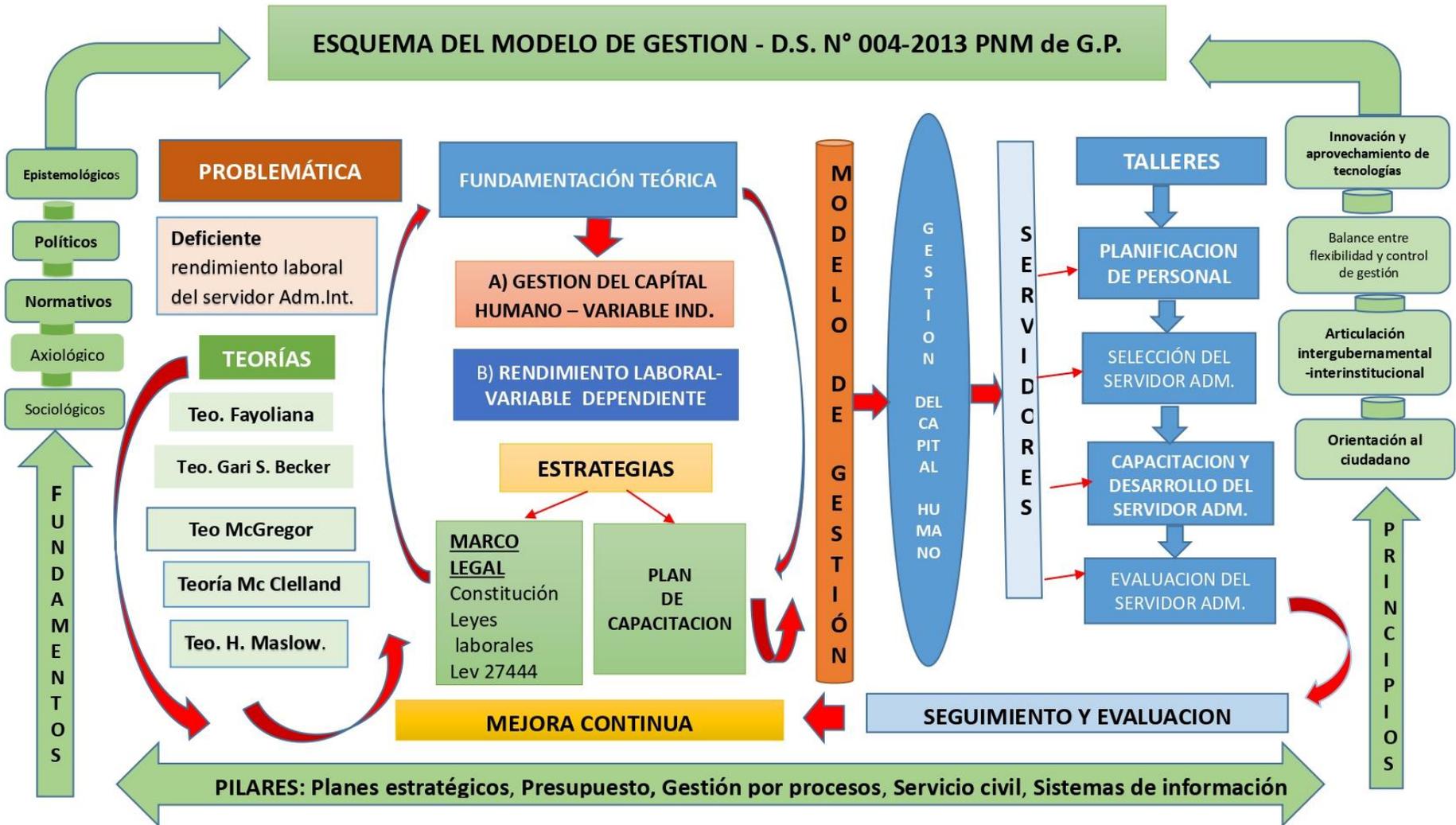
## CONFIABILIDAD

Confiabilidad – Alpha de Cronbach

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	29

**MODELO DE GESTION DEL CAPITAL HUMANO PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL SERVIDOR ADMINISTRATIVO INTERNO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO -LAMBAYEQUE**



Modelo de gestión del capital humano para mejorar el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la universidad nacional Pedro Ruíz Gallo-Lambayeque.

**INTRODUCCIÓN:** Mediante la propuesta que se describe se pretende mejorar el rendimiento laboral del servidor de administración interna de la universidad nacional Pedro Ruíz Gallo-Lambayeque y de los servidores en general, resultando ser esta la realidad problemática que se ha diagnosticado, para lo cual es necesario que la institución lleve a cabo acertada planificación, selección del capital humano, capacitación, evaluación; acciones administrativas que arrojaran eficiente rendimiento laboral del capital humano, el cual permitirá la satisfacción laboral del servidor, adecuado comportamiento organizacional, buenas condiciones laborales, desarrollo personal y social, deviniendo en la buena atención a los usuarios y en la satisfacción de la sociedad en general. Chiavenato( 2009), sostiene que las personas constituyen el principal recurso competitivo con el que cuenta la organización, por lo que la inversión que la empresa debe realizar en ello, impulsara a su desarrollo, otorgarle el correspondiente espacio para el desarrollo de su talento, por lo que cuanto más inversión realice en la misma, en mayor proporción adquirirá mayor riqueza e incrementara el potencial de dicho capital humano, mucho más si este capital se integra a un contexto acogedor, de lo contrario los talentos evitaran compromisos con la empresa y se propiciara el aislamiento la deserción de talentos, por lo que de la suma de talento y contexto arroja como resultado el concepto de capital humano.(pp.52, 55); en consecuencia, la institución o empresa debe de gestionar el capital humano mediante una responsable planificación de sus necesidades, de las condiciones necesarias para cada puesto laboral conforme a los conocimientos, a las competencias actualmente llamadas habilidades blandas requeridas para dicha plaza, bajo una transparente selección del personal, ya que al momento de calificar se debe tener en cuenta el área donde va a laborar dicho personal, es preciso señalar que la capacitación y actualización debe llevarse a cabo en forma permanente y continua sobre todo en el área de atención a los usuarios, uso de la tecnología de la información y comunicación, incentivar la práctica de la ética, con responsabilidad sobre el ambiente social y ambiental, también es indispensable la evaluación en forma

permanente fundamentándose en la eficacia y la eficiencia que no son bien entendidas actualmente sobre todo en las instituciones estatales.

Por otro lado, tenemos al rendimiento laboral referido las dimensiones competencias laborales generales, el comportamiento organizacional, las condiciones laborales en el trabajo, la satisfacción laboral y vida social cuya finalidad es satisfacer de manera eficiente las necesidades de los usuarios y de la sociedad plena, debido a que la misión de todo servidor público es brindar el servicio en forma eficiente oportuna, empática, comprometida y veraz, esto es un servicio de calidad óptima, pero es de observarse que en el terreno de la realidad estas condiciones escasean, que la burocracia es creciente en pleno auge las tecnologías de la Información y la Comunicación.

#### OBJETIVOS DE LA PROPUESTA:

Objetivo general: Promover el nivel de gestión del capital humano con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral de los servidores de administración interna de la universidad nacional Pedro Ruíz Gallo- Lambayeque.

Objetivos específicos:

Proponer estrategias fundamentadas en los principios de la gestión de capital humano para ser implementadas en la institución investigada.

Implementar el modelo de gestión del capital humano en la universidad nacional Pedro Ruíz Gallo-Lambayeque.

Ofrecer un modelo para que otras instituciones públicas o particulares del entorno lo tomen en consideración.

TEORIAS: La presente propuesta está estructurada para mejorar el rendimiento laboral de los servidores de administración interna se basa en las siguientes teorías: La teoría Fayoliana, la teoría de Gari S. Becker, la teoría de McGregor, la teoría de Mc. Clelland y la teoría de Abraham Maslow.

FUNDAMENTACION TEORICA: Sobre las variable independiente Gestión del Capital Humano y la variable dependiente Rendimiento Laboral tenemos que: Valencia, M. (2020) expone las teorías de actualidad sobre Gestión del Capital Humano, basado en la teoría de Elton Mayo, quien formuló su teoría, sobre los problemas de la productividad en los que aparece la concepción del ser humano como el fin último del proceso productivo, precisa que el capital humano en forma de trabajadores con conocimientos exitosamente retenidos en una organización es esencial para la rentabilidad de una empresa. Por otro lado, Pérez-Fuentes, D. & Castillo-Loaiza, J. (2016) refieren sobre las teorías más actuales, como: Schultz (1960) plantea que los factores de producción decisivos para el mejoramiento del bienestar son el incremento de la calidad de la población, los adelantos en el conocimiento y el perfeccionamiento de habilidades. Luego, Gary S. Becker (1964) desarrolla formalmente la teoría del capital humano argumentando que la educación y la formación son inversiones que realizan los individuos racionales con el fin de incrementar su eficiencia productiva y sus ingresos. Barro (1990) elabora un modelo de crecimiento económico endógeno demostrando que la inversión en capital humano incluye educación y capacitación laboral; luego Mincer (1958) y Johnes (1997) plantean la relación recíproca entre el crecimiento económico y el crecimiento del capital humano, lo que se convierte en un factor importante para el crecimiento económico sostenido. Hashim, M., y otros (2015), definen al capital humano como el término que hace alusión a las habilidades, experiencias y conocimientos de los colaboradores, los cuales les aportan valor a las organizaciones siempre que se implementen buenas prácticas para su gestión. Atalay, R. (2015) define a la variable capital humano como el factor más importante en la producción, en consecuencia; los gastos que se realicen en su educación son indispensables ya que un colaborador culto, hábil será capaz de emplear la maquinaria avanzada en forma óptima, innovar ideas y métodos en el proceso de producción, incrementando su rendimiento laboral minimizando el desperdicio en la producción. Ambrosius, J. (2016), respecto a la fuga del capital humano, sostiene que el apoyo organizacional y la oportunidad de carrera percibida están relacionados negativamente con la intención de irse de los empleados de su centro laboral. Becker, Gary (1964), afirma que la inversión en la educación y capacitación de un individuo es similar a las inversiones comerciales en equipos. Bryman, A., y

Bell E., (2015), en su estudio mostraron que llevándose a cabo la gestión estratégica de la gestión del recurso humano se potencian las ventajas competitivas sostenibles de la institución; de otro lado, Díaz-Soloaga, P. (2019). Expone sobre la comunicación interna en las instituciones que ha experimentado un avanzado desarrollo actualmente con el uso de la tecnología de la información y la comunicación. Farace, S. y Mazzotta, F. (2015) expone resultados de su estudio, los que confirman que el capital humano, así como las redes dentro de la empresa desarrollan un efecto positivo al interior de la empresa en la innovación y en la cadena productiva constituyéndose en la red externa más importante respecto al conocimiento e innovación; como que, Gogan, L., y otros, (2016), exponen sobre los resultados obtenidos en su estudio mostrando que existe una relación significativa entre el capital intelectual y el desempeño organizacional. Tajeddini, K. (2016), afirma que los gerentes de las organizaciones públicas deben estar atentos a la innovación y el aprendizaje como capacidades estratégicas de suma importancia para un desempeño elevado y sostenible. Por otro lado, Pantouvakis, A (2017), afirma que la gerencia de calidad total surge cuando los gerentes se preocupan por producir calidad y bienestar, buscando la reducción del costo, pero al mismo tiempo el incremento de las necesidades de los clientes y que la función de los gerentes son: Planificar, dirigir, verificar y corregir. Gupta, N., (2014) concluyó que, entre los aspectos analizados, son determinantes para la gestión del talento humano desde el enfoque estratégico principalmente la identidad de la gente en correspondencia a la cultura organizacional y su ejecución para el cumplimiento de metas. Fitria, Y. (2019) afirma sobre la importancia de que las organizaciones se interesen por implementar estrategias para captar el conocimiento tácito de los servidores, a fin de documentarlo, socializarlo y gestionarlo estratégicamente para convertirlo en su propiedad. Dădârlat, A. (2015) sostiene que la contratación de colaboradores idóneos es una exigencia estratégica de suma relevancia, pues supone dotar a la organización de personal competente, con conocimientos, destrezas y talentos indispensables para una eficiente inversión de capital humano. Barro, R (1990), afirma que, las tasas de crecimiento y ahorro caen con el aumento en los gastos de tipo de servicios públicos.

Sobre capital humano y condiciones laborales tenemos que: Barro, R (1991), afirma que las muertes de los trabajadores de mediana edad aumenta la oferta laboral de

adolescentes, disminuye el acceso a la educación de las niñas que asumen obligaciones familiares a temprana edad abandonando la escuela y que la mujer adulta tiende a convertirse en una parte de la fuerza laboral importante. Instituto Sindical Europeo 2017, investigó sobre el impacto las nuevas tecnologías en las condiciones laborales y la salud y seguridad de los trabajadores en los sectores industriales, así como en las profesiones intelectuales; evalúa las consecuencias de la digitalización en la salud, seguridad y lesiones relacionadas con el trabajo realizado por los de los trabajadores. Barro, R (1991) concluye que los análisis empíricos demostraron que el nivel del capital humano se correlaciona positivamente con la variable salud y exhibe grandes diferencias por regiones resultando mejor favorecidas Europa occidental y América del Norte.

Sobre rendimiento laboral tenemos: respecto a clima organizacional y desempeño laboral Vera, N. & Suárez, A. (2018) sostienen que la excelencia en el servicio al cliente es parte fundamental de la filosofía corporativa, que el valor fundamental de los integrantes de la empresa debe ser la vocación de servicio de calidad, para lo cual es indispensable procurar un ambiente armónico entre los clientes internos que se reflejará en una interacción positiva entre cliente interno y externo para la prestación de un servicio efectivo como producto de que los clientes internos se identifiquen con el clima organizacional. Vargas Hernández, J. y otros (2018), concluyen que el impacto que tiene la motivación en el rendimiento laboral es significativo por presentar una correlación positiva considerable, así mismo se determinan los indicadores que tienen mayor impacto, la capacitación con las expectativas y la providencia de la recompensa con los incentivos. Pilligua, C. y otro (2019), concluyen que, las organizaciones deben prestar atención, en generar ambientes laborales adecuados para los trabajadores, para que estos a su vez puedan mejorar su nivel de productividad. Xianyin L, Boxu Y. y Wendong L (2017), sostienen que la satisfacción en el trabajo en empleados que inician su carrera tiene un efecto significativo en la conducta laboral y en la actitud ante el trabajo en los empleados, por otro lado; Bauer, C (2017), afirma que la satisfacción, el bienestar y la felicidad en el entorno laboral se aborda desde diferentes perspectivas y una de ellas es la economía.

Para Frick, K. (2019), sostiene que el objetivo del trabajo es la producción eficiente, que los empleadores benevolentes fomentan el trabajo saludable, toman en cuenta

que las opiniones de los colaboradores son de apreciable necesidad para definir los riesgos y priorizar las medidas para diseñar e implementar soluciones convenientes en la fase inicial y para monitorear y luchar la marcha de la organización. Charry, H. (2018), concluye que existe correlación significativa entre la comunicación interna, el clima organizacional y las dimensiones grado de estructura y su influencia en el cargo; consideración, entusiasmo y apoyo; orientación hacia la recompensa y orienta y orientación hacia el desarrollo y promoción del trabajo

Mediante la presente investigación se plantea un modelo de gestión basado en las técnicas y principios de gestión del capital humano cuyos principales actores lo constituye los servidores administrativos de la institución investigada, a quienes se les capacitará en forma permanente, secuencial y continuado, mediante talleres, interna y externamente de acuerdo a su cargo que desempeña, realizando el correspondiente seguimiento hasta lograr la mejora continua. El modelo es continuo.

Asimismo, para el diseño del presente modelo se ha recurrido a los fundamentos pilares y principios de la política de modernización del estado D. S. N° 004-2013 PNM de G.P

**FUNDAMENTOS:** El modelo tiene como fundamentos importantes estudios realizados sobre capital humano, el que constituye el recurso más importante de las organizaciones

**Sociológico:** Aponte-Jaramillo, E. & Vásquez-Rizo, F. (2020), concluyen que a la realidad le urge contar con un capital humano consciente y participativo, a fin de que logre transformar su realidad, que generen condiciones positivas locales y sostenibles en beneficio de los ciudadanos y del colectivo, adquiriendo la facultad de ser proactivos, productivos competitivos, capaces de generar conocimiento útil en favor de la sociedad, conformándose de esta manera un verdadero capital social.(p.13)

**Epistemológicos:** Los recursos económicos básicos actualmente ya no lo conforma los recursos naturales ni el trabajo, estos han sido desplazados por el conocimiento y su valor es generado por la productividad y la innovación, como consecuencia de la aplicación del conocimiento al trabajo. El ser humano es capaz de generar

capacidades intelectuales, propiamente del ser humano, destinadas a la reflexión acerca del conocimiento que ha creado, es el único ser inteligente capaz de asignar atributos éticos a su propio conocimiento, es capaz de dirimir lo que es bueno, de lo conocido o creado: Su conocimiento se perfecciona en el acto metacognitivo.

Normativos: Pazmiño, M. Sisalema W., Noboa G. (2020), sostienen que el capital humano debe actuar conforme a lo dispuesto por las leyes laborales vigentes en su entorno laboral, las que deben respaldar sus deberes y derechos en su desempeño laboral, estos conjuntos de disposiciones legales crean un vínculo de derecho jurídico entre ambas partes que permita establecer de forma coherente y armoniosa una relación laboral digna para lograr la igualdad de sus derechos, lograr mejores condiciones laborales; finalmente es la regulación de la situación frente a sus obligaciones con los líderes de la organización, a fin de evitar la explotación del hombre por el hombre; concluyendo que el cumplimiento de los beneficios contractuales laboralmente formaría parte de las políticas constitucionales y sociales para el crecimiento y mejorar el nivel de vida del ciudadano (pp. 3 y 11).

Políticos: La realidad nacional muestra problemas de profunda despreocupación por el bien común y la formación moral del ciudadano, escasean los programas gubernamentales o institucionales que incentiven la formación de ciudadanos hábiles legalmente, que cuenten con bases sólidas para su participación en la solución de los problemas del país, con ideas claras que permitan proyectar a nuestra sociedad hacia un futuro próspero e inclusivo. Las instituciones, OCDE/CAF/CEPAL (2018), desarrolla un informe sobre Perú en el que se sostienen que este país desarrolla una agenda para vincular a los ciudadanos con las instituciones públicas tendientes a impulsar un desarrollo más incluyente, centrándose en la seguridad ciudadana, la lucha contra la corrupción, mejores servicios de agua y saneamiento y mejorar los servicios del gobierno en la atención a la ciudadanía, la dación de leyes anticorrupción con sus respectivos órganos jurisdiccionales, coordinando y priorizando acciones gubernamentales intencionadas a lograr mejoras en los servicios y atención a los ciudadanos.

Ramírez, R. y otros, (2018) concluye que, en algunas empresas, los principios de responsabilidad social no son tomados en cuenta en la gestión estratégica del

talento humano, que la dimensión menos recurrente son los estándares laborales dejando de lado los principios de anticorrupción, los derechos humanos y la conservación del medioambiente.

**Axiológicos:** referido a los valores y a los juicios de valor que puede realizar un ser humano, en consecuencia, cada una de las personas que integran una institución tiene una personalidad que se encuentra caracterizada por la escala de valores que posea, por lo que los líderes de las instituciones deben preocuparse por gestionar en el fortalecimiento de la formación ética y moral de sus colaboradores a fin de que actúen acorde con un esquema axiológico favorable a los intereses de ellos mismos y de la organización.. La escala de valores a tener en cuenta se refleja en la Pirámide creada por Abrahán Maslow que pretende organizar las necesidades humanas (valores o contravalores dependiendo de la persona).

**PILARES:** El presente modelo de gestión del capital humano tiene su sustento en los pilares de la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, que establece los principales lineamientos del proceso de modernización del estado. El objetivo de esta política es que las instituciones públicas reflejen la política en objetivos claros.

**PRIMER PILAR. - Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos:**  
Responsable CEPLAN-PCM

Las políticas públicas nacionales (PPNS) integran y dan coherencia a la acción del estado, su enfoque principal es de servicio al ciudadano, deben reflejar los objetivos establecidos en los planes sectoriales.

Planeamiento estratégico sectorial multianual (PESEM). Determina los objetivos estratégicos de mediano plazo de los sectores, define cursos de acción en un esquema multianual.

Planes de desarrollo concertado (PDCS). Es una propuesta de desarrollo acordada por actores claves de la región; orienta el proceso de desarrollo regional y local; articula verticalmente los objetivos territoriales.

Planeamiento estratégico institucional; debe estar articulado con el POI y con los planes de otras entidades en la línea de las políticas públicas nacionales (PPNS).

Planeamiento operativo (POI); debe estar articulado con el PEI y con los planes de otras entidades en la línea de la Políticas Públicas Nacionales.

SEGUNDO PILAR. -Presupuesto por resultados: La política de Modernización de la Gestión Pública está dirigida a mantener la disciplina fiscal mejorar la eficiencia en la distribución de recursos y la calidad de gasto público asegurando la eficacia en las operaciones públicas; busca apoyar la adopción progresiva del programa presupuestal impulsada por el Ministerio de Economía y Finanzas a cargo de la Dirección General de Presupuesto para todo el gasto programable asegurando eficiencia y eficacia en las operaciones de todas las entidades y agencias en los tres niveles de gobierno, mediante el programa Presupuestal, el que es la unidad básica de presupuesto y una herramienta de priorización y de transparencia en la información que permite identificar a la población objetivo o beneficiaria de cada programa específico y vincularla con los productos y resultados que las entidades proveerán para satisfacer todas las demandas.

TERCER PILAR. -Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional. Las entidades públicas deben adoptar de manera paulatina, la gestión por procesos, continuar con los esfuerzos relacionados a la simplificación administrativa y organizarse de manera adecuada para llevar adelante los procesos y alcanzar los resultados esperados.

- Con respecto a la gestión por procesos: Para optimizar los procesos; toda entidad debe contar con su Manual de Procedimientos (MAPROs) el que contiene la manera y los costos como la entidad ha alcanzado a satisfacer los intereses de los ciudadanos.

- En lo referente a la simplificación administrativa materializa el objetivo principal de la política pública que es la de promover la eficiencia y eficacia en todos los ámbitos administrativos de las instituciones, fomentando la cultura del servicio al ciudadano, siendo el principal la Ley de simplificación administrativa contenida en el Decreto Legislativo 1310 que elimina costos y obstáculos innecesarios.

- Sobre la organización institucional; el diseño organizacional de las instituciones debe tener en cuenta; la existencia de estándares básicos, los mecanismos de coordinación, los criterios de diseño como son la especialización del trabajo entre otros temas contingentes como la capacidad de responder a los cambios en los diferentes entornos y las relaciones de poder.

**CUARTO PILAR: Servicio civil meritocrático:** comprende el sistema de medidas institucionales direccionadas a articular y gestionar a los servidores públicos armonizando los intereses de la sociedad con la de los servidores públicos, cuyo propósito es el servicio al ciudadano, liderada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) con el propósito de lograr la profesionalización de la función pública en todos los niveles de gobierno, la atracción de personal calificado, se priorice la meritocracia en el acceso, promoción, evaluación y permanencia en el sector público. La responsabilidad se encuentra a cargo de las oficinas de recursos humanos de cada entidad, quienes deben implementar las normas principios, métodos, procedimientos y técnicas del sistema

**QUINTO PILAR: Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento:** para asegurar una gestión pública eficiente, las entidades públicas deben contar con un sistema de información, con un proceso de seguimiento, de evaluación y con una adecuada gestión del conocimiento

El sistema de información es un proceso de recoger, organizar y analizar datos con el objeto de convertirlos en información útil para la toma de decisiones.

El sistema debe contar con indicadores de resultados y plazos previamente establecidos y validados con criterios que aseguren su confiabilidad y transparencia.

**Sistema de seguimiento y evaluación:** El seguimiento, para verificar que las actividades se están realizando conforme a lo previsto y que muestran datos que permitan conocer cuan cerca de alcanzar un objetivo y que se debe ajustar en el camino para conseguir el objetivo. La evaluación, para determinar los cambios generados por una actividad o secuencia de actividades, comparando el estado inicial con el final.

**Gestión del conocimiento:** Para identificar, analizar y compartir el conocimiento disponible y requerido sobre la gestión y su relación con los resultados, a fin de facilitar a través de la información pertinente el trabajo de todos los funcionarios públicos, facilitar la ubicación del lugar donde se encuentra el conocimiento.

**PRINCIPIOS:** Los principios que rigen la propuesta son:

Orientación al ciudadano: Un estado flexible, dialogante a través de las políticas públicas, con funcionarios públicos calificados y motivados que se preocupan por atender y responder a las necesidades de los ciudadanos.

Articulación intergubernamental e interinstitucional: Las entidades públicas deben planificar y ejecutar sus acciones de manera articulada tanto a nivel administrativo como entre los niveles gubernamentales, fomentando la comunicación y la continua coordinación, uso de los recursos en forma asociativa y cooperativa con la finalidad de responder eficaz y oportunamente, evitar ambigüedades duplicidades interinstitucionales y gubernamentales.

Balance entre flexibilidad y control de la gestión: Las entidades deben desarrollar una gestión, ágil, eficaz, eficiente y oportuna adaptando oportunamente sus estructuras organizacionales, así como sus procesos y procedimientos especialmente en el ámbito administrativo de manera que se asegure la prestación de servicios públicos según las necesidades de los ciudadanos, velando por el uso adecuado de los recursos y bienes públicos.

Innovación y aprovechamiento de las tecnologías: La finalidad de que las instituciones públicas incorporen el uso y aprovechamiento intensivo de la tecnología, especialmente en el sistema administrativo para lograr el cambio y la mejora de la gestión pública.

#### VALIDACION:

El proceso de validación fue realizada por tres expertos Doctores en Gestión Pública y Gobernabilidad, quienes indicaron que estaba listo para ser aplicado.

## VALIDEZ DE LA PROPUESTA

### INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional: Señor Dr. AURELIO RUIZ PÉREZ

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, relacionada con Gestión del capital humano para el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la universidad nacional Pedro Ruíz Gallo –Lambayeque, me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

##### 1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Años de experiencia en docencia universitaria: Veinte Años
- 1.2. Cargo que ha ocupado: Docente a tiempo Parcial EPG-UCV
- 1.3. Institución Educativa donde labora actualmente: Universidad César Vallejo
- 1.4. Especialidad: Profesor de Ciencias Químico Biológicas
- 1.5. Grado académico alcanzado: Dr. En Gestión Universitaria.

##### 2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	x
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

- 2.2 Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	x		
Su propia experiencia.	x		
Trabajos de autores nacionales.	x		
Trabajos de autores extranjeros.	x		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	x		
Su intuición.	x		

## II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Aurelio Ruiz Pérez
---------------------------------	--------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe

Mg. ALIDA LUZ ESPERANZA CABANILLAS CAMPOS.

Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la variable de estudio: Desempeño docente.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA)  
Bastante adecuado (BA)  
Adecuado (A)  
Poco adecuado (PA)  
Inadecuado (I)

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Modelo de gestión del capital humano para mejorar el rendimiento laboral.	x				
2	Representación gráfica del Programa.	x				
3	Secciones que comprende.	x				
4	Nombre de estas secciones.	x				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones.	x				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones.	x				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio.	x				

### 2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Modelo de gestión del capital humano para mejorar el rendimiento laboral.	x				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el modelo.	x				
3	Programaciones de capacitación con profesionales.	x				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	x				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema.	x				
6	Guarda relación el Programa con el objetivo general.	x				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos.	x				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar.	x				

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
9	Las estrategias guardan relación con el modelo.	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo.	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo.	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del Modelo.	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo.	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social.	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta está insertada en la Investigación.	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos.	X				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X				

### 2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia.	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de Investigación.	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de Investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación.	X				

Lugar y fecha: Chiclayo, 17 de diciembre de 2020



Firma del experto  
DNI N° 16545294

Agradezco su gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombres: Aurelio Ruiz Pérez

Dirección electrónica: aurupe1@yahoo.es

Teléfono: 978903132

Gracias por su valiosa colaboración.

## INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional: Señor Dr. JHON WILIAN MALCA SAAVEDRA

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, relacionada con Gestión del capital humano para el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la universidad nacional Pedro Ruíz Gallo –Lambayeque, me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

#### 3. Datos generales del experto encuestado:

- 3.1. Años de experiencia en docencia universitaria: Cuatro
- 3.2. Cargo que ha ocupado: Docente posgrado y Funcionario Público
- 3.3. Institución Educativa donde labora actualmente: Universidad César Vallejo
- 3.4. Especialidad: Gestión Pública y Derecho Administrativo
- 3.5. Grado académico alcanzado: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

#### 4. Test de autoevaluación del experto:

- 2.2 Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	<del>10</del>
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---------------

- 2.3 Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia.	X		
Trabajos de autores nacionales.	X		
Trabajos de autores extranjeros.	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición.	X		

### II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Dr. JHON WILIAN MALCA SAAVEDRA
---------------------------------	--------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe

Mg. ALIDA LUZ ESPERANZA CABANILLAS CAMPOS.

Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la variable de estudio: Gestión del capital humano.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA)  
Bastante adecuado (BA)  
Adecuado (A)  
Poco adecuado (PA)  
Inadecuado (I)

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Modelo de gestión del capital humano para mejorar el rendimiento laboral.	X				
2	Representación gráfica del Programa.	X				
3	Secciones que comprende.	X				
4	Nombre de estas secciones.	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones.	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones.	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio.	X				

### 2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Modelo de gestión del capital humano para el rendimiento laboral del servidor administrativo.	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el modelo.	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales.	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema.	X				
6	Guarda relación el Programa con el objetivo general.	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos.	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar.	X				
9	Las estrategias guardan relación con el modelo.	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo.	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo.	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del Modelo.	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo.	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	X				

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social.	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta está insertada en la Investigación.	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos.	X				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X				

### 2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N	Aspectos a evaluar	MA	B A	A	PA	I
1	Pertinencia.	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de Investigación.	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de Investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación.	X				

Lugar y fecha: Chiclayo, 14 de diciembre de 2020



Firma del experto  
DNI N° 16788917

consideraciones:

Agradezco su gratitud por sus valiosas

Nombres: Jhon Wilian Malca Saavedra

Dirección electrónica: jhonmalca@hotmail.com

Teléfono: 943248748

Gracias por su valiosa colaboración.

## INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional: Señora Dra. BERTILA FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, relacionada con Gestión del capital humano para el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la universidad nacional Pedro Ruíz Gallo –Lambayeque, me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

#### 5. Datos generales del experto encuestado:

5.1. Años de experiencia en docencia universitaria: Trece años.

5.2. Cargo que ha ocupado: Docente a tiempo parcial

5.3. Institución Educativa donde labora actualmente: Universidad César Vallejo

5.4. Especialidad: Licenciada en Educación Primaria

5.5. Grado académico alcanzado: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

#### 6. Test de autoevaluación del experto:

2.3 Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 x
---	---	---	---	---	---	---	---	---	------

2.4 Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	x		
Su propia experiencia.	x		
Trabajos de autores nacionales.	x		
Trabajos de autores extranjeros.	x		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	x		
Su intuición.	x		

### II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Dra. Bertila Hernández Fernández
---------------------------------	----------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe

Mg. ALIDA LUZ ESPERANZA CABANILLAS CAMPOS

Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la variable de estudio:

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA)  
 Bastante adecuado (BA)  
 Adecuado (A)  
 Poco adecuado (PA)  
 Inadecuado (I)

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Modelo de gestión del capital humano para mejorar el rendimiento laboral.	x				
2	Representación gráfica del Programa.	x				
3	Secciones que comprende.	x				
4	Nombre de estas secciones.	x				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones.	x				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones.	x				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio.	x				

### 2.2. CONTENIDO

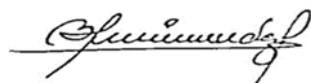
N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Modelo de gestión del capital humano para mejorar el rendimiento laboral.	x				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el modelo.	x				
3	Programaciones de capacitación con profesionales.	x				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	x				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema.	x				
6	Guarda relación el Programa con el objetivo general.	x				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos.	x				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar.	x				
9	Las estrategias guardan relación con el modelo.	x				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo.	x				
11	Los principios guardan relación con el objetivo.	x				
12	El tema tiene relación con la propuesta del Modelo.	x				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo.	x				

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura	x				
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	x				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social.	x				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	x				
18	La propuesta está insertada en la Investigación.	x				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos.	x				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	x				

### 2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia.	x				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de Investigación.	x				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de Investigación.	x				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación.	x				

Lugar y fecha: Chiclayo, 18 de diciembre de 2020



Firma del experto  
DNI N° 16526129

Agradezco su gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombres: Bertila Hernández Fernández

Dirección electrónica:

bertilahernandez2013@gmail.com

Teléfono: 990219547

Gracias por su valiosa colaboración.



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**RECTORADO**

*“Año de la Universalización de la Salud”*

Lambayeque, 07 de setiembre de 2020

**OFICIO N°220-2020-VIRTUAL-R-UNPRG**

Señora:

**Dra. MERCEDES ALEJANDRINA COLAZOS ALARCON**

Jefe

Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

Presente. -

Asunto: **Aceptación para realizar Trabajo de Investigación Científica**

Referencia: Carta S/N – Expediente 2892-2020-SG

De mi consideración:

Sirva el presente documento para expresar mi saludo personal e institucional y en atención al documento de la referencia, **informarle de la aceptación de la alumna Alida Luz E. Cabanillas Campos** del programa de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, para que realice su trabajo de investigación científica en esta Casa de Estudios.

Asimismo, sírvase coordinar con el Vicerrectorado de Investigación a través del correo electrónico: [mesadepartes\\_vrinv@unprg.edu.pe](mailto:mesadepartes_vrinv@unprg.edu.pe) y con la Oficina General de Recursos Humanos: [mesadepartes\\_ogrh@unprg.edu.pe](mailto:mesadepartes_ogrh@unprg.edu.pe), para el desarrollo del Trabajo de Investigación.

Sin más por el momento reciba un cordial saludo de nuestra parte.

Atentamente,

**Dr. JORGE A. OLIVA NUÑEZ**  
Rector

c.c.: Vicerrectorado de Investigación  
Oficina General de Recursos Humanos  
Archivo

JON/

Tabla 8: Primer Taller: Variable Gestión del Talento Humano

PARTICIPANTES: Servidores administrativos de UNPRG-Lambayeque

FECHA: Primera semana

DIMENSION: Planificación de Personal

MOMENTO	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLES	
Inicio		Saludo bienvenida y presentación del tema y de los objetivos.	10'	Registro de asistencia. Ficha de asistencia.	Equipo organizador y docente.	
Desarrollo	Puntualizar la importancia de la planificación y del capital humano en las instituciones.	Dialogar sobre teorías sobre la planificación y las necesidades de los recursos humanos en la institución.  Realizar análisis sobre las capacidades, competencias y habilidades, habilidades blandas con las que debe contar cada servidor de acuerdo a su área de trabajo.	40'	Multimedia, copias de diapositivas.	Docente	
Cierre	Precisar las capacidades, competencias y habilidades, con las que debe contar cada servidor.	Reflexión: ¿Con qué se queda cada participante? ¿Cómo debe participar cada servidor en la planificación de su institución?	10'	Video	Organizador y docente	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9: Segundo Taller: Variable Gestión del Talento Humano

PARTICIPANTES: Servidores administrativos de UNPRG-Lambayeque

FECHA: Segunda semana

DIMENSION: Selección del Capital

Humano.

MOMENTO	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLES
Inicio	Examinar la importancia de la selección rigurosa de los recursos humanos.  Determinar el proceso riguroso de los requisitos con los que debe contar cada servidor para acceder a una plaza en la institución.	Saludo y felicitación por su asistencia, presentación del tema.	10'	Registro de asistencia. Ficha de asistencia.	Equipo organizador y docente.
Desarrollo		Precisar sobre el proceso riguroso para selección de capital humano.  Análisis sobre las competencias que debe manejar el personal de acuerdo a cada área.  Implementar el cumplimiento del proceso de selección del personal.	40'	Multimedia, copias de diapositivas.	Organizador y Docente.
Cierre		Reflexión: ¿Con qué se queda cada participante?  ¿Cómo debe participar cada servidor en la selección de los servidores administrativos de su institución?.	10'	Video.  Video.	Organizador y docente

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10: Tercer Taller: Variable Gestión del Talento Humano

PARTICIPANTES: Servidores administrativos de UNPRG-Lambayeque

FECHA: Tercera semana

DIMENSION: Capacitación y Desarrollo Personal

MOMENTO	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLES
Inicio		Saludo bienvenida y presentación del tema y de los objetivos.	10'	Registro de asistencia.	
Desarrollo	Puntualizar la importancia de la capacitación y del desarrollo personal del servidor.	Seleccionar temas sobre la capacitación de los servidores administrativos,		Ficha de asistencia.	Equipo organizador y docente.
	Actualizar y reforzar el uso de los sistemas de gestión y en temas legales y administrativos.	Revisión de temas relacionados al sistema de gestión y de bases legales administrativas, Constitución Política del Perú, ley 27444, ley SERVIR	40'	Multimedia, copias de diapositivas.	Docente
	Afianzar las capacidades para atención al usuario.	Capacitación en desarrollo de habilidades blandas del servidor administrativo para mejorar calidad de atención al usuario.		Video.	
	Fortalecer el clima organizacional de la institución.	Instrucción sobre temas de clima organizacional.			
	Fortalecer la cultura organizacional de la institucional.	Formación en temas de cultura organizacional			
Cierre		Reflexión: ¿Con qué se queda cada participante? ¿Cómo debe participar cada servidor en la cultura organizacional de su institución?	10'	Video	Organizadores y docente

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11: Cuarto Taller: Variable Gestión del Talento Humano

PARTICIPANTES: Servidores administrativos de UNPRG-Lambayeque

FECHA: Primera semana

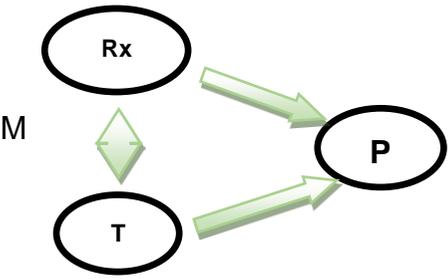
DIMENSION: Evaluación del Capital

Humano

MOMENTO	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	TIEMPO	MATERIALES	RESPONSABLES
Inicio	Puntualizar la importancia de la evaluación del servidor en las instituciones.	Saludo, felicitación y presentación del tema y de los objetivos.	10'	Registro de asistencia.	Equipo organizador y docente.
Desarrollo	Reforzar los criterios sobre evaluación conforme a cada área. Diseñar los instrumentos de evaluación por capacidades y resultados.	Reconocimiento de la necesidad de la evaluación continua del servidor administrativo. Fijar criterios de evaluación acordes a cada área. Aplicar instrumentos de evaluación por capacidades y resultados.	40'	Ficha de asistencia. Multimedia, copias de diapositivas.	Docente
Cierre	Fortalecer los instrumentos de evaluación por eficiencia y eficacia. Fortalecer los instrumentos de evaluación por competencias blandas Precisar las capacidades, competencias y habilidades, con las que debe contar cada servidor.	Aplicar instrumentos de evaluación por eficiencia y eficacia. Aplicar instrumentos de evaluación por habilidades blandas Reflexión: ¿Con qué se queda cada participante? ¿Cómo debe participar cada servidor en la planificación de su institución?	10'	Video Video	Docente

Fuente: Elaboración propia

## MATRIZ DE CONSISTENCIA DE PROYECTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

Problema	Objetivo	Variables	Tipo de investigación	Técnicas - instrumentos
<p>¿Cómo influye la gestión del capital humano en el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la universidad nacional Pedro Ruíz Gallo Lambayeque?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Se propuso un modelo de gestión del capital humano con la finalidad de la mejora del rendimiento laboral del servidor administrativo interno.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> i) Diagnosticar el estado actual del rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque. ii) Diseñar un modelo de gestión del capital humano que tienda a elevar el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque. iii) Validar una propuesta tendiente a elevar el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque por juicio de expertos.</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Gestión del capital humano.</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Rendimiento laboral</p>	<p>El Tipo de investigación según su naturaleza, Fue aplicada, con el propósito de hallar la solución a una incertidumbre específica, puntualizándose en indagar y reforzar el conocimiento para conducirlo a la práctica, lo que nos encausa al avance científico (Ponte, E. 2020, p.29).</p> <p><b>Diseño:</b> Propositiva no experimental transversal. <b>Rx:</b> Evaluación de la realidad. <b>T:</b> Estudios previos. <b>P:</b> Propuesta. <b>M:</b> muestra</p> 	<p><b>La Encuesta:</b> Se aplicó una encuesta para recolectar datos</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario sobre rendimiento laboral con 29 ítems. Se usó la escala de likert</p>

Fuente: Elaboración propia