


Dotación de los recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores de la red de salud - Huancavelica, 2017

Human resources endowment and the work performance of the workers of the health network - Huancavelica, 2017

Autores

Yudy Jovanna Curipaco López 
Universidad Nacional de Huancavelica, Perú

César Cipriano Zea Montesinos 
Universidad Nacional de Huancavelica, Perú

<https://doi.org/10.54556/gnosiswisdom.v2i2.36>

Fecha de publicación: 2022/08/30

Fecha de aceptación: 2022/06/07

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Dotación de los recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica, 2017”, cuyo objetivo general fue “determinar la relación que existe entre la dotación de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica, 2017”, para la cual se usó la siguiente método: la investigación fue de tipo aplicada de nivel correlacional, diseño no experimental, se usaron la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, la población y muestra estuvo conformada por 54 trabajadores de la Red de Salud Huancavelica, con los que se arribó a los siguientes resultados: se obtuvieron correlaciones positivas y significativas entre las dimensiones planificación, diseño de puesto, reclutamiento, selección y la variable desempeño laboral de los trabajadores con valores de 0,318; 0,391, 0,323 y 0,394 respectivamente, así también la correlación general fue positiva y significativa con un valor de índice de correlación de tau_b de kendall de 0,636, además el 100% de los encuestados tuvo percepciones negativas para ambas variables de estudio; con lo que se llegó a las siguientes conclusiones: la dotación de recursos humanos tiene una relación significativa con la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huancavelica siendo así que tanto la planificación, diseño de puesto, reclutamiento y la selección en la dotación de recursos son puntos clave para un buen desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras clave: *Dotación de recursos humanos, desempeño laboral, planificación, diseño de puesto, reclutamiento y selección.*

ABSTRACT

The research work called “Endowment of human resources and work performance of workers of the Health Network - Huancavelica, 2017”, whose general objective was “to determine the relationship between the provision of human resources and the work performance of the workers of the health network - Huancavelica, 2017”, for which the following methodology was used: the research was applied at a correlational level, non-experimental design, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, the population and the sample was made up of 54 workers from the Huancavelica health network, with whom the following results were reached: positive and significant correlations were obtained between the dimensions of planning, job design, recruitment, selection and the variable labor performance of workers with values of 0.318; 0.391, 0.323 and 0.394 respectively, so the overall correlation was positive and significant with a correlation index

value of taenda kendall of 0.636, in addition 100% of respondents had negative perceptions for both study variables; With what came to the following conclusions: the provision of human resources has a high relationship with the variable labor performance of the workers of the Huancavelica health network, being so much planning, job design, recruitment and selection in the Provision of resources are key points for a good work performance of workers.

Keywords: *Human resources, work performance, planning, job design, recruitment and selection.*

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación llevo por título “Dotación de los recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica, 2017”, en la cual se planteó como problema ¿Qué relación existe entre la dotación de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica, 2017?, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la dotación de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica, 2017, y así plantear la siguiente hipótesis general que defiende la existencia de una relación positiva y significativa entre los recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica, 2017

La dotación de recursos humanos en una institución es de vital importancia, ya que de esta dependerá el desempeño que la institución tenga en su conjunto, el cual es la suma del desempeño de cada trabajador en todos los niveles que concierna una institución es así que la dotación de recursos es de vital importancia, sin embargo se han visto irregularidades usualmente en este tipo de procesos, ya que generalmente interfieren interés de las personas o de las instituciones que están a cargo del proceso de dotación de los recursos humanos, en razón de la gran importancia de este proceso para un buen desempeño de los trabajadores y con ello el desempeño óptimo de la institución es necesario desarrollar estudios que permitan un mejor entendimiento y que aseguren el óptimo desarrollo tanto del desempeño laboral como de la dotación de recursos humanos

Esta tesis se dividirá capítulos siendo el Capítulo I: El problema de la Investigación en la que se planteó el problema de manera formal; Capítulo II: Marco teórico en la que se detalló de forma precisa los antecedentes bases teóricas, hipótesis y la

delimitación conceptual y operacional de las variables; Capítulo III: Metodología la que concierne a el nivel, tipo, técnicas, instrumentos, métodos que la investigación requirió para culminar de manera exitosa; Capítulo IV: Resultados en esta se desarrolló el análisis descriptivo e inferencial de la investigación y finalmente se desarrollaron las conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica y los correspondientes anexos.

MARCO TEORICO

Dotación de los Recursos Humanos

Según Chiavenato (2007), la dotación de los recursos humanos es el proceso en la cual se trata de buscar, captar, localizar, reclutar y seleccionar personal para integrar al sistema.

Existen dos tipos de mercados en donde podemos buscar, captar, localizar, reclutar y seleccionar personal para integrarla a la organización.

A. Mercado de trabajo: está constituido por las ofertas de trabajo que ofrecen las entidades u organizaciones dentro del ámbito en donde se encuentren, son la cantidad de puestos de trabajo que proporcionan las entidades para poder ser cubiertas por personal calificado, estas se clasifican de acuerdo al rubro y de acuerdo a las actividades que realizan.

El mercado de trabajo funciona en términos de oferta – demanda, ya que las entidades ofertan plazas de empleo y de tal modo la demanda de empleo busca cubrir dichas plazas.

A continuación, se presentan tres posibles casos del mercado de trabajo:

- Oferta mayor a la demanda: situación en la que las organizaciones ofertan una gran cantidad de plazas con una reducida cantidad de personal que se acoja a cubrir dichas

plazas, tal desequilibrio conlleva a baja calidad en la selección de personal, flexibilidad en la selección de personal, mayor gasto en los salarios para poder atraer personal, fuertes inversiones en la capacitación del personal.

- Oferta equivalente a la demanda: situación de equilibrio entre la oferta de puestos de trabajo que ofrece las entidades y la cantidad de personal que se acoge a cubrir dichas plazas.
- Oferta menor que la demanda: situación escasa en la oferta de empleos por parte de las organizaciones respecto a la gran cantidad de personal para desempeñarlos. Tal desequilibrio conlleva a la alta calidad en la selección de personal, gastos bajos en capacitación, criterios de selección más rigurosos, gastos bajos en los salarios del personal, ya que existe una gran abundancia de personal que puede ser contratado.

Desempeño laboral.

Según Pedraza, Amaya y Conde (2010), el desempeño laboral son aquellas acciones o comportamiento observados en los trabajadores que son relevantes para los objetivos de la organización.

Según Perez (2009), es el proceso por el cual la organización asegura que el trabajador realice sus actividades de manera alineada según las metas planteadas.

Dimensiones del desempeño.

Según Bonnefoy (2006), las dimensiones del desempeño son:

- A. Eficiencia: es la relación entre los recursos utilizados en la realización de una actividad y los logros conseguidos con el mismo.

Los principales indicadores de la eficiencia son:

- Productividad: Mayor cantidad de servicios con el mismo nivel de los recursos.
- Rendimiento: Alcanzar un nivel determinado de recursos utilizando la menor cantidad de recursos.

- B. Eficacia: es el logro de las metas obtenidas, grado de cumplimiento de los objetivos planteados.

- C. Los principales indicadores de la eficacia son:

- Resultado: cumplimiento de una actividad satisfactoriamente.
- Focalización: es el logro obtenido desde una perspectiva más amplia (universo).
- Cobertura: cumplimiento respecto a la demanda cubierta.
- Impacto: es el logro superado respecto a las deficiencias de la organización.

- D. Economía: capacidad de la organización para generar y hacer uso del recurso financiero en beneficio y cumplimiento de la misión.

Los principales indicadores de la economía son:

- Manejo de recursos: Manejo eficaz de los recursos financieros.
- Uso de recursos: Uso de los recursos financieros de acuerdo a las perspectivas de la organización objetivos y metas.
- Autosuficiencia financiera, permite a la organización la acumulación de ahorros y estabilidad económica.

- E. Calidad del servicio: Es la gestión de una relación mutua entre usuario y entidad con la finalidad de satisfacer expectativas o necesidades, para dicho proceso se basa en la relación y retroalimentación entre personas en todas las etapas del proceso de servicio, el principal objetivo es mejorar la experiencia del usuario respecto a los servicios que brinda la entidad. (Duque, 2005).

Metodología

Nivel de investigación

El nivel de investigación del presente trabajo fue el correlacional ya que el propósito del trabajo es medir la relación que existe entre las variables dotación de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la red de salud de Huancavelica, el objeto de este estudio es conocer el desempeño laboral de los trabajadores de la red de salud de Huancavelica y poder predecir los posibles resultados positivos o negativos que pudieran afectar a la variable desempeño laboral. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006).

Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación tuvo un diseño no experimental transversal - correlacional, por qué

describe la relación entre las variables dotación de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la red de salud de Huancavelica, el objeto de estudio de la presente investigación fue determinar si existe una relación entre las variables y así determinar si la variable dotación de recursos humanos causa algún cambio en la variable desempeño laboral de los trabajadores de la red de salud de Huancavelica. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Muestra

La muestra estuvo constituida por la misma cantidad de población por ser pequeña, 07 jefes y 47 trabajadores.

Denominación	Cantidad
Trabajadores	47
Jefes	07
Total	54

Técnicas de recolección de datos.

La técnica que se utilizó para el presente trabajo de investigación será la encuesta de percepción.

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos, para la presente investigación fue el cuestionario que estará dirigido a:

- A 7 jefes y/o directores de la Red de Salud de Huancavelica quienes calificaran el desempeño de sus trabajadores, que consta de 20 preguntas con una escala de valoración dicotómica (malo, medio y bueno).
- A 47 trabajadores de la red de salud de Huancavelica, que consta de 20 preguntas con una escala de valoración (malo, medio y bueno).

RESULTADOS

Resultados descriptivos de la variable dotación de recursos humanos

En esta parte del desarrollo del informe final se presentó un análisis descriptivo de la variable dotación de recursos Humanos, en la que se brindó una descripción amplia de la variable en su conjunto además de dar un análisis descriptivo de sus dimensiones siendo así las dimensiones siguientes: planificación, diseño de puesto, reclutamiento y

selección; en adelante se tratan estos puntos con mayor detalle.

Tabla N° 1

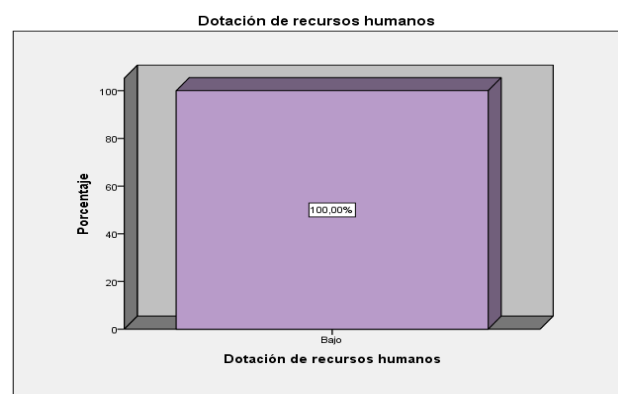
Dotación de recursos humanos en los trabajadores de la Red de Salud de Huancavelica, 2017

Dotación de recursos humanos			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	54	100,0%
	Medio	00	0,00%
	Alto	00	0,00%
	Total	54	100,0%

Fuente: Elaborado a partir del cuestionario aplicado en octubre – noviembre del año 2017.

Figura N° 1

Dotación de recursos humanos



Fuente: Elaborado mediante el programa estadístico SPSS v. 23

En cuanto a la dotación de los recursos humanos, se puede observar que el 100.0% de encuestados mencionan que la dotación de recursos humanos no se está dando manera adecuada, colocándola de esa forma en un nivel bajo en el desarrollo de esta práctica, estos resultado dan luz a la posibilidad de que existen dificultades graves en la dotación de recursos humanos siendo los puntos críticos de quiebre la planificación de la dotación de los recursos humanos, diseño del puesto que se va a poner en concurso, el reclutamiento o lo criterios que se toman en cuenta para reclutar al personal y la forma y características que se toman en consideración para seleccionar a una determinada persona para un trabajo en particular; las falencias que esta variable muestra podrían tener efecto determinante en la calidad de profesionales o trabajadores con que cuenta la institución, finalmente este comportamiento anómalo en cuanto a la dotación de recursos humanos en la Red de Salud-Huancavelica influye en la capacidad y calidad del servicio que brinda la institución siendo, a razón de que la mayoría de sus profesionales serán

profesionales poco capacitados, con falta de destreza al momento de realizar sus actividades laborales entre otras deficiencias.

Tabla N° 2

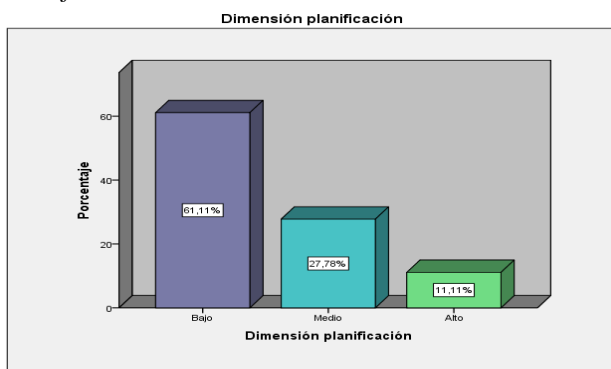
Planificación de la dotación de recursos humanos

Planificación de la dotación de recursos humanos			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	33	61,11%
	Medio	15	27,78%
	Alto	6	11,11%
	Total	54	100,0%

Fuente: Elaborado a partir del cuestionario aplicado en octubre – noviembre del año 2017.

Figura N° 2

Planificación de la dotación de recursos humanos



Fuente: Elaborado mediante el programa estadístico SPSS v. 23

En cuanto a los resultados del nivel de planificación para la dotación de recursos humanos en la Red de Salud – Huancavelica se observa que el 61,11% de los encuestados manifiesta que la planificación tiene un nivel bajo, el 27,78% coloca a la planificación en un nivel medio y con una minoría significativa de 11,11% defiende la posición que el proceso de planificar la dotación de recursos humanos tiene un nivel alto, los datos mencionados líneas arriba inciden en una falta de eficiencia y eficacia en la realización de un proceso metódico y estructurado con el objetivo de abastecer la Red de Salud -Huancavelica, de profesionales adecuados para dicha institución además de ser capaces de enfrentar los desafíos que componen una institución dedicada al cuidado de salud, es decir estos proceso de dotación de recursos humanos no contemplan la identificación clara de los objetivos, metas y métodos a utilizar, así también posiblemente no se estructuran sistemas o diagramas de flujo que permitan un desarrollo de la dotación de recursos humanos ordenado, bajo este fundamento se puede mencionar que esta institución no cuenta con un plan para desarrollar la asignación de personal por

lo que genera descoordinación entre los órganos que compone la Red de Salud – Huancavelica, además de la dilación de sus procesos y finalmente afectar de manera contundente al desempeño laboral de las personas que son asignadas a un determinada área.

Tabla N° 3

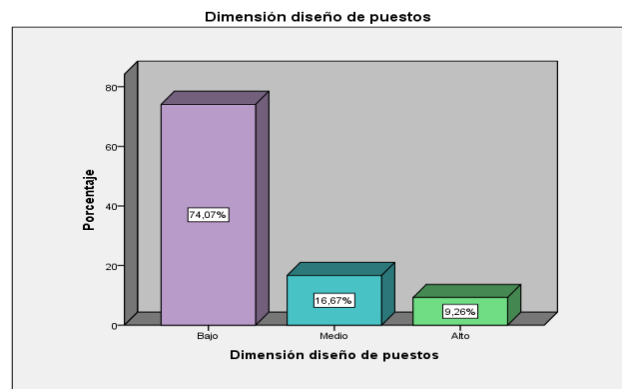
Diseño de puesto para la dotación de recursos humanos

Diseño de puesto para la dotación de recursos humanos			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	40	74,07%
	Medio	9	16,67%
	Alto	5	9,26%
	Total	54	100,0%

Fuente: Elaborado a partir del cuestionario aplicado en octubre – noviembre del año 2017.

Figura N° 3

Diseño de puesto para la dotación de recursos humanos



Fuente: Elaborado mediante el programa estadístico SPSS v. 23

Para el diseño de puesto para la dotación de recursos humanos, se encontró que 74,07% de encuestados manifiesta que el diseño del puesto de trabajo que se oferta tiene un nivel bajo para cubrir las necesidades de la Red de salud – Huancavelica, mientras que el 16,67% manifiesta que se encuentran en un nivel medio y solo 9,26% dijo que tiene un nivel alto, estos resultados muestran un aspecto sumamente negativo para la forma en que se está diseñando los puestos que se ofertan en la Red de salud – Huancavelica, esto podría ser explicado por la falta de claridad de las funciones, deberes y derechos que el personal es acreedor en el caso de ser contratado, además de ello incluso también debería incluirse factores tecnológicos, económicos y aspectos de la misma organización, esta falta de organización y delimitación del puesto crea un ambiente de desigualdad ya que podría darse el caso en el que se

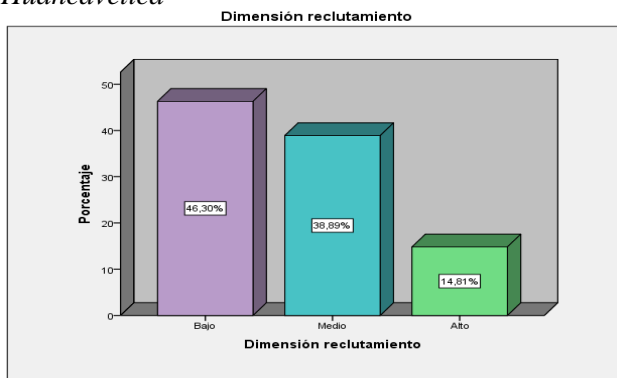
subestime la productividad de algunos puestos de trabajo como también podría sobrecargarse de funciones y deberes a una cierta área; sin embargo esta problemática no concluye con un problema de organización sino que al no tener funciones definidas cabe la posibilidad que ciertas áreas no cumplan con los objetivos y metas que se plantean además de que no se aprovecha al 100% del recurso humano afectado de esta forma al desempeño laboral de los trabajadores en general.

Tabla N° 4
Reclutamiento de personal en la Red de Salud - Huancavelica

Reclutamiento de personal			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	46,30%
	Medio	21	38,89%
	Alto	8	14,81%
	Total	54	100,0%

Fuente: Elaborado a partir del cuestionario aplicado en octubre – noviembre del año 2017.

Figura N° 4
Reclutamiento de personal en la Red de Salud - Huancavelica



Fuente: Elaborado mediante el programa estadístico SPSS v. 23

Los resultados de la percepción sobre la forma en que se está llevando a cabo el reclutamiento en la Red de Salud – Huancavelica muestran claras deficiencias ya que el 46,30% determino al reclutamiento de esta institución como reclutamiento de nivel bajo, seguido a ello el 38,89% de encuestados manifiesta que tiene un nivel medio y el 14,81% un nivel alto, la mayor incidencia de casos en los que se determina como un nivel bajo dan indicios sobre la ineficiencias de esta institución en la forma de reclutamiento de su personal, lo que podría advertir que los procesos de convocatoria o las metodologías que se usa para atraer candidatos con potencialidad de contener las capacidades y cualidades para ocupar un puesto o

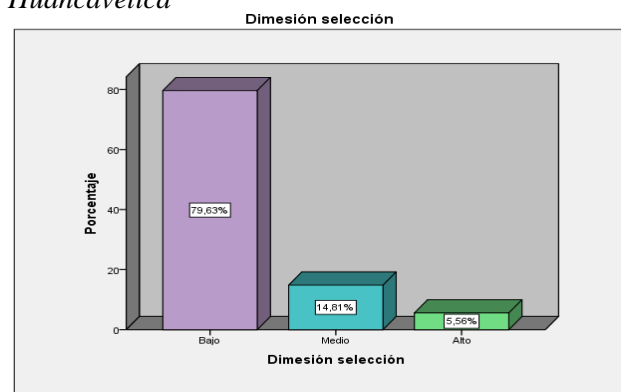
cargo en la institución, además se encontraron en partes específicas de estos procesos teniendo mayor énfasis en cuanto al reclutamiento interno y externo, siendo así que no se promueve al personal que trabaja en esta institución ya que el proceso de movimiento de personal de forma vertical, horizontal o diagonal de cargos no es adecuada, así también la captación de personas externas a la institución mediante consulta de base de datos de candidatos, sindicatos, universidades, escuelas, directorios académicos no se desarrolla de manera adecuada o incluso no se realiza, de igual forma no se utilizan de forma eficiente medios como el internet con los portales de empleo, correos, grupos de noticias o anuncios por medio de sitios web; lo cual hace del reclutamiento un procedimiento con resultados ineficientes y equivocados ya que al no realizarse el reclutamiento adecuado no se cuenta con una amplia variedad de personas en las que se pueda elegir a la que mejor aptitudes tenga, lo que definitivamente afecta el futuro desenvolvimiento del trabajador.

Tabla N° 5
Selección del personal en la Red de Salud - Huancavelica

Selección del personal			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	43	79,63%
	Medio	8	14,81%
	Alto	3	5,56%
	Total	54	100,0%

Fuente: Elaborado a partir del cuestionario aplicado en octubre – noviembre del año 2017.

Figura N° 5
Selección de personal en la Red de Salud - Huancavelica



Fuente: Elaborado mediante el programa estadístico SPSS v. 23

Con respecto a la selección del personal en la Red de Salud – Huancavelica, se observó que la mayoría de encuestados concuerda en que la selección de

personal no se da adecuadamente ya que el 79,63% coloca a la selección de esta institución como selección baja, el 14,81% delimita a la selección en un nivel medio y el 5,56% en un nivel alto; los resultados mostrados en este apartado indican la falta de sensibilidad de la selección del personal para poder identificar a las personas aptas para el puesto de trabajo y con ello las características que este personal debe tener, características como conocer la personalidad de las personas que va a contratar teniendo en consideración los valores, comportamientos y la confianza que la persona describe durante una entrevista de trabajo, así también no se desarrolla de forma adecuada la confirmación de las habilidades y conocimientos de los futuros trabajadores; un nivel bajo de sensibilidad para identificar estos caracteres permitirían contratar personas que no están capacitadas para el puesto de trabajo proporcionado lo cual repercutiría en el rendimiento y desempeño final en el trabajo; además de estos factores también se encuentran otros como las posiciones políticas o parcialidades por ser conocidos o por algún pago ilícito para poder pasar dichos exámenes o recibir alguna preferencia en algún aspecto, lo que de igual manera afecta el futuro desempeño de los empleados debido a que no se conoce realmente las potencialidades de las personas contratadas por medio de estos actos ilícitos.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral de los trabajadores

En este apartado se presenta el análisis descriptivo de la variable desempeño laboral de los trabajadores para el que se brinda una descripción amplia, así también se realiza una descripción minuciosa de las dimensiones que compone esta variable para permitir un mejor entendimiento de la situación que se encuentra en la Red de Salud – Huancavelica con respecto al desempeño laboral del personal que trabaja en esta institución.

Tabla N° 6

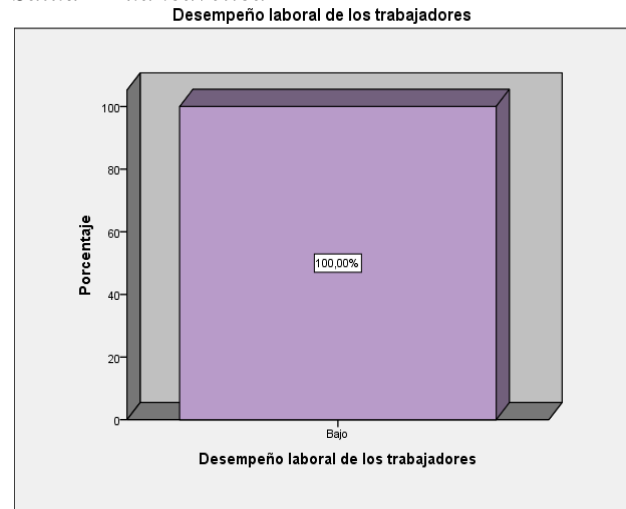
Desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud – Huancavelica

Desempeño laboral de los trabajadores			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	54	100,0%
	Medio	00	0,00%
	Alto	00	0,00%
	Total	54	100,0%

Fuente: Elaborado a partir del cuestionario aplicado en octubre – noviembre del año 2017.

Figura N° 6

Desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica



Fuente: Elaborado mediante el programa estadístico SPSS v. 23

Con respecto a la variable desempeño Laboral de los trabajadores de la Red de Salud – Huancavelica, se tiene que el 100,0% de encuestados concuerdan en que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de esta institución es bajo, esto debido a que los trabajadores tienen niveles bajos en cuanto a eficiencia y eficacia en el cumplimiento de actividades encomendadas o funciones por los que se les contrato, además de estos factores también se les incluye componentes de la economía y la baja calidad de servicio que brindan los trabajadores en la Red de Salud – Huancavelica.

Lo que finalmente termino en un 100% de personas que determinan como bajo al desempeño laboral en esta institución, este resultado sin embargo puede estar influenciado por muchos factores como la falta de capacidad y conocimientos de las personas contratadas los que tienen mucha relación con la eficiencia en el reclutamiento y selección de las personas, estos resultados podrían estar ligados a la falta de motivación de los trabajadores ya sea por factores económicos o por la falta de vocación al trabajo los cuales están intrínsecamente vinculados con el proceso de selección; así también estos resultados preocupantes pueden tener relación con la ineficiencia en la estructuración y diseño del puesto de trabajo ya que de no tenerse claro las funciones, deberes y derechos de cada persona que trabaja en esta institución podría terminar en una desorganización de la institución y por consiguiente en el bajo desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla N° 7

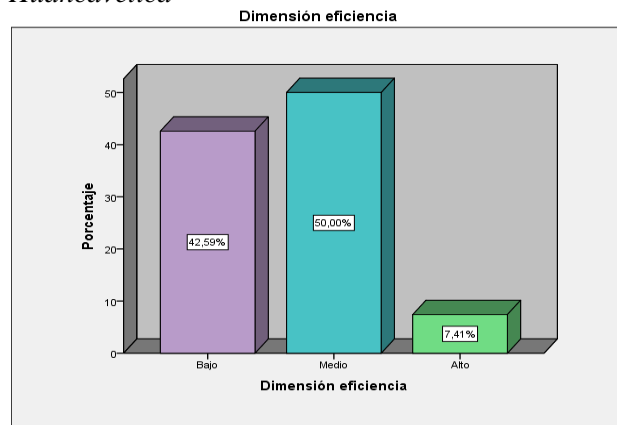
Eficiencia de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica

Eficiencia de los trabajadores			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	42,59%
	Medio	27	50,00%
	Alto	4	7,41%
	Total	54	100,0%

Fuente: Elaborado a partir del cuestionario aplicado en octubre – noviembre del año 2017.

Figura N° 7

Eficiencia de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica



Fuente: Elaborado mediante el programa estadístico SPSS v. 23

La eficiencia de los trabajadores de la Red de Salud – Huancavelica, fue delimitada como baja con una frecuencia de 42,59% de encuestados y como eficiencia media con el 50,00% y solo el 7,41% menciona que la eficiencia de los trabajadores es alta; estos resultados evidencian que más del 90% es consciente que los trabajadores de esta institución no son eficientes o al menos con frecuencia se encuentran falencia en la eficiencia de su trabajo; lo que puede dar luz a que los trabajadores en esta entidad no son eficientes técnicamente ya que no utilizan de manera adecuada los insumos existentes buscando siempre utilizar la menor cantidad de insumos posibles cada vez esto puede mostrar que los trabajadores utilizan muchos recursos sin obtener ningún resultado significativo lo cual brinda problemas para la entidad tanto en su desempeño laboral como en la disposición de sus recursos; de igual forma estos resultados muestran que los trabajadores no están desarrollando sus actividades tratando de optimizar el tiempo en el que fue estimado lo cual afecta de manera determinante en el logro de las metas y objetivos que tienen enmarcada esta

institución pública; estos resultados evidencian claramente que la eficiencia de los trabajadores es baja la que como se vio es afectada también por muchos factores.

Tabla N° 8

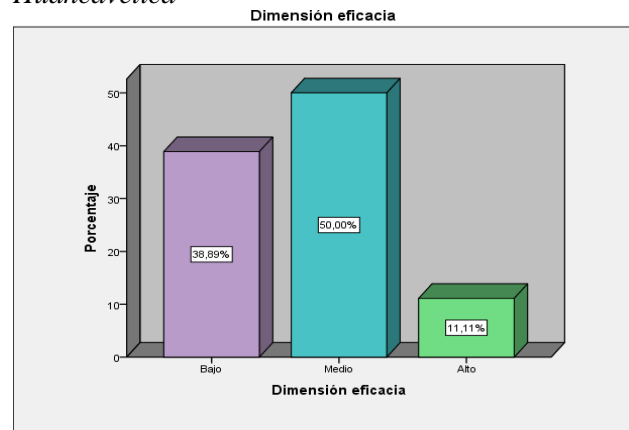
Eficacia de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica

Eficacia de los trabajadores			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	21	38,89%
	Medio	27	50,00%
	Alto	6	11,11%
	Total	54	100,0%

Fuente: Elaborado a partir del cuestionario aplicado en octubre – noviembre del año 2017.

Figura N° 8

Eficacia de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica



Fuente: Elaborado mediante el programa estadístico SPSS v. 23

Para los encuestados la eficacia de los trabajadores no es del todo adecuada ya que la mayoría de encuestados manifiesta que por lo menos con frecuencia la eficacia tienen un nivel medio cuando no un nivel bajo, ya que el nivel bajo fue representado por el 38,89%, nivel medio 50,00% y solo el 11,11% determinaron a la eficacia de los trabajadores como un nivel alto; esto muestra que más del 85% de personas encuestadas advierte inconsistencias en la eficacia de dichos trabajadores; estos resultados tienen gran relación con la falta de organización de los esfuerzos y recursos necesarios para lograr un determinado objetivo o meta, esta gestión deficiente hace que no se aproveche de manera adecuada los recursos como la capacidad de las personas tales como las actitudes, habilidades y conocimientos que los trabajadores tengan, también estas deficiencias pueden estar influenciadas por la falta de automotivación de los trabajadores de la Red de Salud

– Huancavelica; de esta forma se observa que los trabajadores al margen de contar con los recursos necesarios o incluso con más recursos de los necesarios, no logran concluir con las actividades propuestas o no logran alcanzar la metas mensuales y anuales que la institución tiene propuesta.

Tabla N° 9

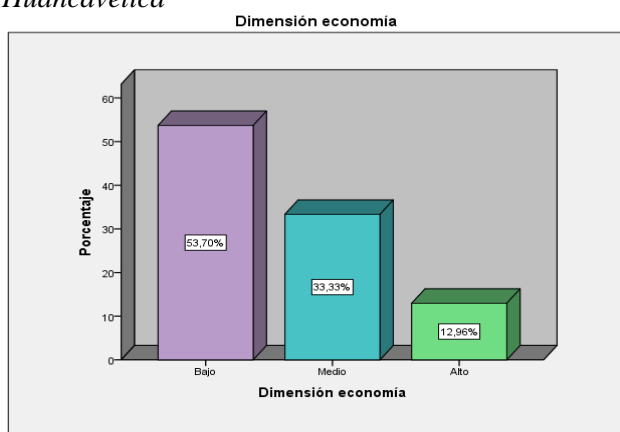
Recursos Economía en la Red de Salud – Huancavelica

Recursos Economía			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	29	53,70%
	Medio	18	33,33%
	Alto	7	12,96%
	Total	54	100,0%

Fuente: Elaborado a partir del cuestionario aplicado en octubre – noviembre del año 2017.

Figura N° 9

Recursos Economía en la Red de Salud – Huancavelica



Fuente: Elaborado mediante el programa estadístico SPSS v. 23

Con respecto a los recursos económicos en la Red de Salud – Huancavelica se observó un nivel de manejo inadecuado debido a que más del 80% de encuestados hace referencia a un nivel de manejo bajo y medio con 53.70% y 33,33% respectivamente y solo el 12,96% de los encuestados que el manejo económico tiene un nivel alto; estos resultados dan evidencia sobre la falta de organización y equidad en la asignación de los recursos económicos en la Red de Salud – Huancavelica, además de ello también se observa grandes deficiencias con respecto al racionamiento de los recursos para dar solución a deficiencias o problemas en la institución, así también el uso de recursos económicos para mejorar la calidad del servicio que brinda la institución es sobre valorado, esto finalmente generan desbalances económicos lo que incide en la asignación de más recursos a ciertas

áreas de la entidad y cantidades mínimas o incluso insignificantes en comparación a las actividades de otras áreas; esto finalmente tiene un efecto negativo en la ejecución de los objetivos y el alcance de las metas que la entidad se propuso.

Tabla N° 10

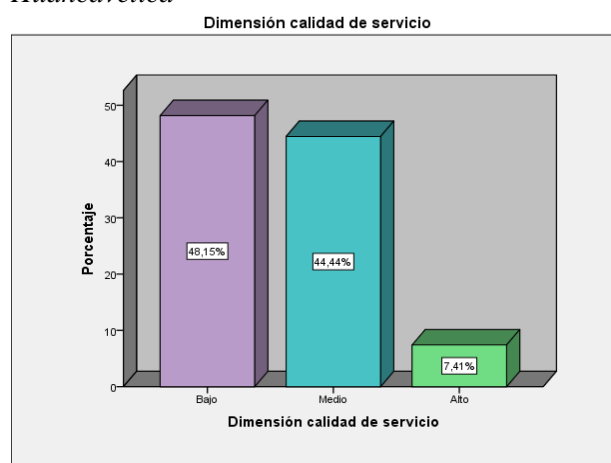
Calidad de Servicio de la Red de Salud – Huancavelica

Calidad de Servicio			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	26	48,15%
	Medio	24	44,44%
	Alto	4	7,41%
	Total	54	100,0%

Fuente: Elaborado a partir del cuestionario aplicado en octubre – noviembre del año 2017.

Figura N° 10

Calidad de Servicio de la Red de Salud – Huancavelica



Fuente: Elaborado mediante el programa estadístico SPSS v. 23

Con respecto a la calificación de la calidad de servicio de la Red de Salud- Huancavelica, de parte de las personas encuestadas se encontró que el 48,15% definió la calidad de esta institución como baja, el 44,44% calidad media y el 7,41% de encuestados manifestó un nivel alto en la calidad; de acuerdo a estos resultados se puede evidenciar que la mayoría de personas está de acuerdo con que la calidad de esta entidad no es adecuada, estos resultados dan indicios sobre falencias profundas con respecto a los aspectos tangibles como instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, así también la falta de capacidad para realizar el servicio de manera confiable y precisa o la falta de responsabilidad de los trabajadores ya sea con la falta de disposición para

ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido, de igual forma la falta de profesionalismo de los trabajadores también tiene efectos negativos sobre la calidad ya que las deficiencias en conocimiento y cortesía de los trabajadores o la capacidad para transmitir confianza, brindar atención personalizada e

individualizada tienen efectos contundentes en la calidad del servicio brindado; finalmente estos factores inciden en la percepción de los usuarios, ya que de no cumplirse sus expectativas o superar dichas expectativas la calidad del servicio tendrá un valor menor cada vez.

Resultados de las correlaciones específicos y General

Tabla N° 11

Relación de la dotación de recursos humanos y el desempeño laboral

		DESEMPEÑO LABORAL TRABAJADORES		Total
		BAJO		
DOTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	BAJO	Recuento	54	54
		% dentro de DESEMPEÑO LABORAL TRABAJADORES	100.0%	100.0%
Total		Recuento	54	54
		% dentro de DESEMPEÑO LABORAL TRABAJADORES	100.0%	100.0%

Fuente: Elaborado a partir del cuestionario aplicado en abril – junio del año 2017.

Con respecto a la correlación general entre la variable dotación de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud – Huancavelica se observa que en tanto la dotación tenga un nivel bajo el desempeño laboral se verá afectado de igual forma, ya que ambas variables tuvieron el 100% de afirmaciones que determinan a estos como un nivel bajo; estos resultados tienen una implicancia que cambia la forma de ver estos factores ya que la sumatoria de falencias en la dotación de recursos humanos tales como falta de planificación y delimitación de actividades y cronogramas adecuados para llevar un proceso de dotación de recursos, falta de un diseño adecuado de los puestos que ofertan, la falta de técnicas adecuadas para atraer a los profesionales pertinentes para la institución y además de contar con un sistema de selección sensible a todos los factores que podrían tener efecto en la forma de trabajo, productividad y efectividad como trabajador de la Red de Salud – Huancavelica.

DISCUSION

Con respecto a identificar la relación existente entre la planificación de los recursos humanos. y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica, 2017, se tiene que Oscco (60), en su estudio identificó que la planificación de los recursos humanos. se realiza siempre con 48,6%, frecuentemente 14,3%, algunas veces 22,9%, rara vez

2,9% y nunca 11,4%, brindando así un panorama en el que gran parte de los casos no se da la planificación de forma adecuada o no siempre se desarrolla de forma adecuada además la correlación mediante el estadístico de Rho de Spearman tuvo un índice de 0,475 colocándola en una correlación positiva moderada; al respecto, en cuanto a la literatura Conrado (27), en su libro indicó que la planeación es un proceso que se da para determinar las oportunidades que sirvan para optimar la organización a través de la técnica y la implementación planes o proyectos de manera formal, con la finalidad de que dichas oportunidades sean aprovechadas, es la relación prospectiva entre donde queremos ir y como llegar, también esta teoría fue propuesta por Miles y Snow (1978) en donde mencionaron que este modelo de gestión se emplea con la finalidad de adoptar las medidas estratégicas para el desarrollo de una entidad, la gestión de los recursos humanos. se basan en las medidas de gestión las cuales son dirigidas a la labor o las responsabilidad de cada una de las personas que tienen un puesto determinado, para dirigir las y motivarlas con la finalidad de alcanzar sus objetivos, el empleo de estas estrategias son de características de corto plazo; lo mencionado, refuerza los resultados del presente estudio ya que en la Red de Salud Huancavelica la planificación del recurso humano tiene un nivel bajo y medio con más del 90% de los encuestados, así también el 100% de los encuestados

mencionaron que el desempeño laboral es bajo; por otro lado, en cuanto a la correlación de la planificación y el desempeño laboral se encontró una relación significativa positiva con un valor de 0,318; estos resultados tienen gran relevancia para esta investigación debido a que se observó que la planificación de la dotación de recursos humanos en la Red de Salud -Huancavelica no se desarrolla bajo las expectativas de una entidad pública ya que el proceso de dotación de recursos no cuenta con un plan definido que contemple los objetivos, metodologías, técnicas, población objetivo e instrumentos necesarios para llevar a cabo una dotación de recursos efectiva y fructífera para la institución este tiene gran relación con los resultados expuestos por Oscco (60) ya que además de contar con similitud de resultados descriptivos también concuerda con las consecuencias que traen estos resultados ya que en ambos estudios se encontraron correlaciones significativas y positivas lo cual indica que los niveles bajos de la planificación esta relacionadas con el desempeño laboral de los trabajadores; además de ello esta proposición es avalada teóricamente ya que la planificación es considerada como la primera y más importante función de la administración, ya que de no realizarse de manera adecuada las actividades de la organización perderán su sentido y no convergerán en el alcance de las metas y objetivos propuestos, también según lo expuesto por Miles y Snow (1978) y Conrado (27), esta dimensión de los recursos humanos se aplica con la finalidad de obtener mejoras en la gestión estratégica de la entidad.

En cuanto a identificar la relación existente entre el diseño de puestos de los recursos humanos el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica, 2017, se tiene que Hurtado (14) en su investigación encontró que un 65% manifestó que es importante conocer los objetivos y competencias de la organización así como las funciones de los trabajadores y el 9% manifestó que no tiene relevancia, además el 54% manifestó que cuenta con las condiciones necesarias para cumplir su labor mientras que el 5% manifestó lo contrario, esto hace manifiesto de una buena organización y el diseño adecuado de los puestos de trabajo, lo que finalmente muestra una facilidad en el trabajo y por lo tanto un mejor desempeño de los trabajadores en dicha entidad, con respecto a ello la investigación encontró que el diseño del puesto tiene un nivel bajo

con una frecuencia porcentual de 74,1% y el 16,7% menciona que tiene un nivel medio estos resultados evidencian una marcada deficiencia en el diseño de los puestos de trabajo o plazas que se ofertan tanto a nivel interno como externo lo que puede estar influenciado en gran medida por la incapacidad de determinar las funciones de los trabajadores de manera adecuada, además de no delimitar los tiempo y actividades que cada trabajador y cada área debe cumplir lo que genera desbalances en las cargas de funciones y en una desorganización de los trabajadores y de la entidad en su conjunto, estos resultados son contrarios a los resultados encontrados por Hurtado (14), sin embargo estos también nos sirven para reafirmar los resultados encontrados en este estudio ya que el autor citado encontró en su investigación un panorama donde el diseño del puesto, la organización y las funciones de los que la componen están bien definidas por lo que los trabajadores podían disponer del tiempo, recursos, instalaciones y otros sin restricciones para desarrollar sus actividades, lo cual tenían un efecto positivo en el desempeño de los trabajadores, mientras que en el presente estudio se observó deficiencias marcadas en el diseño de los puestos de trabajo lo que repercutió en el desempeño laboral ya que el 100% de encuestados lo delimito con un nivel bajo, además se encontró una correlación positiva y significativa entre el diseño del puesto y el desempeño laboral, pudiendo se concluir de forma similar al autor citado; así también estos resultados concuerdan con otros autores que mencionan que el diseño de los puestos en una entidad son de vital importancia ya que gracias a este se podrán organizar las funciones, tiempo y fuerzas en la entidad de acuerdo a componentes como la especialización, aspectos psicológicos, métodos de trabajo, motivación entre otros, esto brindara mayor solidez a la entidad ya que se encontrarán menos vacíos y se asegurará el cumplimiento de los objetivos en los tiempos establecidos por la organización (28). al respecto se precisa en la investigación que el perfeccionamiento de destrezas y prácticas, como el manejo de la tecnología, el trabajo unido, el desenvolvimiento de la creatividad e iniciativa, capacidades para el desarrollo, para tomar decisiones, orientar adecuadamente las actitudes y conductas, la práctica de valores institucionales, la capacitación por competencias.

Sobre la identificación de la relación existe entre el reclutamiento de los recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica, 2017, se tiene que Hurtado (14), en su investigación encontró que el 42% tiene una percepción positiva sobre el reclutamiento mencionando que el ingreso del personal debe realizar por medio del reclutamiento, mientras que el 22% piensa que no debe realizarse de esa forma, además en este estudio se llega a la conclusión que la forma de reclutamiento de personal si incide en el desempeño laboral el cual fue demostrado por una prueba de Chi cuadrado el que demostró la relación de ambos componentes, con respecto a este resultado la investigación encontró que el 85,2% de los encuestados concuerda en que el reclutamiento de personal tiene un nivel bajo o en el mejor de los casos medio lo cual son percepciones que muestran una gran falta de métodos adecuados para captar a los posibles trabajadores de la Red de Salud – Huancavelica, estos resultados como consecuencia muestran que la entidad no está desarrollan metodologías eficaces para atraer a los profesionales inocuos para el puesto de trabajo que ofertan, este comportamiento se desarrolla tanto en el reclutamiento interno en la promoción de los trabajadores de la institución ya sea moviéndolos de manera horizontal, vertical o diagonal en la organización, así también en el reclutamiento externo para captar personas externas que tienen la potencialidad de cubrir un cargo en la entidad mencionada, para ambos casos no se utiliza frecuentemente plataformas en internet como portales de empleo, correos, grupos de noticias o anuncios por medio de sitios web; estos resultados y la conclusión que advierte esta relacionados con las conclusiones finales que tuvo Hurtado (14) ya que de igual forma mediante el estadístico de Tau_b Kendall se encontró un nivel de correlación significativo y positivo lo cual concuerda con el autor mencionado ya que ambos resultados inciden en la importancia de la forma de reclutamiento de personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores que se seleccionen, de igual forma también se puede mencionar que el reclutamiento de personal en una organización ya sea una empresa o institución pública es de vital importancia ya que las personas con potencial para cubrir un cargo deberán cubrir las expectativas de la entidad que contrata ya que de no cumplirse se tienen bajos rendimientos laborales de

los trabajadores (33). Al respecto, en la investigación se puede precisar que existe una relación entre la dimensión y la variable de estudio, por lo que el reclutamiento de los trabajadores para la entidad es de vital importancia ya que el desempeño laboral del trabajador depende de los talentos o dotaciones que desarrolla conjuntamente con trabajadores de la organización.

Con respecto a identificar la relación existe entre la selección de los recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica, 2017, se tiene que Hurtado (14) en su investigación científica muestra el 64% de los encuestados manifiesta que debe realizarse la selección de personal de forma adecuada mientras que los restantes tienen una opinión contraria a esta, finalmente el autor demuestra mediante una prueba de Chi cuadrada que la selección adecuada de los recursos humanos tiene gran importancia en el desempeño laboral del trabajador, ya que elegir el personal mediante un proceso imparcial y transparente permitirá seleccionar a las personas idóneas y con mayor afinidad para el puesto de trabajo; con respecto a estos resultados la presente investigación encontró que la percepción de los encuestados determina a la selección del personal como bajo o nivel bajo con una frecuencia porcentual de 79,6% y el 14,8% como nivel medio lo que indica que más del 90% de los encuestados concuerda en las dificultades de esta institución en este proceso de selección además de ello se observó que el 100% de encuestados manifiesta que el desempeño laboral tiene un nivel bajo; estos resultados indican que el proceso de selección desarrollado en la Red de Salud – Huancavelica no tienen la capacidad de percibir rasgos psicosociales, capacidades como las habilidades o los conocimientos que los postulantes tienen, así también en concordancia con los resultados de la forma de reclutamiento se puede inferir que los postulantes a un puesto de trabajo en esta institución generalmente no son idóneos al diseño del puesto de trabajo lo que hace que en la selección de personal no se encuentren en mayor proporción profesionales que estén relacionados con las necesidades de la institución, además de ello en estas entidades públicas es normal encontrarse casos de corrupción por parte de las directivas dando así una selección parcializada en la que generalmente gana el concurso los amigos, familiares, conocidos o

personas que entregaron algún tipo de soborno; los resultados expuestos tienen similitud con los resultados de Hurtado (14), ya que la mayoría de encuestados sugiere la necesidad de llevar a cabo un proceso adecuado de selección de personal, además que mencionaron la importancia de este componente sobre el desempeño final del trabajador, al respecto Chiavenato (29), menciona que la selección de personal es el proceso en la cual se escoge al personal idóneo para poder cubrir el puesto dentro de la organización, proceso de elección adecuada del personal que cumpla con las expectativas para poder ser parte de la organización, a partir de este concepto se infiere que la selección del personal es una de las acciones importantes para la organización, ya que de ella depende los resultados que van a obtener cada individuo de acuerdo a sus talentos, aptitudes y actitudes, por ello es que este concepto presenta concordancia con los resultados obtenidos en la investigación en donde la gran mayoría infiere que realizar este proceso es vital para la entidad.

Sobre determinar la relación que existe entre la dotación de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud - Huancavelica, 2017, se tiene que Oscco (60) encontró en su investigación que el desempeño laboral se dio de manera insatisfecha un 11,4%; escaso 20%, así también encontró que la variable gestión del talento humano y el desempeño laboral tienen una correlación Rho Spearman con índice 0,552; así mismo Hurtado (14) mediante una prueba de Chi cuadrado encontró una relación altamente significativa entre el nivel de gestión del talento humano y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores; por otro lado, Mamani (16) en su investigación indicó que la gestión del talento humano fue regular y el desempeño laboral fue calificado entre regular y bueno esto en la Red de Salud de Antabamba, lo cual indicó que estas variables se encontraron moderadamente relacionadas; asimismo, García (12) en su estudio llegó a la conclusión de que la gestión del talento humano y el desempeño laboral se encuentran relacionados esto en la Red de Salud de San Martín; por otro lado, con respecto los resultados obtenidos en la presente investigación se encontró que el 100% de los encuestados manifestaron que la dotación de los recursos humanos posee un nivel bajo, así también en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores se

observó que con un 100% tienen un desempeño bajo, el nivel de correlación arrojó un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall de 0,636 con una significancia bilateral de 0,000; estos resultados dan clara evidencia de que el proceso de dotación de recursos humanos es ineficiente ya que no se planifican las actividades necesarias para este proceso, no se desarrolla un diseño adecuado del puesto de trabajo, así mismo el reclutamiento y selección de personal no se realiza con metodologías eficaces y sensibles a cada componente a evaluar en dichos procesos; es así que se observa posiblemente a causa de una dotación de recursos humanos deficiente la falta de uso de recursos de forma adecuada buscado utilizar menos recursos, menos tiempo y lograr los objetivos que la entidad se ha propuesto, así también se observan serias falencias en la distribución y uso de los recursos económicos y la calidad de servicio que brinda la Red de Salud – Huancavelica; estos resultados tienen gran relevancia en el presente estudio ya que se ha observado la relación que ambos componentes tienen lo que significa que el desarrollo de la dotación de recursos humanos y la evaluación del desempeño laboral deben estudiar de manera conjunta para evidenciar puntos críticos y plantear soluciones eficientes, los autores mencionados líneas arriba también mencionan la importancia de la forma en que se desarrolla evalúa y selecciona un trabajador y hace hincapié en las repercusiones que tiene la ineficiencia de este componente en el futuro desempeño laboral del trabajador, así también Chiavenato (26) hace mención sobre la importancia de la dotación de recursos humanos en el mejor desempeño de una institución y de los trabajadores en conjunto, ya que un buen proceso de dotación de recursos humanos brindará profesionales con la capacidad de generar mejorías en la entidad. Asimismo, se tiene que Quintanilla (2011) señala que el trabajo individual, la falta de simplificación, la rigidez normativa y la evasión de responsabilidades son características de los métodos tradicionales de trabajo, estos inciden en los rendimientos de la fuerza laboral existente, al respecto en la investigación se señala que la dotación de los recursos humanos es de vital importancia para el desarrollo y obtención de los resultados, también al respecto se tiene la teoría de los recursos y capacidades en donde se precisa que los recursos y capacidades son de gran valor para la elección estratégica y mediante ello gestionar óptimamente los recursos, también la teoría de las

necesidades de Maslow indica que el hombre actúa de acuerdo a las necesidades que tiene, si estas necesidades no se cubren el hombre empieza a tener desmotivaciones, en cuanto a la investigación se tiene que la dotación de los recursos humanos es de vital importancia para el desempeño de los trabajadores, de acuerdo a cada recurso que se cubre el trabajador muestra mejores motivaciones para la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- [1] Instituto Nacional de Estadística e Informática I. Encuesta Nacional de Egresados Universitarios y Universidades 2014 Lima - Perú; 2015.
- [2] Ministerio de salud M. Compendio Estadístico: Información de Recursos Humanos del sector salud , Perú - 2013 Lima - Perú; 2014.
- [3] Alava MÁ, Gómez KA. Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección.. Guayaquil.; 2016.
- [4] Pijal J, García A. Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel. Universidad Politécnica Estatal del Carchi; 2014.
- [5] Latorre Navarro MF. Gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral. Valencia, España.; 2011.
- [6] Onafadeji A, Ogunyemi F, Alarape B. Human resource management and employee performance in Federal University of Technology Akure. IOSR Journal of Business and Management. 2017;; p. 95-104.
- [7] Pereira ME. Diseño de una metodología para procesos integrales de selección en una consultora de recursos humanos. Santiago, Chile.; 2007.
- [8] Casa M. Gestión por Competencias y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015. Andahuaylas.; 2015.
- [9] Casma Zarate CA. Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa ferrosistemas surco, Lima. Lima, Peru.; 2015.
- [10] Claros Aguilar V. Gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de las MYPES del sector calzado de la provincia de Trujillo. Trujillo, Perú.; 2011.
- [11] Crisóstomo R. Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el Departamento de Farmacia, Hospital Regional de Huacho, 2018. Huacho.; 2019.
- [12] García RA. Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Sede Administrativa de la Red de Salud de San Martín, 2019. Tarapoto.; 2019.
- [13] Gutiérrez H. Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Huamanga, 2017. Perú.; 2018.
- [14] Hurtado R. La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en la empresa informática Spirall Computer S.A.C. - Pacasmayo, 2014. Trujillo, Perú.; 2015.
- [15] Inca K. Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. Andahuaylas.; 2015.
- [16] Mamani RE. Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Salud –Antabamba – Apurímac - 2018. Perú.; 2018.
- [17] Moza D, Rojas RJ. Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018. Lima.; 2019.
- [18] Reyes NC. Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018. Huacho.; 2018.
- [19] Sánchez CW. Gestión del talento humano y su relación con el desempeño profesional técnico - administrativo del Centro Materno Infantil de Piedra Liza Distrito del Rímac: Red de Salud de San Juan de Lurigancho - periodo - 2015. Lima.; 2018.
- [20] Valentín HA. Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. Lima.; 2017.
- [21] Ataypoma D, Inga BE. La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local (UGEL) en la provincia de Huancavelica – periodo 2018. Huancavelica.; 2018.
- [22] Maslow A. La personalidad creadora Barcelona: Kairós; 1990.
- [23] Miles RySC. Organizational strategy New York: McGraw-Hill.; 1978.
- [24] TURIEZO R. El pequeño libro de la motivación. 2016th ed. Barcelona: alienta; 2016.
- [25] McClelland DC. Estudio de la motivación humana Madrid: Narcea; 1989.
- [26] Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos Mexico: McGRAW-

- HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.; 2007.
- [27] Conrado Aguilar C. La necesidad de la planeación estratégica México; 2000.
- [28] Paz R, Gonzalez D. Diseño y medición de puestos de trabajo Buenos Aires - Argentina; s.f.
- [29] Chiavenato I. Administración de recursos humanos. Octava Edición ed. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.; 2007.
- [30] Patino L, Meza S. Modelo Humanista o de relaciones Humanas Buenos Aires - Argentina; 2013.
- [31] Vega C. Diseño de puestos; 2012.
- [32] Carrasco J. Análisis y descripción de los puestos de trabajo en la administración local España; 2009.
- [33] Suite S. Reclutamiento y selección del personal; 2014.
- [34] Prieto R. Reclutamiento Buenos Aires - Argentina; s.f.
- [35] Restrepo de OLS, Ladino TAM, Orosco ADC. Modelo de reclutamiento y selección de talento humano por competencias para niveles directivo de la organización Colombia; 2008.
- [36] Pedraza E, Amaya G, Conde M. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la Universidad del Zulia Venezuela; 2010.
- [37] Perez A. Evaluación del desempeño laboral; 2009.
- [38] Bonnefoy J. Indicadores de desempeño en el sector público República Dominicana; 2006.
- [39] Duque EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición Colombia; 2005.
- [40] Romero MC. Modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral del IESS de Bobahoyo Quevedo - Ecuador; 2016.
- [41] Vergara LP. La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa de servicios electromecánicos Pacasmayo SEMEPA S.R.L. Trujillo - Perú; 2015.
- [42] Parra M. Evaluación de desempeño y gestión de RRHH; 2000.
- [43] Jara V. E. El control en el proceso administrativo; 2009.
- [44] Ruiz Montes J. Evaluación del Desempeño; s.f.
- [45] Morales A. Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa Cubana. Cuba: Política; 2009.
- [46] Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.; 2007.
- [47] Group Domain BY. Encolombia. [Online].2009. Available from: <https://encolombia.com/economia/empresas/r-humanos/funcionesosrecursos humano/>.
- [48] Hernandez Ortiz J, Gomez Torres D. Una aproximación al concepto de gerencia y administración aplicado a la disciplina de enfermería. Rio de Janeiro - Brasil; 2010.
- [49] Benavides LH. Gestión, liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa "san juan de Bucay" del cantón general ANTONIO ELZALDE (Bucay). durante el período 2010-2011 Guayaquil - Ecuador; 2011.
- [50] Finocchio S, Gojman S. El trabajo entre sueños, incertidumbres y realidades Buenos Aires - Argentina; 1998.
- [51] Navarro J. Planificación. [Online].; 2009. Available from: <https://www.definiciona.com/general/planificacion.php>.
- [52] Alteco. Reclutamiento de personal; 2016.
- [53] Werther WB, Keith D. Administración de personal y recursos humanos. Tercera Edición ed. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE MEXICO, S.A. DE C.V.; 1991.
- [54] Gonzalez Moreno M, Del rio Gomez C, Dominguez Martinez JM. Los servicios Madrid - España; s.f.
- [55] Rodriguez Vite H. Trabajador y Patron Estado de Hidalgo - México; 2011.
- [56] Ramirez A. Metodología de la investigación científica Colombia; s.f.
- [57] Hernandez R, Fernandez C, Baptista P. Metodología de la Investigación Científica. Cuarta Edición ed. México: McGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES, SA DE C.V.; 2006.
- [58] Valderrama S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica Lima, Perú: San Marcos; 2002.
- [59] Hernandez Sampieri R, Fernandez Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación Científica. Quinta Edición ed. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.; 2010.
- [60] Oscco H. Gestión del Talento Humano y su Relación con el desempeño laboral del personal de la _Municipalidad Distrital de Pacucha-Andahuaylas-Apurimac Apurimac: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015.