



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN
CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE
MANTENIMIENTO DE LA I.E. KARL WEISS CHICLAYO
2015**

Autor:

Bach. Llontop Fuentes Edward Paul

Asesor:

Mg. Izquierdo Espinoza, Julio Roberto

Línea de Investigación:

Talento humano y Comportamiento organizacional

Pimentel – Perú

2017

ANEXO

Gestión de Recursos Humanos y su relación con el Desempeño Laboral en el Área de Mantenimiento de la I. E. Karl Weiss – Chiclayo

Aprobación de la tesis

Mg. Castañeda Gonzales, Jaime Laramie
Asesor metodólogo

Mg. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa
Presidente del jurado de tesis

Lic. Pérez Arboleda, Pedro Antonio
Secretario del jurado de tesis

Mg. Izquierdo Espinoza, Julio Roberto
Vocal del jurado de tesis

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, porque ha sabido guiarme por el camino del bien, dándome sabiduría, inteligencia para culminar con éxito una etapa más de mi vida, y poder servir a la sociedad con mis conocimientos, para el progreso del país, el de mi familia y el mío en particular.

A mis padres, que con su apoyo incondicional, me han enseñado que nunca se debe dejar de luchar por lo que se desea alcanzar.

DEDICATORIA

A Dios por brindarnos la oportunidad y la dicha de la vida, al brindarnos los medios necesarios para continuar nuestra formación como estudiantes, y siendo un apoyo incondicional para lograrlo ya que sin él no hubiera podido.

A mis padres, quienes estuvieron siempre apoyándome para alcanzar mis objetivos, y brindándome cariño sincero e incondicional.

A mis hermanos que con sus consejos oportunos, me permitió demostrarle, que con esfuerzo y sacrificio se pueden alcanzar las metas.

ÍNDICE

CARATULA	i
ANEXO	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPITULO I	14
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.1. Situación Problemática	15
1.1.1. Internacional	15
1.1.2. Nacional	19
1.1.3. Local	23
1.2. Formulación del problema.....	24
1.3. Delimitación de la Investigación	24
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	25
1.5. Limitaciones de la Investigación.....	27
1.6. Objetivos de la Investigación	27
CAPITULO II	28
MARCO TEÓRICO	28
2.1. Antecedentes de Estudios	29
2.1.1. En el contexto internacional	29
2.1.2. En el contexto nacional	33
2.1.3. En el contexto local	37
2.2. Estado del arte.....	43
2.3. Bases teórico científicas	45
2.3.1. Administración de Recursos Humanos.....	45
2.3.1.1. Gestión de Recursos Humanos.....	45
2.3.1.2. Objetivos de la Gestión de Recursos humanos	45
2.3.1.3. Importancia de la Gestión de Recursos Humanos.....	46
2.3.1.4. Factores de Recursos Humanos	46
2.3.1.5. Políticas de Recursos Humanos.....	46
2.3.1.6. Procesos de la Gestión de Recursos Humanos	47
2.3.1.7. Nuevos desafíos de la gestión de recursos humanos.....	54
2.3.1.8. Las personas como socias de la organización	55
2.3.1.9. Aspectos fundamentales de la gestión moderna de personas	56

2.3.2. Administración de Desempeño.....	56
2.3.2.1. Desempeño Laboral	56
2.3.2.2. Objetivo de Desempeño laboral	57
2.3.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral	57
2.3.2.4. Dimensiones Del Desempeño	58
2.3.2.5. Criterios de evaluación.....	59
2.3.2.6. Evaluación de Desempeño Laboral.....	60
2.3.2.7. Propósito del Desempeño Laboral	61
2.3.2.8. Importancia de la Evaluación del Desempeño.....	61
2.3.2.9. Razones de la evaluación de desempeño	62
2.3.2.10. Beneficios de evaluar el desempeño	62
2.3.2.11. Responsables de Evaluación de Desempeño	62
2.4. Definición de terminología.....	64
CAPITULO III.....	67
MARCO METODOLÓGICO	67
3.1. Tipo y diseño de la investigación	68
3.1.1 Tipo de investigación	68
3.1.2 Diseño de la investigación.....	69
3.2. Población y muestra	70
3.2.1. Población.....	70
3.2.2. Muestra.....	70
3.3. Hipótesis.....	71
3.3.1. H0 - Hipótesis Nula o Alternativa.....	71
3.3.2. H1 - Hipótesis de Trabajo.....	71
3.4. Variables.....	71
3.4.1. Variable Independiente	71
3.4.2. Variable Dependiente.....	71
3.5. Operacionalización	72
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	74
3.6.1. Métodos de investigación.....	74
3.6.2. Técnicas de recolección de datos	74
3.6.3. Instrumentos de recolección de datos	75
3.7. Procedimiento para la recolección de datos.....	76
3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos.....	76
3.9. Principios éticos.....	76
3.10. Criterios de rigor científico	77
CAPITULO IV	78
ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	78
4.1. Resultados en tablas y figuras	79

4.2. Discusión de resultados	99
4.2.1. Análisis de Confiabilidad	99
CAPITULO V	102
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	102
5.1. Diagnóstico situacional	103
5.1.1. Visión	103
5.1.2. Misión	103
5.1.3. Valores.....	104
5.1.4. Análisis FODA.....	104
5.2. Actividades a implementar	105
5.3. Desarrollo de las estrategias.....	106
Estrategia 1: Construir un procedimiento de incorporación de recurso humano en el área de mantenimiento.	106
Estrategia 2: Establecer un procedimiento para la selección de personal.	107
Estrategia 3: Elaborar una guía de la institución y sus actividades.....	108
Estrategia 4: Elaborar una guía en relación a los cargos.	109
Estrategia 5: Diseño de puesto para el personal de mantenimiento.	111
Estrategia 6: Elaborar programa de capacitación.....	112
Estrategia 7: Establecer un proceso de desarrollo de personal.....	115
Estrategia 8: Implementación de política salarial.....	116
Estrategia 9: Implementación de política de incentivos por rendimientos.....	117
Estrategia 10: Implementación de seguridad e higiene.	119
Estrategia 11: Establecer una herramienta administrativa para evaluación.....	120
5.4. Plan de actividades.....	122
5.5. Presupuesto para la aplicación de la propuesta	123
CAPITULO VI	124
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	124
6.1. Conclusiones	125
6.2. Recomendaciones	126
REFERENCIAS.....	127
ANEXOS.....	135

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de trabajadores encuestados para determinar el uso de técnicas y procedimientos.....	79
Tabla 2 Cantidad de trabajadores encuestados para determinar si selecciona a los más adecuados para el puesto.....	80
Tabla 3 Cantidad de trabajadores encuestados para determinar si se considera un diseño de puesto.....	81
Tabla 4 Cantidad de trabajadores encuestados para determinar un proceso de evaluación de desempeño.....	82
Tabla 5 Cantidad de trabajadores encuestados para determinar si recibe una remuneración.....	83
Tabla 6 Cantidad de trabajadores encuestados para determinar si cuenta con prestaciones sociales.....	84
Tabla 7 Cantidad de trabajadores encuestados para determinar el proceso de desarrollo de recursos humanos.....	85
Tabla 8 Cantidad de trabajadores encuestados para mejorar las capacidades de los trabajadores.....	86
Tabla 9 Cantidad de trabajadores encuestados para determinar si evalúa sus actividades.....	87
Tabla 10 Cantidad de trabajadores encuestados para determinar un control de calidad en sus actividades.....	88
Tabla 11 Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal demanda actitudes laborales.....	89
Tabla 12 Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal tiene un sistema de motivación.....	90
Tabla 13 Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal tiene una labor.....	91
Tabla 14 Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal tiene un proceso de formación.....	92
Tabla 15 Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal cumple con sus objetivos.....	93
Tabla 16 Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal cumple con sus recursos necesarios.....	94
Tabla 17 Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal satisface sus necesidades.....	95
Tabla 18 Cantidad de trabajadores encuestados para determinar los resultados del personal.....	96
Tabla 19 Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el desempeño de grupo del personal.....	97
Tabla 20 Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal tiene actitud y se relaciona con resultados positivos.....	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Las Políticas de Recursos Humanos	47
Figura 2: El Proceso de la Gestión de Recursos Humanos	47
Figura 3: Modelo de Evaluación de Desempeño	61
Figura 4: Cantidad de trabajadores encuestados para determinar el uso de técnicas y procedimientos.....	79
Figura 5: Cantidad de trabajadores encuestados para determinar si selecciona a los más adecuados para el puesto.....	80
Figura 6: Cantidad de trabajadores encuestados para determinar si se considera un diseño de puesto.....	81
Figura 7: Cantidad de trabajadores encuestados para determinar un proceso de evaluación de desempeño.....	82
Figura 8: Cantidad de trabajadores encuestados para determinar si recibe una remuneración.....	83
Figura 9: Cantidad de trabajadores encuestados para determinar si cuenta con prestaciones sociales.....	84
Figura 10: Cantidad de trabajadores encuestados para determinar el proceso de desarrollo de recursos humanos.....	85
Figura 11: Cantidad de trabajadores encuestados para mejorar las capacidades de los trabajadores.....	86
Figura 12: Cantidad de trabajadores encuestados para determinar si evalúa sus actividades.....	87
Figura 13: Cantidad de trabajadores encuestados para determinar un control de calidad en sus actividades.....	88
Figura 14: Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal demanda actitudes laborales.....	89
Figura 15: Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal tiene un sistema de motivación.....	90
Figura 16: Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal tiene una labor.....	91
Figura 17: Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal tiene un proceso de formación.....	92
Figura 18: Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal cumple con sus objetivos.....	93
Figura 19: Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal cumple con sus recursos necesarios.....	94
Figura 20: Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal satisface sus necesidades.....	95
Figura 21: Cantidad de trabajadores encuestados para determinar los resultados del personal.....	96
Figura 22: Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el desempeño de grupo del personal.....	97
Figura 23: Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal tiene actitud y se relaciona con resultados positivos.....	98
Figura 24: Organigrama para la I.E. Karl Weiss.....	119

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo general, determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral del personal en el Área de Mantenimiento de la I. E. Karl Weiss. Para la realización del trabajo se empleó la siguiente metodología: un tipo de investigación descriptiva, correlacional con un diseño de investigación cuantitativo y no experimental, también se empleó una técnica de recolección de datos como: la encuesta, y con su instrumento de recolección de datos como: el cuestionario de preguntas, lo cual está conformado por 5 trabajadores del área de mantenimiento y estudiantes de un total 1706, con lo cual de esa población representativa se sometió a una fórmula para hallar una muestra, de 313 estudiantes. De los resultados obtenidos, se determinaron que los objetivos específicos como, el proceso de gestión de recursos humanos que más influye, es de retención con respecto a remuneración y en cuanto a la identificación de los factores que afectan al desempeño laboral, como es: la autoestima y la capacitación del trabajador, esto se debe por la inexistencia de un sistema de motivación y proceso de formación para el personal del área de mantenimiento de la institución.

En ese sentido, se tiene en claro que una organización debe tener establecido un proceso de gestión de recursos humanos para poder mejorar el desempeño laboral.

Palabras Claves: Administración de Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Recursos humanos y Desempeño Laboral.

ABSTRACT

The present research has as general objective, to determine the relationship between the Management of Human Resources and Work Performance in Maintenance Area I.E. Karl Weiss. For the accomplishment of the work the following methodology was used: a type of descriptive research, correlational with a design quantitative and no-experimental, also used a technique of data collection as: the survey, and its instrument of data collection as the list of questions, which is made up of five workers in the maintenance area and a total 1706 students, with which of that representative population was submitted to a formula to find a sample of 313 students. From the results, they determined that the specific objectives as the management process most influential human resources, retention regarding pay and in terms of identifying the factors that affect job performance, as it is: self-esteem and worker training, this is because the lack of a system of motivation and training process for staff in the maintenance area of the institution.

In that sense, it is clear that an organization must have established a process of human resource management to improve job performance.

Keywords: Administration of Human Resource Management, Human Resources Management and Job Performance.

INTRODUCCIÓN

La investigación consiste en la gestión de recursos humanos, que permitirá mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la I.E. Karl Weiss, tomando en consideración la realidad de la institución y los cambios producidos durante la administración de la empresa, por lo que resulta imprescindible cumplir con esta acción para lograr el objetivo.

La idea es generar una adecuada gestión de recursos humanos para que se ejecute en la organización, además de la implementación de un proceso para obtener resultados, sobre todo de apoyo a un mejor desempeño laboral.

El principal problema que gira en torno a este tema es la inadecuada gestión de recursos humanos, como es el caso de la I.E. Karl Weiss.

La intención de la presente investigación es implementar proceso de gestión de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral, ya que se es conocedor de todas las dificultades existentes.

El instrumento utilizado para la recaudación de fundamentos ha sido hecho en base a la escala de Likert, mediante de un estudio conducente a los trabajadores y estudiantes en la institución. La información proporcionada ha sido procesada, para su perteneciente análisis estadístico e interpretación, a través del programa Microsoft Excel.

El objetivo de la investigación, consiste en solucionar el problema de la gestión de recursos para mejorar el desempeño laboral en el área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss – Chiclayo, basado en el estudio de Likert.

La hipótesis consiste en que si existe relación de la gestión de recursos humanos con el desempeño laboral, en la I.E. Karl Weiss – Chiclayo.

El aporte teórico fundamental del estudio es la gestión de recursos humanos y su analogía con el desempeño laboral en el área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss.

La propuesta que plantea nuestra investigación es un proceso de gestión de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral en el área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss.

Finalmente, la siguiente investigación presenta una síntesis capitular a cada uno de ellos:

CAPÍTULO I: Contiene la situación problemática en el contexto internacional, nacional y local, hasta concretar en la formulación del problema, delimitación y limitación de la investigación; así como, la justificación desde el punto de vista práctico, metodológico y social; que han sido aspectos relevantes para la elaboración de los objetivos de estudio.

CAPÍTULO II: Contiene los antecedentes de estudios correspondientes al tema investigado, el estado del arte, la base teórica científica y por último, se presenta la definición de la terminología (marco conceptual).

CAPÍTULO III: Contiene la metodología de la investigación científica donde se considera la hipótesis de investigación, las variables mediante la definición conceptual y operacional; la metodología mediante el tipo de estudio y el diseño de la investigación. También se señala la población y muestra a emplear, los métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y por último el método de análisis de datos obtenidos en la presente investigación.

CAPÍTULO IV: Contiene el Análisis e Interpretación de los Resultados.

CAPÍTULO V: Contiene la Propuesta de la Investigación.

CAPÍTULO VI: Contiene Conclusiones y Recomendaciones.

CAPITULO I

PROBLEMA DE LA

INVESTIGACIÓN

CAPITULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

1.1.1. Internacional

Campos, Torres & Zelaya (2011) “La investigación de la introducción del área del elemento humano es perfeccionar la tarea de la oficina municipal de nueva Guadalupe, región de san miguel año 2011-2012, la molestia surge que no se cuenta con un departamento de recursos humanos interiormente de la administración, que concurriría de gran asistencia para que las potestades operaran de una sobresaliente condición a sus trabajadores, la carencia de dicho área origina que posean dificultades en cuanto a la distribución de labor, parte que las tareas de la cabeza de recursos humanos se han fraccionado entre diferentes miembros de la intendencia, a la vez que los trabajadores de la municipalidad no poseen una sugestión apropiada al cargo que desempeñan y muchas veces excluyen algunas de sus facultades.

En la investigación, señala una situación problemática de la falta de un área de recursos humanos, esto debe influir para el adecuado manejo, administración o gestión en la municipalidad de nueva Guadalupe, pero debido a este inconveniente de la inexistencia de este nivel funcional, ocasionará que las responsabilidades que se tiene que desarrollar no se distribuyan de una manera organizada, por el conjunto de personas que forman parte de la municipalidad.

Estela & Andrieu (2011). “En su investigación de gestión y desarrollo de recursos humanos: clave para la transformación y la modernización de la administración pública. El caso de la provincia de santa fe, que su principal problema es que carece de una planificación estratégica de los recursos humanos como herramienta de transformación del estado y modernización de la administración pública, que presenta la

escasa valoración del capital humano como la inexistencia de sistemas de desarrollo de la carrera, evaluación de desempeño, responsabilización por rendimiento y retribución adecuada o diferenciada y se detecta una pobre inversión en formación y capacitación de los Recursos Humanos.”

En esta investigación, cabe resaltar que la realidad problemática de la provincia de santa fe, es la planificación estratégica, que no proporciona una adecuada herramienta para la toma de decisiones y mejorar la calidad de sus procesos para el cambio de estado y actualización de la administración pública, por lo que debe estar dirigida por un conjunto de individuos con el fin de facilitar el funcionamiento de diversas áreas.

Ledo & Gil (2012). “En su modelo educativo para la formación de recursos humanos de la salud pública cubana en la gestión de información en salud, la problemática es que requiere de personal entrenado, que intervenga en los procesos de dirección y toma de decisiones en la asistencia e investigación, en función de la gestión es que se requiere de un constante flujo informativo que permita mantener un alto nivel de conocimiento de cada una de las actividades que se realizan desde la base hasta el nivel central, desde su organización y conducción.”

En su investigación, sobre el modelo educativo, debido al inconveniente, presenta una fundamentación adecuada en la alineación de los recursos humanos en el trabajo de información en salud, porque desarrolla una fracción de las necesidades de enseñanza para la formación de competencias, permitan una instrucción apropiada en los sistemas y servicios de salud cubanos.

Según Guzmán, Campdesuñer, Hernández & Santos (2013). “En su artículo de la tecnología para la planeación de los recursos humanos en instalaciones hoteleras lo que establece es que en la gestión de los recursos humanos (GRH) surge un principal inconveniente de carácter estratégico, para enfrentar los cambios de modo proactivo, no limitándose a la determinación de las necesidades de personal, donde al respecto no

se dispone de un procedimiento donde se integre todas las actividades de la gestión de recursos humanos sean concebidas bajo una óptica integral y sistémica.”

En este artículo, el principal problema que se establece es de carácter estratégico, porque las estrategias planteadas para una organización no es lograda mediante las determinadas metas, por lo cual afecta a la gestión de los recursos humanos para poder desarrollar un procedimiento con la finalidad de llegar a obtener un resultado.

Delgado & Di Antonio (2011). “En su investigación de la motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso, señala que la preocupación de este problema es por la falta de personal capacitado, además, paralelamente se observa que la rotación de personal en las empresas ha aumentado de manera alarmante, porque a pesar de este inconveniente el papel de las personas en la organización empresarial, es que no serían capaz de gestionar adecuadamente los recursos que integran en la empresa.”

En esta investigación, la razón de la situación problemática se debe al desempeño organizacional, porque no establece una forma de cómo intervenir en las conductas y resultados concernientes con el trabajo, con la terminación de expresar en qué orden es provechoso el empleado y si conseguirá perfeccionar su rendimiento futuro.

Schubert (2012). “En su estudio de investigación la influencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en una institución autónoma de la ciudad de San Salvador que su principal inconveniente son los procesos de cambio y las nuevas tecnologías que surgen en el mercado y que no determinan el desarrollo de más habilidades, destrezas y conocimientos, por lo cual la organización se ha visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral para enfrentar los retos.”

En la investigación, señala que la razón del problema que se presenta en la institución, es la falta de competencias que cada empleado no cumple, esto se debe por falta de integración de conocimientos, habilidades y capacidades a los nuevos cambios tecnológicos, y que también para enfrentar estos cambios, se debería realizar una adecuada comisión de elemento humano para renovar el trabajo profesional.

Según Nava, *et al.* (2013). “En su artículo sobre la satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud, señala que su problema es la satisfacción laboral con el desempeño en los servicios de salud, y calidad del cuidado que se brinda, por lo cual su principal objetivo es establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados en el personal de enfermería, para que contribuya a preservar, a través del cuidado, vida y salud de las personas y también que es un elemento que influye en toda actividad del ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal.”

En este artículo la situación problemática es la satisfacción de desempeño laboral de las enfermeras, esto se debe a la falta de motivación a las colaboradoras ya que influye a que no brinde un adecuado servicio de salud, por lo cual esto afecta a las instituciones a optimizar la disposición y cuidado de las vidas que requieren el servicio.

Mendoza & Hernández (2011). “En su investigación sobre las prácticas de recursos humanos y su relación con el desempeño percibido de las pequeñas empresas, que uno de los grandes problemas que enfrentan las pequeñas empresas es el reclutamiento, la motivación y la retención de empleados y que no siempre cuentan con un departamento o área de recursos humanos en su estructura organizacional y se ha demostrado que sin la aplicación de procedimientos de reclutamiento y selección, y la formación, así como la evaluación del desempeño no aumentarían la productividad y mejoría del desempeño financiero de la organización.”

En esta investigación, los importantes inconvenientes que se muestra es el trabajo de personal en las pequeñas empresas, se debe por deterioro de desiguales conocimientos que debe constituir en la estructura y asimismo como el servicio laboral, que mediante este componente no se consigue lograr un efecto eficiente y fructífero para las alineaciones.

1.1.2. Nacional

Según Yamakawa, Barrientos, Astocondor & Fuentes (2012). “El desarrollo de un sistema de gestión de procesos judiciales: problemas en la gestión del proyecto. caso de estudio, se centra en aspectos de recursos humanos y gestión de la comunicación que no han sido ejecutados correctamente, debido principalmente a la falta de experiencia del proveedor, así como a falta de control por parte del cliente, otra debilidad que presenta en la gestión de recursos humanos es la inadecuada definición de requerimientos de personal, donde debieron considerar el reclutamiento del personal necesario de acuerdo con los perfiles requeridos para el desarrollo de las actividades del proyecto, no realizó un seguimiento, ni de cumplimiento de los perfiles del personal asignado al proyecto.”

En la tesis, la problemática que enfrenta es recursos humanos y gestión de comunicación en el desarrollo de un sistema de procesos judiciales, esto se debe a la falta de la ineficiencia de los recursos humanos para el desarrollo de las actividades que se hace con base a prácticas y políticas que no se aplican para el proceso de los asuntos que tienen que ver con las relaciones laborales y personales enfocados a lograr como resultado, y con la gestión de comunicación es la falta de un proceso que determina las necesidades de información y comunicación de los interesados de un proyecto.

Alfaro (2012). “En su investigación de competencias profesionales de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias del Perú, donde señala que su principal problema es como las competencias se aplican en el ejercicio profesional que difieren de las competencias, porque si los profesionales no contaran con factores intangibles como el conocimiento, las habilidades, aptitudes y valores, todos estos componentes que conforman las competencias, generando así un inconveniente en la competitividad.”

En su investigación, sobre las competencias profesionales, la razón del problema es la falta de conocimiento, la habilidad y elementos de los factores intangibles que debe tener un profesional en recursos humanos, generando una consecuencia en su talento.

Chacaltana (2011). “En su investigación de la capacitación laboral proporcionada por las empresas: El caso peruano, que su problema es la baja calidad de la mano de obra en el país, pero en el Perú muy pocos trabajadores declaran haberse capacitado de manera formal y esto es preocupante, puesto que no sólo la mayor parte de teorías económicas sobre entrenamiento de la mano de obra, se basan precisamente en el hecho de que las empresas tienen incentivos para capacitar, sino que la práctica común a nivel internacional es precisamente utilizar a las empresas como fuente de capacitación.”

En esta investigación, en el ámbito nacional, su realidad problemática se debe a la inadecuada gestión de recursos humanos, como una falta de capacitación o llamado actualmente entrenamiento a los trabajadores, porque sin este elemento que influye en uno de los procesos de la gestión recursos humanos, que es una acción ejecutada en una organización, manifestando las insuficiencias, que busca corregir la actitud, comprensión, destrezas o directivas de su personal.

Moreno (2013). “En su investigación de la inequidad en salud afecta el desarrollo en el Perú, la razón del problema es que no existen acciones

internacionales para promover el desarrollo de los sistemas nacionales de salud y alcanzar desempeños eficientes en sus cuatro funciones principales: rectoría, financiamiento incluyendo recaudación, prestación de servicios y generación de recursos humanos y físicos, donde dos tercios de la población peruana continúan excluidos de los derechos a la salud y la seguridad social, así como del acceso a los servicios de atención integral.”

En esta investigación uno de los problemas que hace referencia al desempeño laboral, es porque se presenta una falta de convenios para mejorar el desarrollo de sistemas nacionales de salud, para lo cual lograr un desempeño eficiente es una de las funciones principales y así pueda tener un acceso a los servicios.

Yamada (2012). “En su estudio de investigación en el desempeño de la microempresa familiar en el Perú menciona que uno de los posibles problemas es la falta de efectividad de estos programas que sería el desconocimiento sobre el desempeño real de estas actividades, pero lo que buscan ahora es que estén fuera de dudas, su impacto saludable y acelerado sobre el crecimiento de los empleos formales en empresas pequeñas, medianas y grandes.”

En esta investigación sobre la microempresa familiar en el ámbito nacional, uno de los problemas que señala es sobre el desempeño laboral porque no contribuye a los programas de desempeño, como el mejoramiento continuo, al establecimiento de planes de capacitación y desarrollo.

Según Gómez, Incio y O'Donnell (2011). “En su investigación de niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio, el problema es la satisfacción laboral en los empleados del área comercial de un banco en Perú y que afectan los niveles de satisfacción, tales como el puesto laboral, la edad y el sexo del empleado, pero de esta manera los programas que se propongan será para mejorar los niveles de satisfacción

laboral dentro de las organizaciones, deben no estar mejor alineados con el impacto que tienen estos factores.”

En el estudio de investigación, de una banca comercial, el problema que se manifiesta es la satisfacción laboral, porque sin el elemento humano que es una de las unidades fundamentales, que cuenta las organizaciones y compañías para alcanzar sus objetivos o cualquier otro desenlace que se planteen, siempre desarrollando mejorar la conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.

Balcázar (2012). “La influencia del estrés laboral en el desempeño académico del docente de educación secundaria señala problemas como el desempleo y la falta de ocupación profesional, en este sentido alguno de los egresados de las diferentes facultades de educación, institutos pedagógicos han sido contratados como profesores en el nivel medio superior y no siempre cumplen con el perfil necesario para el desempeño docente porque los docentes son personas, con sus dudas, miedos, anhelos, ideales y es más probable que su ideal de docente su realidad de la enseñanza la expone a la frustración y a la sensación de fracaso, lo que causa que el estrés influye en el rendimiento académico del docente.”

En esta investigación el problema que influye es el desempeño laboral, porque contratan a profesores que son egresados de diferentes facultades de educación, y que les hace falta capacitación para brindar una correcta metodología de enseñanza y otra razón que influye es el estrés, por lo tanto para esta causa se debe motivar a los docentes para que lleven a cabo un adecuado rendimiento.

Según Mamani, Obando, Uribe & Vivanco (2012). “En su revista de factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia, dice que en el Perú existen varios subsistemas en la organización de los servicios de salud, que están agrupados en el sector público y el no público. El Ministerio de Salud es

la máxima unidad sanitaria en el país, que tiene a su cargo la rectoría del sector y es responsable de la dirección y gestión de la política nacional de salud, pero dice que el estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno, y para esto se requiere la instauración de acciones en la promoción de la salud contando con la participación de los trabajadores, dirigidas a la prevención y al cuidado de la salud, en una mejora de las condiciones de trabajo.”

Esta revista hace referencia que su principal problema es el estrés, por lo cual afecta al desempeño laboral así que un conjunto de variaciones que ocasionan en la asociación a modo de objeción óptica ante terminantes inducciones reiteradas, y que influye sobre los servicios de salud, ocasionando a los trabajadores esta molestia y para evitar este tipo de problema se debería plantear programas de desarrollo de calidad de vida para las personas.

1.1.3. Local

La situación problemática que se observa en la I.E Karl Weiss – Chiclayo, muestra un diagnóstico de sus fortalezas:

La I.E. Karl Weiss, cuenta con los materiales necesarios para la utilización del personal, en el área de mantenimiento, para llevar a cabo la responsabilidad de labor.

A continuación se detalla las debilidades que se genera en la I.E Karl Weiss:

La I.E. Karl Weiss, no cuenta con la existencia de un departamento de recursos humanos, lo cual es esencial en una organización o empresa, puntualizar las obligaciones que precisan en cada puesto laboral y las condiciones que debe tener el individuo que lo ocupe, valorar el trabajo

del personal, reclutar al personal idóneo, capacitar y desarrollar en función al conocimiento del personal, llevar el control del personal y garantizar la diversidad en el puesto de trabajo.

La debilidad que también presenta la I.E. Karl Weiss, influye en la falta de personal para el área de mantenimiento, lo que representa una baja incorporación de recurso humano, para el área respectiva.

Otra razón, que interviene es el desempeño laboral sobre el personal del área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss, que no realizan las funciones o actividades que corresponde respectivamente.

Lo mencionado, sobre las fortalezas y debilidades, por lo tanto, es recomendable proponer acciones de gestión en recursos humanos con la solución de mejorar la actividad laboral, por lo cual ayudare a lograr a realizar las funciones que se le asignara al personal del área de mantenimiento. Esto, redundará en beneficio del alumno y de los administrativos: docentes y auxiliares, como de la institución.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en el área de mantenimiento de la I. E. Karl Weiss - Chiclayo?

1.3. Delimitación de la Investigación

La I.E. Karl Weiss se encuentra en el departamento de Lambayeque, del distrito de Chiclayo, provincia de Chiclayo, es la investigación durante el período 2015.

Ubicación geográfica: Av. Mariscal Nieto 520 Sector Suazo – Chiclayo.



Fuente: Google Maps

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

(Ñaupas, *et al.*, 2013) nos dice que en la **justificación teórica**, la presente investigación en base al problema será planteada en teorías, donde se desarrolla el estudio de la variable independiente y dependiente haciendo referencia al tema investigado y que este estudio va a servir como antecedentes para futuras investigaciones.

En esta justificación teórica, me apoyare en investigaciones, trabajos relacionados a la variables que son centro de estudio como es la dirección de elemento humano, que es componente esencial de un plan integral de gestión de propósitos para ejecutar y monitorear un proyecto con éxito, y como también el desempeño laboral, donde se identificaran los factores que más influyen en la organización, ya que es un tema de gran importancia, hoy en día, ellos buscan una mejora continua en sus procesos.

En la **justificación metodológica**, el proceso referente a mi investigación, se indicó el uso de determinadas técnicas e instrumentos, en la presente investigación se empleó la técnica de las encuestas con el fin de obtener resultados y el instrumento, será el cuestionario de preguntas, y que el estudio de técnicas e instrumentos va a servir como modelo para futuras investigaciones.

Para el desarrollo de la investigación en la I.E. Karl Weiss – Chiclayo, se usaron técnicas e instrumentos, se aplicaran métodos que servirán de apoyo. Se

aplicó conocimientos de recaudación de información como la encuesta y observación directa, su fin es procesar información obtenida, como también las herramientas de recoger datos que son, una lista de preguntas y guía de observación, con el fin de obtener las desconformidades o problemas que se hace en el estudio, para luego elaborar propuesta de solución a favor de la institución educativa. Y los métodos, que son de apoyo en la investigación es analítico e inductivo-deductivo, para analizar la realidad problemática que es objeto de estudio.

En la **justificación social**, el problema en este estudio se realizó para ayudar a corregir las actividades, relacionado a las necesidades de la mano de obra del área de mantenimiento que se presenta en la I.E. Karl Weiss para su rápida mejora, con relación al desempeño laboral en el establecimiento, con el fin de lograr una mejor calidad de vida de las personas que integran en esta institución como son, alumnos y administrativos: docentes y auxiliares.

Asume una justificación social porque permite la identificación de la institución con las personas que la integran, generando mayor responsabilidad; permitiendo que este tipo de compromiso por parte de la institución, que el personal del área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss desarrolle un mejor desempeño, ayudando a resolver los problemas, que se tiene como objetivo mejorar las actitudes y las conducta del personal.

Importancia

La organización está compuesta por un conjunto de elementos, que están estructurado principalmente al logro de objetivos. El proceso contribuye que las personas que integran en una organización apoyen al resultado de los objetivos y muy significativo saber que el fin de este proceso resulte exitoso por la necesidad de ser competidor, sus costos y provechos concernientes con el uso del elemento humano, por otro lado el desempeño laboral asimismo es transcendental para que las organizaciones revelen una gestión óptima del rendimiento de los participantes que subrayan por su validez, mediante apreciaciones y se sientan determinados para cumplir todas las funciones adecuadamente hacia los objetivos de la organización.

En conclusión, el desarrollo de la presente investigación, es importante; porque busca proponer un proceso de gestión de recursos humanos, ya que hoy en día se centra en las personas o los trabajadores, quienes son los que dan vida a las organizaciones, cumpliendo sus objetivos y metas, buscando la forma de brindar los beneficios y comodidades hacia ellos, pero en muchas ocasiones no es considerado por lo cual no genera productividad, aunque debería ser lo contrario, ya que es indispensable para el logro de los objetivos.

1.5. Limitaciones de la Investigación

La presente investigación se realizó con normalidad por lo que no se presentaron dificultades para su desarrollo.

1.6. Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en el área de mantenimiento de la I. E. Karl Weiss - 2015.

Objetivos específicos

Analizar el proceso de la gestión de recursos humanos del personal del área de mantenimiento.

Identificar los factores que afectan el desempeño laboral del personal del área de mantenimiento.

Proponer un proceso de gestión de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral del personal en el área de mantenimiento.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudios

2.1.1. En el contexto internacional

Peiró y Ramos (2012). En su investigación del acuerdo psicológico y conocimientos de elemento humano en la sección de la instrucción. Una asimilación entre trabajadores estatales y particulares en cinco naciones occidentales, menciona que el contrato psicológico es constructivo para investigar y percibir relaciones del personal y su empresa, que contiene los semblantes inconstantes y muestra significativos efectos sobre las maneras y guías laborales y sobre la salud ocupacional del personal.

El estudio examina las habilidades de los recursos humanos entre dos características de formaciones y tiene en cuenta las pauta de formalidad permanente o temporal de los recursos humanos, las derivaciones de la investigación exponen horizontes más verdaderos y menos positivos del acuerdo psicológico entre los trabajadores estables o por determinado tiempo de instituciones particulares entre las públicas, en unos aspectos las discrepancias se ubican a cargo de la participación de la compañía, mientras que otros en función del tipo de vinculación contractual.

Maqueira y Bruque (2014). En su investigación de dirección de talento en la empresa, enseñanzas en el espacio deportivo: modelos Fútbol Club Barcelona 'versus' Real Madrid Club de Fútbol, señala que la competencia es uno de los activos intangibles más significativos de las compañías, sin embargo consta entre las empresas un provecho progresivo en fijar el mejor perfil de gestión de talento, las muestras, basados en modelos teóricos, preparados para introducir una reseña clara sobre cómo deben crear si son prácticamente supuestas.

Desde el inicio de la investigación, los temas sobre cómo gestionar la competitividad en el ambiente deportivo de los dos clubes, se instruyen

ambos modelos prescriptivos genéricamente que sirven de referencia para el trabajo de competencia en la empresa: el primero es el patrón de proceso intrínseco de capacidad y el segundo es un estándar de captura externamente de la competitividad y que provienen del análisis que permiten estar a la mira las discrepancias de cada uno de los modelos y colocar de manifiesto que uno y otro son fuertes desde el punto de vista de la empresa.

Según Torres, Lugo, Piñero y Pérez (2014). En su investigación de gestión de elemento humano para los ejes de progreso de procedimientos de información, menciona componentes que intervienen en el éxito de propósitos de operaciones dedicados al mejoramiento de técnicas de información, se encuentran concernientes con los recursos humanos, se plantea un piloto para la gestión de recursos humanos de los focos productores de procedimientos de información que atestigüe la especialización y el aumento de productividad de los trabajadores.

En cuanto a la investigación, coincide que el esclarecimiento de los técnicas y métodos, persigue patrones determinadas para las medidas sobre el contenido y un instrumento de comisión de propósitos para su manejo, se exponen los resultados emanados a través de la aplicación de este piloto en el centro de ciencias aplicadas de procesamiento de datos de la institución de las ciencias sistemáticas de cuba, con el estudio, se consiguió aumentar la producción y especialidad de los componentes de mejora de procedimientos de información.

Según Espino, Sánchez y Aguilera (2013). En su investigación del control de gestión en la actividad de recursos humanos, su proceso de transformación y cambios en el que estuvo inmersa la empresa Campismo Popular en Cuba, estimuló la aparición en sus instalaciones del control de gestión como una perspectiva de dirección, el estudio tiene como objetivo mostrar una experiencia de los autores en la aplicación de un conjunto de herramientas e instrumentos de investigación devenidos del control de gestión.

Permitieron desarrollar y aplicar un grupo de indicadores en el área de los recursos humanos en la empresa Campismo en Villa Clara, las principales técnicas aplicada durante la investigación se encontraron la observación directa, la revisión documental, la entrevista y la encuesta, como resultados concretos, se obtuvo un diagnóstico de la perspectiva aprendizaje y crecimiento del cuadro de mando integral como herramienta del control de gestión en la dirección de los recursos humanos en la entidad objeto de estudio.

Según Quero, Mendoza y Torres (2014). En su investigación sobre la comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica, es de tipo descriptiva correlacional, su objetivo es presentar un enfoque positivista, se aplicó un análisis relacionado a la cantidad para procesar los fundamentos por las personas encuestadas para calcular la analogía de las variaciones: información segura y actividad profesional de directivos y su propósito es relacionar la comunicación efectiva y el desempeño laboral.

La investigación del estudio no es práctico, transaccional, se ejecutó un empadronamiento poblacional permaneciendo establecida la cantidad por 99 personas de los cuales 9 conciernen al propio directivo y 90 a los pedagógicos de las planteles esenciales de la Parroquia Altagracia, municipio Miranda, estado Zulia, se plantearon dos herramientas tipo lista compuestos por 39 ítems, para calcular las variables de comunicación efectiva y desempeño laboral, con alternativas de respuestas tipo Likert.

Nazar y Figueroa (2015). En su investigación de afirmaciones estereotípicas sobre el desempeño laboral de recursos humanos ascendentes en Chile, tiene como fin conocer las declaraciones estereotípicas sobre la ocupación laboral del personal antecesores de 55 años, que se llevó a cabo una investigación heterogénea de triangulación unida, en que fueron participes 195 personas, correspondientes a tres divisiones económicas del departamento de centro sur en Chile, consignado a constituir la analogía y la derivación de variantes

sociodemográficas, laborales y periodicidad de interacción.

Contestaron una herramienta propuesta a implantar la dependencia y la consecuencia de variables sociodemográficas, laborales y periodicidad de interacción en las afirmaciones estereotípicas sobre la actividad en personas de tercera edad y una herramienta de calidad para estar al tanto del contenido y valencia de esas reconocimientos estereotípicas, donde demuestran que los recursos humanos antecesores son subyugado de afirmaciones desfavorables y son diferenciados en términos generales-emocionales efectivos y físico-mentales perjudiciales.

Olaz y Brändle (2013). En su investigación de delineación de un diálogo de valoración del trabajo por competencias desde una representación micro sociológica, numera que tiene por esencia repasar y formular un esquema de conversación de evaluación del trabajo fundamentado en la gestión por competencias, como mecanismo clave en la mejoría propia y profesional de las personas que proceden en el ambiente de alineaciones complejas, para buscar el mejor ajuste del individuo en el área de responsabilidad.

Trata de cimentar un procedimiento de entrevistas de trabajo, para que sea competente valorar la actividad del trabajador valiendo el momento que obtienen la comisión por competitividades, esta propuesta presenta una unión de especulaciones que consentirán colocar en valor los aspectos de adquisición, motivación y perfeccionamiento de las instrucciones, capacidades y destrezas del trabajador con analogía a las ocupaciones que tiende en su puesto de trabajo gracias a la valoración del servicio.

Hernández (2013). Su investigación de estimulación, complacencia y ejercicio laboral en estructuras estatales y particulares, es detallada y colateral, las variaciones de la tesis es la estimulación, complacencia y la actividad laboral, se asume que en este momento hay una gran semejanza de escenarios profesionales para los participantes de las organizaciones, la suposición planeada fue: que no hay oposición en la exaltación, gozo y desempeño laboral entre las alineaciones públicas y

privadas.

Los patrones fueron con opción circunstancial de colaboradores, se recurrió una lista de interrogantes cerradas, con escala Likert, para valorar el desempeño se aplicó una sucesión detallada con seis indicadores, se hizo observación experimental y análisis confirmatorio de fundamentos a través de estadística no paramétrica proporcional que la información se rastreó en nivel ordinal, al cerciorarse los rangos promedio se obtuvieron los niveles más valiosos en motivación, satisfacción y desempeño laboral en organizaciones del sector privado.

2.1.2. En el contexto nacional

Rivera y Alvarado (2011). En su investigación de observación y esquema de la edificación de métodos de una micro financiera métodos de trabajo de área de elemento humano y mercadeo, como objetivo, es elaborar una propuesta, a la micro financiera distinguiendo el avance del proyecto es CMAC Piura, que el proceso de Mercadeo, concierne a una causa estratégica y cuya intención es averiguar la fidelización en clientes, mediante herramientas y estrategias.

Mediante la investigación el mandato de recursos humanos, pertenece a un proceso de soporte y cuyo propósito es tramitar apropiadamente el elemento humano en la micro financiera, iniciando desde la incorporación y elección de las personas hasta la actividad del cese de personal y asimismo, efectuar subprocesos durante el año para instruir y valorar al recurso humano; y conjuntamente, para conservar presuntuoso al personal a través de la conocimiento organizacional y ambiente laboral.

Alejo (2014). En su investigación de funcionamiento de métodos de R.R.H.H. en las MyPe en el Perú, tiene por objetivo la implementación de procesos como estrategias de renta - coste, estrategias de personas y capacidades administrativas y a la vez se procesarán, de manera que se adecuen a la situación y extensión de la organización, posteriormente, la

importancia de este asunto consentirá una mayor ordenanza y una disposición más consistente sobre la cual la empresa pueda sentar las bases de su evolución.

Según Mendoza, Arcaya y Delgado (2014). En su tesis de caminos para la coyuntura de la investigación en formación médica en la Facultad de Medicina de San Fernando con la exploración en recursos humanos en el Perú, el objetivo es detectar los factores aclaratorios del desajuste entre la averiguación en instrucción médica en la Jurisdicción Medica, y la investigación en el área del elemento humano en la salud de la nación, su delineación es tipo de atributivo.

La tesis se fundamentó en entrevistas, que es cifra para la institución como de la dominación sanitaria nacional, sus trascendentales medidas de deducciones son elementos definibles de desajuste y sus resultados es que muestran una ciencia de investigación adjunto de los recursos corporativos, también que para el MINSA, la UNMSM es una entidad de disminución transparencia; sus divulgaciones en el área del factor humano no son destacadas y que la investigación representa como producto de energías propias

Las conclusiones es que las formas de investigaciones equilibradas con la práctica y beneficios de los peritos de la Facultad de Medicina, encuadradas en las preferencias de investigación de recursos humanos en Salud en el Perú, fueron, la coyuntura de la alineación en pregrado de los recursos humanos en salud con las necesidades de salud del país, el uso de las ciencias aplicadas de información y declaración y el impacto de las prácticas en la alineación y beneficio de competitividades de los recursos humanos en salud.

Farro (2012). En su investigación de procedimientos de gestión de recursos empresariales (ERP) en el Perú encaminado a las pymes, el objetivo es construir un catálogo de consulta, para las pymes del departamento, de los ERPs aprovechables en las actividades comerciales peruanas, se prepara con la observación de las pymes, buscando mostrar el conjunto de técnicas empleadas, se valoran sus necesidades en

administración de información, destacando carencias, se presta atención a la existencia de mucha ignorancia en los temas de ciencias aplicadas de información.

El estudio profundizará la concepción de ERP y su progreso en la proceso de sistematizaciones para una sensible toma de decisiones y se declaran las mejorías y dificultades que hallamos en la ejecución de estos, algunos juicios de elección e implementación, para ello se analizan empresas peruanas que ofrecen soluciones ERP al mercado de pymes y se eligió una para su examinación a profundidad, estas empresas desarrolladoras se han dado cuenta del nicho existente, también lo han hecho las compañías extranjeras.

Romero (2014). La presente investigación de valoración del desempeño docente en una red de colegios particulares de Lima, tiene como fin, establecer las particularidades que muestra el ejercicio de profesores del nivel secundario de tres centros educativos de la red Saco Oliveros, a partir de la perspectiva de los alumnos y del personal directivo, mediante la variables de estudio se desarrolla, proyección y ordenación, función técnica-pedagógica, consejería, guía, evaluación y compromiso en el organismo.

Desde este estudio, se planteó y aprobó utensilios para valorar desempeño; y, definitivamente, emplear en la institución de referencia, el esquema metodológico contesta a una investigación de cantidad, de representación experimental y de tipo colateral, el muestreo fue deliberado, conformado por cien alumnos y tres directores, se aplicó la lista de interrogantes para recaudar información y por lo cual esa información fue sistematizada y categorizada para luego realizar el análisis de resultados.

Lorena (2012). En su investigación del impacto de consentimiento municipal en el ejercicio de las microempresas en el cercado de Lima, sintetiza los deducciones de este estudio que se valora prácticamente el impacto que tiene al aplicar con licencia municipal sobre distintas variables concernientes con el trabajo de las microempresas en el centro

de Lima, indican una línea de base que está conformada por organizaciones que manejan sin licencia, fueron efectuadas tres encuestas de rastreo.

La implementación de una instrucción de incentivos mediante el cual a una submuestra contingente de organizaciones, se le brindó un estímulo financiero para conseguir la consentimiento y este estudio forjó la inestabilidad exógena en la retribución terminable de las empresas que operan con licencia y sin licencia y fueron manejados a través de dos estimadores disímiles: el estimador de oposición en diferencias y un estimador de variantes instrumentales.

Las deducciones manifiestan que trabajar con licencia municipal no tiene ningún efecto estadísticamente característico sobre los indicadores de trabajo de las microempresas, ni variables de derivación como, ventas por trabajador o ganancias, ni variables intermedias, como representación de excedentes, acceso al crédito, inversión en infraestructura y maquinaria (insumos) que son estadísticamente presuntuosas por la situación de la empresa que realiza con licencia municipal y que se consiguen factores característicos para las dos variables.

Aspilcueta (2013). En su investigación de desempeño de la pequeña y mediana empresa exportadora del sector textil y confecciones en el Perú, tiene como fin examinar el orden y requerimientos de la pequeña y mediana empresa del sector textil y de confecciones, valorar su eficiencia en el mercado internacional y el grado de éxito sujeto como sector y en el contexto empresarial, al mismo tiempo, la investigación busca valorar el impacto de las estrategias implementadas por el estado en los últimos años en torno al sector textil exportador.

Se sustenta en varias fuentes de información aprovechables sobre el sector textil y de fabricaciones, así como también en las deducciones de la publicación como temas de empresarios peruanos del sector, la información secundaria almacenada sirvió para examinar esencialmente el ambiente macroeconómico y el progreso de las capacidades gubernamentales encaminadas al sector exportador textil y de

fabricaciones de la pequeña y mediana empresa (PYME), así también para estudiar la estructura y requisitos del sector.

Quintanilla (2012). La investigación de gestión por capacidades y ocupaciones laborales en las municipalidades de Ayacucho, tiene como propósito instaurar los esfuerzos de los recursos humanos y alcanzar resultados, a través de una comisión por competencias como destreza gerencial para cerciorar el logro de los fines, de los propósitos y de los centros educativos, el nivel de investigación es descriptivo y explicativo, la investigación se realizará en base a objetivos y el enfoque paralelo.

En el estudio su población componen 2,135 personas trabajadoras y funcionarios de las municipalidades de la ciudad de Ayacucho, particularmente en la Municipalidad Provincial de Huamanga, Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Municipalidad Distrital de Carmen Alto y la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, se utilizó técnicas de Observación, entrevistas, encuestas y también instrumentos como guía de entrevista y ficha de encuestas, como conclusión era mejorar el desarrollo de habilidades y destrezas.

2.1.3. En el contexto local

Saavedra (2014). En su investigación tribunal de gestión en el área de recursos humanos de la Municipalidad Distrital Norte Chico del Departamento de Lambayeque en el período 2011 y propuesta de un sistema de mejor gestión, dice que la auditoría de gestión en la actualidad cumple un rol muy importante ya que a través de esta se pueden mejorar ciertos mecanismos de aquellas entidades que se encuentran gestionando de una manera deficiente sus recursos.

Este estudio se aplicó una lista de preguntas a los trabajadores y una conversación al magistrado del área y en conclusión se realizara el tribunal de mandato en el área de recursos; De esta manera en el proceso de investigación se alcanzó al desenlace que es tratar de conocer la autoridad del área del elemento humano para decidir sobre sistemas de

mejor gestión y posteriormente proponer un sistema factible en la optimización de los recursos humanos que reformará el trabajo y disposición de servicio en la Municipalidad Distrital de Norte Chico del Departamento de Lambayeque.

Díaz (2011). La investigación de gestión de enfermería en políticas públicas en el programa social wawa wasi en Chiclayo 2010, tiene su objetivo delinear una proposición para el servicio de enfermería en las políticas públicas del programa benéfico wawa wasi, el estudio se fundamentó en el estándar de promoción de salud de Nola J. Pender., los individuos de la investigación concurren a 10 profesionales de enfermería expertos en salud estatal y comunitaria que trabajan en el distrito de Chiclayo, para recaudar los datos se aplicó la entrevista semi-estructurada y la práctica de grupos focales.

En el estudio se empleó una observación temática consiguiendo las sucesivas condiciones, se detectaron problemas y se mostró conforme la insuficiente gestión de la enfermera en las políticas públicas, posteriormente se consideraron competentes para participar en el proceso de enunciación de la proposición en las políticas públicas del programa social wawa wasi, los desenlaces concurren que los profesionales de enfermería con conocimiento en salud pública y comunitaria ejecutan escaso trabajo en políticas públicas, en diligencias ocasionales tales como acciones extramurales de la entidad de salud

Serrano y González (2015). La presente investigación de proponer una mejora gestión del área de recursos humanos en el Hotel Descanso del Inca, tuvo como propósito, encontrar un gran inconveniente en la situación local, los servicios, es así que se aprovechó el tipo de investigación heterogénea, con un esquema detallado, donde la muestra estuvo atendida por 12 personas, que fue la cantidad total de los trabajadores del hotel, y para la recaudación se utilizaron las metodologías de gabinete como cédulas bibliográficas, textuales, resumen y comentarios.

Simultáneamente como instrumentales del estudio se aplicaron

entrevistas, encuestas y una guía de observación; en relación al procesamiento de información, a través de los programas de Excel 2010 y Word 2010, que se utilizaron para la investigación, todo esto tiene como fin la aplicación de numerosas metodologías planteadas para la prosperidad de su trabajo, pero en cambio al elemento humano, fue diagnosticar algunas deficiencias en los procesos, identificación de los errores cometidos y por último la evaluación de los procesos de la gestión de recursos humanos.

Flores y Núñez (2015) La presente investigación tiene como fin en proponer un nuevo fundamento del área de recursos humanos, para la prosperidad del ambiente organizacional en Quetzal Group. En este momento, sabemos que las organizaciones de diversas rúbricas están prefiriendo por proporcionar a sus trabajadores, lo excelente para ellos en sus lugares de trabajo, para ello se utilizan incomparables tipos de incentivos que originen a alcanzar una determinada meta, ya que si bien es cierto, de ellos depende el éxito que pueda tener la organización en las actividades comerciales.

La investigación, tiene como fin, especificar la atribución de una proposición del fundamentó de área de recursos humanos. La delineación de la averiguación es de cantidad, la muestra estuvo compuesta por 60 trabajadores de Quetzal Group, a quienes se les empleó un cuestionario, la información fue procesada a través del programa "Excel 2013", donde se emplearon tablas y gráficos estadísticos, los cuales se utilizaron para demostrar y comprobar correctamente las deducciones, inmediatamente el análisis y respectiva interpretación.

Mino (2014). La investigación de semejanza entre el contexto organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 de la región de Lambayeque, tiene como objetivo establecer las variantes, dependiente e independiente. Se aplicó como utensilio la encuesta en escala de Likert cuyas derivaciones calcularon las extensiones: rendimiento, procedimiento del cargo, responsabilidad, direcciones, aspectos corporales, como la perspectiva de prestación, y

perspectiva de interés.

Estos aspectos pertenecen al trabajo laboral y la organización, la responsabilidad propia, retribuciones, inseguridades, toma de decisiones y paciencia a los problemas, concierne a la valoración del contexto laboral, después, aplicado los instrumentales y recolección de datos, conseguí los resultados mediante el programa SpssStatics 18, el cual me consintió establecer si el ambiente laboral influye en las actividades, es decir que un colaborador tiene un mejor desempeño cuando percibe o experimenta un sobresaliente trabajo laboral.

Barón (2013). La investigación de componentes motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo, Minsa 2012, tiene a fin de que su objetivo es establecer y puntualizar los componentes, las bases conceptuales se sostuvieron con los autores: Herzberg (1959) con su teoría de Motivación, Flores (1994), Kérouac (1996), Kozier (1999), y Hernández (2003), la población y muestra de estudio estuvo conformada por las enfermeras que trabajan siendo un total de 54 enfermeras en Chiclayo de la Gerencia Regional de Lambayeque.

La investigación cuantitativa de diseño descriptivo transversal se empleó un elemento para la recaudación de información como el listado de preguntas, auto elaborado, el cual consta estar dividido en dos períodos: la principal conducente a los elementos motivacionales intrínsecas con 7 interrogantes y la segunda con elementos motivacionales extrínsecas con 13 interrogantes, el estudio de datos fue detallado manejando el programa estadístico SPSS 18, como deducción fueron remuneración, entorno laboral, supervisión y seguridad laboral, por otro lado beneficio, reconocimiento y compromiso en sí.

Calderón (2014). La presente investigación de percepción de la enfermera sobre su ocupación interna, hospital provincial Docente Belén, Lambayeque, es un estudio cualitativo, que tuvo como propósitos: detectar, examinar y debatir la percepción que tiene la enfermera sobre el trabajo interno de enfermería y el estudio se determinó a través del modo

de impregnación y estuvo compuesta por 9 enfermeras asistenciales, captada previamente con la aprobación notificada.

El contexto de la investigación fue en el Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, la recolección de información se ejecutó por medio del diálogo semiestructurada a profundidad, según Bernal, el estudio de contenido temático planteado por Lupicino se empleó la herramienta para el procedimiento de los datos, el estudio se desplegó a la luz de los principios moralistas de Ellio Sgreccia y de rigor indiscutible por Guba y Lincoln, las condiciones emergidas fueron: integración de la interna de enfermería al equipo de salud.

La inteligencia de la ocupación interna de la enfermería con las subcategorías: el progreso de las competitividades durante el cuidado, diferenciando informalidad de las actividades internas de enfermería y por último, manifestando la práctica de valores durante su trabajo, considerando definitivamente que algunas personas de enfermería consiguieran la integración desde el primer día que logran su prestación y la incorporación total al equipo de salud, su ocupación laboral es suficiente placentero.

García y Meléndez (2015) La presente investigación se ha formado en proponer una mejoría del proceso de valoración del desempeño encaminada a los trabajadores de Edpyme Raíz en Chiclayo, en el año 2015. Para conseguir el objetivo propuesto, fue necesario determinar cuál era el proceso de estimación de desempeño de los trabajadores de la empresa, componente de la presente tesis. La encuesta que fue utilizada se basó en el progreso teórico de Likert. La importante conclusión que se consiguió con la presente investigación, fue que el proceso de valoración de desempeño que es empleado a los colaboradores de Edpyme Raíz en Chiclayo se encontró en un nivel alto.

La propuesta formada está encaminada a nivelar y perfeccionar los indicadores que se dispusieron en el nivel regular e inclusive bajo, con la intención de poder corregir el proceso de evaluación. La propuesta que se ha proyectado ha sido manifestada utilizando las concepciones

procedentes de la valoración del desempeño y la evaluación 360 grados, constituyéndose esta última en un soporte metodológico para formular una propuesta que ayude a mejorar el transcurso de apreciación de desempeño que tiene presentemente la organización.

2.2. Estado del arte

AUTOR	TITULO	DESCRIPCION	AÑO
Maccali, Souza, De Toledo, Wünsch, & De Déa Roglio.	Prácticas de recursos humanos para la gestión de la diversidad: La inclusión de discapacitados intelectuales en una Federación Pública de Brasil.	El propósito de la investigación es estudiar la interfaz entre la comisión de la variedad en la inserción de los imposibilitados intelectuales y los conocimientos de recursos humanos formadas en la estructura desde el inicio de esta nuevo entorno, indagado con un enfoque cualitativo por medio de entrevistas, entre las deducciones, se comprobó que las experiencias de recursos humanos son fundamentales para la inclusión de las personas con discapacidad, puedan tener lugar de carácter positivo, se prestó atención a la excelencia de las habilidades de recursos humanos para el servicio de la variedad y numerando la necesidad de que las organizaciones inviertan en este trabajo.	2015
Torres, Lugo, Piñero, & Pérez.	Gestión de recursos humanos para centros de desarrollo de sistemas de información.	La investigación es presentar un piloto para el trabajo de los recursos humanos de los centros productores de sistemas de información que atestigua la especialización y la ampliación de la productividad de las personas, esto concuerda en el esclarecimiento de procesos con las directrices a nivel internacional, sigue los modelos determinados por las regulaciones sobre este contenido en el país y plantea un objeto de gestión de proyectos para su manejo y se exponen los deducciones emanados mediante la aplicación de modelo en el centro de tecnologías de gestión de datos de la Universidad de las Ciencias Informáticas de Cuba. Con su aplicación, se consiguió aumentar la productividad y especialización de los equipos de desarrollo de sistemas de información.	2014
Badr, Mohamed, Afzal & Bile.	Reforzar los recursos humanos para la salud a través de mecanismos informativos, de coordinación y responsabilidad: el caso de Sudán.	Esta investigación presenta un enfoque que parte de un procedimiento de «asesoramiento y coordinación » a fin de constituir nuevas sedes de formación y regenerar el personal sanitario de la comunidad, se mostró en el transcurso de la corporación un método de información de RHS consistente y el progreso de las capacidades y herramientas técnicas necesarias para el estudio de datos y toma de decisiones y operaciones en pruebas efectivas, el éxito del proceso de acoplamiento y aclaración se consolidó gracias al soporte ordenado, sobre las pruebas concretas de retos en el contexto de RHS y el compromiso compartido en la proyección y puesta en marcha de las refutaciones para hacer frente a dichos retos.	2013

Fuente: Elaboración Propia

AUTOR	TITULO	DESCRIPCION	AÑO
Sanín & Salanova.	Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios.	En la presente investigación se estudia cómo el grado laboral calcula las diplomacias entre el incremento moral y el desempeño laboral. Fueron participes 731 trabajadores y las cabezas de cinco compañías colombianas de sector industrial y de servicio. Las derivaciones son emanadas a través de Ecuaciones Estructurales, se descubrió que la resistencia y la inauguración al cambio se relacionan concisamente con el gusto laboral y que pronostica el trabajo y cumplimiento de criterios, valorados por el dirigente.	2014
Carvajal & Arango.	Relación en las percepciones del Estilo De Liderazgo Del Jefe Inmediato con el Desempeño Laboral de los estudiantes en práctica de la Universidad Icesi de Cali-Colombia	En la presente tesis presenta primeramente circunspecciones generales sobre liderazgo y muestra incomparables suposiciones que explican su entorno, específicamente la Teoría Camino Meta así como la relación que las condiciones de trayectoria tienen con el ejercicio laboral de quienes inician su carrera profesional, y que este estudio se empleó una metodología de carácter no experimental con transcendencia exploratoria, la cantidad fue 178 estudiantes en experiencia con sus concernientes jefes, el propósito es cumplir con el fin trazado por la investigación se aplicaron tres listas, dos de ellos detectaron las percepciones de estudiantes y jefes respecto al estilo de liderazgo, las deducciones proyectaron la información con afinidad a la coincidencia en el discernimiento de los estilos de liderazgo del jefe y estudiante, no tenían una concordancia.	2011
Falcón.	La motivación en el desempeño de las funciones inspectoras: el Servicio de Inspección en la Universidad la LAGUNA	Esta investigación muestra un argumento de la hipótesis de características del Puesto de Hackman y Oldham (1976, 1980) y se precisan las cinco superficies centrales del puesto y su relación con los cambios psicológicos opinantes y con los deducciones propias y organizacionales y también se presta atención a las variables autoeficacia, ímpetu de la necesidad de autodesarrollo y deleite con el contexto. La correspondencia predictiva del modelo teórico se conciernen con el puesto de verificador de instrucción en el contexto de alineaciones educativas.	2014

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Bases teórico científicas

2.3.1. Administración de Recursos Humanos

Chiavenato (2007) considera que: “La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

2.3.1.1. Gestión de Recursos Humanos

Chiavenato (2007) La Gestión de Recursos Humanos es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados.

Es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir aspectos de los cargos gerenciales relacionadas con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, recompensas y evaluación del desempeño.

La gestión de recursos humanos es considerada uno de los aspectos más importantes en las organizaciones, tomando en consideración varios aspectos como puede ser, costumbres, habilidades y aptitudes de cada uno de los miembros que conforman la organización y las actitudes para realizar el trabajo.

2.3.1.2. Objetivos de la Gestión de Recursos humanos

Chiavenato (2007) manifiesta que los objetivos de la gestión de Recursos Humanos son: Crear, mantener y desarrollar un contingente de personas con habilidades, motivación y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización. Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales para el empleo, desarrollo y satisfacción plena de las personas, y para el logro de los objetivos individuales. Lograr eficiencia y eficacia por medio de las personas.

2.3.1.3. Importancia de la Gestión de Recursos Humanos

Chiavenato (2007) manifiesta que la importancia de la Gestión de los Recursos Humanos es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social”.

Esta importancia promueve una ayuda formidable a las empresas favorecen directamente al progreso de la productividad al asemejar sobresalientes formas de conseguir los objetivos de las empresas y, de una manera indirecta, aportar al crecimiento propio del trabajador.

El reto de las compañías es convertir a su personal en un medio más eficiente y eficaz, para lograr el rendimiento deseado, asistiendo en la mejora del personal mediante propósitos de formación y carrera dentro del establecimiento.

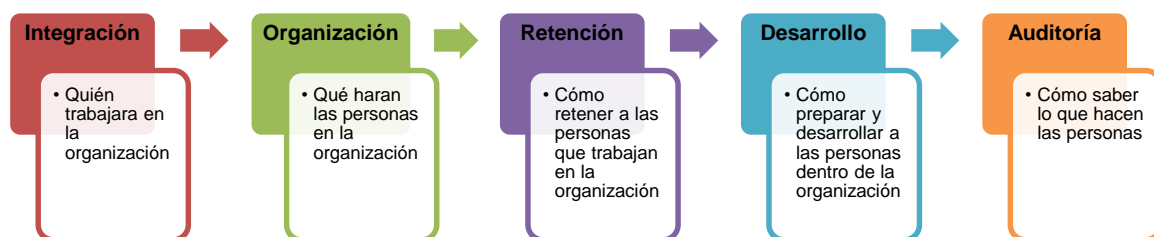
2.3.1.4. Factores de Recursos Humanos

Chiavenato (2007) explica los siguientes factores de la gestión de recursos humanos: **Factores ambientales externas**, leyes y reglamentos, sindicatos, condiciones económicas, competitividad, condiciones sociales y culturales. **Factores ambientales internas**, misión organizacional, visión, objetivos y estrategias, cultura organizacional, naturaleza de las tareas, estilo de liderazgo.

2.3.1.5. Políticas de Recursos Humanos

Chiavenato (2007) nos dice que las políticas de recursos humanos representan al modo en que las organizaciones quieren presentar a sus miembros para alcanzar los objetivos organizacionales, y facilitar las condiciones en el logro de los objetivos propios.

Figura 1: Las Políticas de Recursos Humanos



Fuente: Elaborado en base a Chiavenato (2007).

2.3.1.6. Procesos de la Gestión de Recursos Humanos

Chiavenato (2007) menciona que los procesos fundamentales en la administración de recursos humanos son: integrar, organizar, retener, desarrollar y auditar a las personas.

Figura 2: El Proceso de la Gestión de Recursos Humanos



Fuente: Elaborado en base a Chiavenato (2007).

Procesos de integración de Personas

Chiavenato (2007) Es el primer proceso responsable que comprende todas las actividades relacionadas con la investigación de mercado, reclutamiento y selección de personal.

Reclutamiento

Chiavenato (2007) Es una vinculación de conocimientos que se exponen en atraer candidatos con potencial competente y capaz para ocupar áreas dentro de la organización.

Establece el desarrollo de fuentes idóneas para suministrar a la organización la representación de individuos que son necesarias para la adquisición de sus objetivos.

Reclutamiento interno

Chiavenato (2007) Es usado a los aspirantes que trabajan en la organización, es decir, a los situados, para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas o más motivadoras.

El reclutamiento intrínseco es cuando, hay una determinada vacante, la empresa trata de completar, para la adaptación de los empleados, los cuales pueden ser promovidos o transferidos con promoción.

El reclutamiento interno implica: la transferencia de personal, promoción de personal, transferencia con promoción de personal, programas de desarrollo de personal, planes de carrera para el personal.

El reclutamiento interno requiere una rápida, continua coherencia y combinación entre el departamento de incorporación y las restantes áreas de la empresa.

Reclutamiento externo

Chiavenato (2007) El reclutamiento extrínseco actúa con aspirantes que vienen de fuera, es decir, con postulantes externamente conquistados mediante las procesos de incorporación.

Técnicas de reclutamiento

Chiavenato (2007) El reclutamiento externo incurre sobre postulantes existentes o viables, favorables o empleados en otras organizaciones y puede incluir una o más sistemas de reclutamiento como: registros de solicitantes que

se hayan presentado, recomendación de postulantes por parte de los trabajadores de la compañía, publicaciones o anuncios sobre la empresa, aproximaciones con agrupaciones o reuniones competitivas, contactos con universidades, escuelas, asociaciones de estudiantes, instituciones académicas y centros de vinculación empresa-escuela, conferencias y exposiciones de vacantes en universidades y escuelas, acuerdos con otras compañías que proceden de cooperación mutua, noticias en periódicos y revistas, viajes de incorporación en otras localidades y de incorporación en línea (online) a través del internet.

Selección

Chiavenato (2007) La selección, representa la parte del paso de integración de recursos humanos, y es el que continúa a la incorporación. La selección radica en distinguir a la persona apropiada para la plaza conveniente.

La selección busca entre los postulantes incorporados al apropiado para las áreas que hay en la empresa, con el propósito de conservar o ampliar la eficiencia y el trabajo del personal, así como la eficacia de la organización.

Chiavenato (2007) presenta que las técnicas de selección, se agrupan en:

La entrevista de selección

Es el paso de información entre dos o más individuos que interactúan, y una de las partes está interesada en conocer mejor a la otra.

Pruebas o exámenes de conocimientos o de habilidades

Evalúa el nivel de comprensión habitual y determinado de los candidatos requeridos para la vacante, mide el valor de preparaciones profesionales o técnicos, como elementos de procesamiento de datos, cálculos, y de idiomas, etc.

Por otra parte, las evaluaciones de capacidades establecen modelos de responsabilidad, manejadas como experiencias para probar el trabajo de los postulantes.

Tests psicológicos

Los tests psicológicos componen una estructura imparcial y ajustada a los modelos de gestión de las personas. Su ocupación es examinar esos modelos bajo situaciones generalizadas y compararlos con representaciones establecidos en investigaciones esquematizadas.

El test se utiliza para estar al tanto del mejoramiento de las personas en disposiciones de empleo, en orientación profesional, en la estimación profesional, en el análisis de la personalidad, etc.

Tests de personalidad

Son para examinar los diferentes atributos de la personalidad, sean éstos definitivos por la forma o por la condición. Un rasgo de personalidad es una particularidad notable de la persona competente de diferenciar de los demás.

Las técnicas de simulación

Las técnicas de simulación tratan de saltar la exposición propia y separación al trato en conjunto y de la técnica únicamente verbal o de ejecución al ejercicio colectivo, son esencialmente técnicas de dinámica de grupo.

Procesos de organización de recursos humanos

Chiavenato (2007) Es el segundo proceso de organización de recursos humanos que contiene la integración a la colocación de nuevas partes, el diseño del puesto y la evaluación del desempeño en el puesto.

El paso siguiente es establecer la responsabilidad de los individuos dentro de la clasificación, expresa que una vez incorporadas y selectas, hay que incluirlas a la organización, ubicarlas en sus determinadas áreas de puestos y evaluar su trabajo.

Diseño Del Puesto

Chiavenato (2007) establece cuatro condiciones fundamentales:

El conjunto de tareas u obligaciones que el ocupante deberá desempeñar (contenido del puesto).

Cómo debe desempeñar ese conjunto de tareas u obligaciones (métodos y procedimientos de trabajo).

A quién le debe reportar el ocupante del puesto (responsabilidad), es decir, relación con su jefatura.

A quién debe supervisar o dirigir el ocupante del puesto (autoridad), es decir, relación con sus subordinados.

El diseño del puesto es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales de su ocupante.

La evaluación del desempeño

Chiavenato (2007) Es una calificación metodología de cómo cada individuo se desempeña en una área y de su potencial progreso futuro. Toda valoración es un proceso para incitar o atribuir al aporte, la excelencia y las condiciones de una persona.

La estimación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace empleando diferentes operaciones que se conocen por diferentes calificativos, como valoración del desempeño, estimación de méritos, valor de los empleados, informes de progreso, apreciación de la eficiencia en las actividades, etc.

Proceso de retención de los recursos humanos

Chiavenato (2007) Es el tercer proceso que requiere una sucesión de atenciones exclusivas, las que resaltan los planes de remuneración económica, de prestaciones sociales y de higiene y seguridad en el trabajo.

Remuneración

Chiavenato (2007) La remuneración se refiere a la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización. Se trata, básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización.

Chiavenato (2007) nos dice que la remuneración económica es directa, porque es la paga que cada empleado recibe en forma de salarios, bonos, premios y comisiones. E indirecta, al salario que se desprende de las cláusulas del contrato colectivo de trabajo y del plan de prestaciones y servicios sociales que ofrece la organización.

Prestaciones sociales

Chiavenato (2007) Son las disposiciones, mejorías y servicios que las compañías brindan a sus empleados con el centro de reservar esfuerzos e inquietudes. Son invertidas de manera sistémica o en parte por la organización, pero casi nunca son abonadas concisamente por los trabajadores

La higiene laboral

Chiavenato (2007) Esta ligado en pautas y programaciones que busca preservar la integridad física y mental del colaborador, al amparar de los peligros de salud inherentes a los trabajos del área y al contexto físico donde efectúa.

La higiene laboral vela por el análisis y la prevención de complicaciones ocupacionales, a partir del estudio y la intervención de ambas variables: la persona y su contexto profesional.

La seguridad laboral

Chiavenato (2007) Esta vinculado mediante métodos, pedagogías, hospitalarias y psicológicas manejadas para advertir incidentes, sea con la exclusión de las situaciones perplejas de la situación, con el conocimiento o convicción de las personas para que empleen experiencias preventivas, lo cual es precisa para la práctica gustosa del labor.

Proceso de desarrollo de recursos humanos

Chiavenato (2007) Este cuarto proceso incluyen las actividades de capacitación o llamada también de aprendizaje, el progreso o desarrollo del personal y mejora o desarrollo organizacional, representan las inversiones que la alineación hace en su personal.

Capacitación

Chiavenato (2007) La formación esencial de la transferencia de conocimientos determinados referentes al trabajo, condiciones frente a aspectos de la organización, de la ocupación y del contexto, así como la mejora de destrezas y competitividades.

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aprovechado de manera metodológica y establecida, por medio del cual las personas obtienen instrucciones, desenvuelven sus capacidades y aptitudes en función a objetivos determinados.

El desarrollo de Personal

Chiavenato (2007) Es el mejoramiento, una técnica práctica para reconstruir los conocimientos de los trabajadores, desafiar los cambios generales y experimentados y reducir el control de movimiento de los acomodados.

El proceso de progreso es de cambio, con el que se intenta reformar las capacidades de los recursos humanos que poseen bajo nivel provechoso y desenvolver a los personales para lograr nuevas responsabilidades.

El desarrollo organizacional

Chiavenato (2007) Es un esfuerzo a largo plazo, regido y apuntalado por la alta dirección, con el intención de optimizar las técnicas de valor por medio de un calificación vigorosa y colaborativa y de la gestión de conocimiento organizacional con énfasis a los conjuntos formales de responsabilidad, en los equipos efímeros y en el conocimiento intergrupal con el apoyo de un asesor – facilitador y el uso de la hipótesis y de la tecnología de las ciencias conductistas, conteniendo la investigación acción.

Proceso de auditoría de recursos humanos

Chiavenato (2007) Este proceso de auditoría de los recursos humanos es valorar las acciones del Departamento de Personal con el objetivo de mejorarlas, es decir, compone una actividad de revisión de calidad que aprecia la manera en la que dichas actividades favorecen a las tácticas de la corporación.

2.3.1.7. Nuevos desafíos de la gestión de recursos humanos

Chiavenato (2007) Diversos elementos han apoyado a este fenómeno los cambios monetarios, científicos, sociales, formativos, legales, gubernamentales, demográficos y ecológicos que funcionan de modo incorporado e integral en un campo eficiente de impulsos para promover derivaciones inconcebibles, que causan imprevisibilidad e inseguridad en las organizaciones.

En este contenido, el área de recursos humanos (RH) es uno de los espacios que más cambios percibe. Los cambios son proporciones y tan grandes que hasta el nombre de la plaza ha cambiado En varias estructuras, el apelativo de administración de Recursos humanos (ARH) está suplantando por gestión de talento humano, gestión de socios o de colaboradores, gestión del capital humano, administración del capital intelectual e incluso gestión de personas. El término RH como gestión de personas o gestión del talento humano puede

tener tres significados diferentes: **RH como función o departamento:** unidad operativa que funciona como órgano de asesoría (staff), es decir, como elemento prestador de servicios en las áreas de reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración, comunicación, higiene y seguridad laboral, beneficios, etc. **RH como prácticas de recursos humanos:** se refiere a cómo ejecuta la organización sus operaciones de reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración, beneficios, comunicación, higiene y seguridad industrial. **RH como profesión:** se refiere a los profesionales que trabajan de tiempo completo en cargos directamente relacionados con recursos humanos: seleccionadores, entrenadores, administradores de salarios y beneficios, ingenieros de seguridad, médicos, etc.

2.3.1.8. Las personas como socias de la organización

Chiavenato (2007) En los tiempos actuales, las organizaciones están ampliando su visión y actuación estratégica. Todo proceso productivo se realiza con la participación conjunta de diversos socios. Cada uno de los cuales contribuye con algún recurso. Los proveedores contribuyen con materias primas, insumos básicos, servicios y tecnología. Los accionistas e inversionistas contribuyen con capital e inversiones que constituyen el aporte financiero para adquirir recursos. Los empleados contribuyen con conocimientos, capacidades y habilidades para toma de decisiones y elección de alternativas que dinamicen la organización. Los clientes y los consumidores contribuyen adquiriendo los bienes o servicios colocados en el mercado. Los socios de la organización contribuyen con algo esperando obtener un retorno por su inversión. Las alianzas estratégicas constituyen medios a través de los cuales la organización obtiene nuevos socios para fortalecer y consolidar sus negocios y ampliar fronteras.

2.3.1.9. Aspectos fundamentales de la gestión moderna de personas

Chiavenato (2007) La gestión del talento humano se basa en tres aspectos fundamentales:

Son seres humanos: están dotados de personalidad y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales.

Activadores inteligentes de los recursos organizacionales: Las personas son fuente de impulso propio que dinamizan la organización, y no agentes pasivos, inertes y estáticos.

Socios de la organización: Invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc. Con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: salarios, incentivos financieros, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión solo se justifica cuando trae un retorno razonable.

2.3.2. Administración de Desempeño

Chiavenato (2000) Es la dirección de trabajo, un juicio encaminado hacia las metas y enfocado al apoyo de que los métodos organizacionales se realicen pertinentemente para extender la productividad de los trabajadores, de los conjuntos y, en posterior exigencia, de la organización.

En la actualidad los medios de gestión de trabajo es uno de los principales focos de aplicación de los negocios, sin embargo cada cargo de elemento humano favorece a la administración de desempeño, el aprendizaje y la valoración del desempeño, tienen un papel específico en el proceso.

2.3.2.1. Desempeño Laboral

Stephen Robbins & Timothy Judge (2009) Es el trabajo profesional, depende de las destrezas intelectuales o físicas que la persona demanda, para el eficiente ejercicio de sus actividades.

Chiavenato (2000) Señala que el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”

Chiavenato (2007) Expone sobre el desempeño laboral como una apreciación sistemática de viable mejora de la persona en el puesto, certificando que toda evaluación es un transcurso para estimular o calificar el valor, la excelencia, de los individuos.

El proceso de evaluación implica constituir las reglas del trabajo, evaluar el ejercicio real del empleado y retornar a mostrar la información al situado con la intención de producir la exclusión de las carencias de su desempeño.

2.3.2.2. Objetivo de Desempeño laboral

Stephen Robbins & Timothy Judge (2009) Manifiesta que su Objetivo de Desempeño laboral, es examinar con puntualidad el provecho de un individuo como escenario para tomar medidas de retribución de recompensas.

El transcurso de valor del desempeño hace énfasis en juicios equivocados o evalúa erradamente el trabajo real, los recursos humanos recibirán premios en abundancia o escasas.

La apreciación del trabajo influye en el beneficio y gusto del trabajador que se basa en criterios conductistas puestos a resultados, toma en cuenta aspectos de la carrera y el interés, y cuando el situado tiene la oportunidad de participar en su valoración.

2.3.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral

Chiavenato (2000) Define que las compañías de servicio para poder brindar una buena aplicación a sus consumidores han de considerar aquellos factores que se presenta a continuación:

Satisfacción del Trabajo

En relación a la satisfacción del trabajo, Chiavenato (2000), plantea que es el

incorporación de emociones favorables o desfavorables con lo que el excedente percibe su trabajo, que se muestran en determinadas formas laborales.

Autoestima

La autoestima es otro factor a conocer, originado a que es un mecanismo de necesidades de la persona, revelando como conseguir un nuevo contexto en la empresa, así como la aspiración de ser reconocido dentro del conjunto de trabajo. La autoestima es muy significativo en aquellas responsabilidades que brinden oportunidades a los individuos para exponer sus destrezas. (Chiavenato, 2000)

Trabajo en equipo

(Chiavenato, 2000) Es transcendental tener en cuenta que la trabajo realizado por los recursos humanos puede reformar si se tiene intermediación inmediata con los interesados a quienes presta el servicio, o si corresponden a un equipo de trabajo donde se pueda valorar su atributo.

Cuando los recursos humanos se congregan y compensan un conjunto de necesidades se origina una disposición que ostenta un método firme de interacciones dando principio a lo que se designa equipo de trabajo.

Capacitación del trabajador

Un factor obligatorio de aprendizaje para el elemento humano, que pacto (Chiavenato, 2000) “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objetivo de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.

2.3.2.4. Dimensiones Del Desempeño

Chiavenato (2000) Expone las siguientes dimensiones del desempeño laboral como son:

Eficacia

Chiavenato (2000) Mide el valor de desempeño de los objetivos del establecimiento, en qué orden se está plasmando con sus objetivos y no se considera precisamente los recursos determinados para ello.

Eficiencia

Chiavenato (2000) Mide la correlación entre los bienes concluyentes compuestos con relación a las materias o recursos utilizados, para lograr un cierto nivel de manufactura utilizando el mínimo de recursos posibles.

Calidad (eficacia)

Chiavenato (2000) Mide las propiedades, volúmenes o particularidades que compensan poseer los bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los interesados, como nivel de satisfacción de interesados y período de respuesta a exigencias de los beneficiarios.

2.3.2.5. Criterios de evaluación

Stephen Robbins & Timothy Judge (2009) Son las razones que adopta la dirección para estimar el trabajo de un empleado tendrán considerable atribución en lo que éste descubra. Son tres criterios más populares que posteriormente se presenta:

Resultados de la tarea individual

Stephen Robbins & Timothy Judge (2009) La dirección debe valorar los resultados de las actividades del colaborador. Se apreciaría sobre la base de su volumen de ventas en el departamento, el aumento en riqueza por sus ventas y el número de nuevas cuentas que haya conseguido.

Comportamientos

Stephen Robbins & Timothy Judge (2009) En diversos temas, es arduo detectar resultados determinados que se atribuyan concisamente a las labores de un situado. Esto es en particular cierto en el recurso humano que se desempeña

en puntos de asesoría o apoyo y en las personas cuyas retribuciones de trabajo forman parte interna del esfuerzo en conjunto. Se valoraría con facilidad la actividad grupal, pero habría problemas para discrepar con luminosidad la contribución de cada uno de sus trabajadores.

Características Individuales

Stephen Robbins & Timothy Judge (2009) Es poseer una buena actitud, expresar seguridad, ser confiable, parecer ocupado, o tener mucha práctica, que puede relacionarse o no con los resultados positivos del trabajo.

2.3.2.6. Evaluación de Desempeño Laboral

Chiavenato (2007) Es la apreciación de trabajo, un proceso de revisar la actividad productiva de lo ocurrido para evaluar el tributo que el trabajador hace para que alcancen objetivos del procedimiento administrativo.

Según Delgado, Gómez, Romero y Vázquez (2006) La valoración del desempeño, implica la identificación, medida y gestión del rendimiento de las personas de una organización.

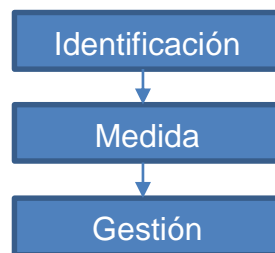
La identificación, significa establecer qué espacios del trabajo debería investigar el directivo cuando evalúa el interés. Una caracterización racional y justificable legalmente requiere que el sistema de comprobación parta del estudio de parte de trabajo.

La medición, punto medio de la técnica de evaluación, implica la ejecución de un juicio sobre la “bondad” o “maldad” del rendimiento del empleado. Una buena compostura del desempeño debe ser algo relacionado en toda la alineación. Es decir, todos los directivos de la organización deben conservar patrones de valoración comparables.

La gestión, es el objetivo general de cualquier método de valoración. La evaluación debería ser algo más que una actividad retrospectiva que reprocha o enaltece a los recursos humanos por su interés durante el año anterior. En

lugar de ello, la estimación debe acoger un enfoque encaminada al futuro respecto al personal puedan hacer para alcanzar su viabilidad en la organización. Esto significa que los directivos deben brindar información a los recursos humanos sobre su rendimiento preliminar y ayudarles conseguir un rendimiento superior.

Figura 3: Modelo de Evaluación de Desempeño



Fuente: Elaborado en base a Delgado, Gómez, Romero y Vázquez (2006).

2.3.2.7. Propósito del Desempeño Laboral

Stephen Robbins & Timothy Judge (2009) Menciona unos de los intenciones de valor del desempeño como, es ir a la dirección que tome alternativas de los trabajadores en general y también cumplen con ofrecer retroalimentación a los situados acerca de cómo marcha la organización, su trabajo.

Las estimaciones de trabajo son la plataforma para fijar recompensas y es habitual que establezcan decisiones tales como, aumento en su sueldo por valor, así como otras recompensas. Cada una de estas funciones de la valoración del ejercicio es valiosa.

2.3.2.8. Importancia de la Evaluación del Desempeño

Chiavenato (2000) La evaluación del desempeño es importante porque: “Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del

puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.”

2.3.2.9. Razones de la evaluación de desempeño

Chiavenato (2000) “Los importantes conocimientos para que las alineaciones se preocupen, porque se debe valorar el ejercicio de sus trabajadores son: provee un juicio metódico para establecer ampliaciones salariales, promociones, transferencias y en muchas ocasiones, destitución de los situados, permite informar a los empleados como circulan en el trabajo, que corresponden cambiar la manera, en las cualidades, las destrezas o los conocimientos, y también que adecua que las personas que trabajan conozcan lo que la cabeza delibera de ellos, la apreciación es utilizada por los gerentes como base para regir y persuadir a sus colaboradores en relación a su trabajo.

Toda persona tiene que adoptar retroalimentación en relación a su ejercicio para saber cómo está encaminado el trabajo. La organización también debe estar al tanto cómo realizan las personas las obligaciones para tener una idea de sus potenciales.

2.3.2.10. Beneficios de evaluar el desempeño

Chiavenato (2000) La evaluación de desempeño debe suministrar patrocínios a la organización y a los individuos, debiendo asumir las siguientes líneas fundamentales: La valoración debe comprender no solo el ejercicio en el área ocupada, sino además el logro de fines y objetivos. La apreciación debe hacer énfasis en la persona que domina el cargo y no en la opinión personal observada en el trabajo. La evaluación debe ser reconocida por ambas fracciones: evaluador y evaluado, es la valoración que tiene que favorecer a la organización y al trabajador. La evaluación de trabajo se debe aplicar para reformar la productividad de la persona en la estructura proporcionándole lo principal para originar con eficacia y eficiencia.

2.3.2.11. Responsables de Evaluación de Desempeño

Chiavenato (2007) Menciona los encargados en la evaluación del

desempeño, de acuerdo con la capacidad de recursos humanos que acoge la organización, el compromiso de la valoración del desempeño de los individuos es atribuida:

El gerente

Chiavenato (2007) Es el responsable del desempeño de sus empleados y de su apreciación. En ellas, el propio gerente o el supervisor valoran el trabajo del recurso humano, con indicaciones del área procuradora de gestionar a las personas, la cual constituye los medios y las razones para tal evaluación.

La propia persona

Chiavenato (2007) Es el responsable de su trabajo y de su propia valoración. Las organizaciones aplican la autoevaluación del desempeño, de carácter que cada ser evalúa el conforme descargo de su área, eficiencia y eficacia.

El individuo y el gerente

Chiavenato (2007) Es el acercamiento de ambas partes, el gerente sirve de guía y alineación, mientras el trabajador valora su trabajo en función de la retroalimentación proporcionada por el gerente.

El equipo de trabajo

Chiavenato (2007) El mismo responsable, en evaluar las actividades de sus miembros y que tomen las alternativas necesarias para ir perfeccionando más y más.

El área de recursos humanos

Chiavenato (2007) Es la responsable de evaluar las actividades de todas las personas de la organización.

La comisión de evaluación

Chiavenato (2007) La evaluación del desempeño es responsabilidad de una comisión designada para tal efecto. Se trata de una evaluación colectiva hecha por un grupo de personas. La comisión generalmente incluye a personas que pertenecen a diversas áreas o departamentos.

Evaluación de 360°

Chiavenato (2007) Se refiere al contexto general que envuelve a cada persona. Se trata de una evaluación hecha, en forma circular, por todos los elementos, que tienen algún tipo de interacción con el evaluado.

2.4. Definición de terminología

Administración de los recursos humanos: Se refiere en planificar, organizar, en el progreso, la combinación y la inspección de metodologías idóneas para promover el ejercicio eficiente de los trabajadores. (Chiavenato, 2007, p.112)

Gestión de Recursos humanos: Esta vinculado a estrategias y experiencias necesarias para administrar aspectos de los ejercicios gerenciales concernientes con los individuos o elemento humano, incluyendo incorporación, elección, recompensas y valoración del trabajo. (Chiavenato, 2007, p.112)

Políticas De Recursos Humanos: Es la manera como las organizaciones apetecen relacionarse con sus trabajadores para conseguir por medio de ellos los objetivos organizacionales, al suministrar contextos para el resultado de los objetivos personales. (Chiavenato, 2007, p.120)

Reclutamiento: Es la relación de metodologías y operaciones que se exponen para atraer aspirantes potencialmente competentes y preparados para ocupar sitios intrínsecamente de la organización. (Chiavenato, 2007, p.149)

Selección: Consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado. (Chiavenato, 2007, p.169)

Diseño Del Puesto: El conjunto de tareas u obligaciones que el ocupante deberá desempeñar. (Chiavenato, 2007, p.204)

Remuneración: Es la retribución que la persona le entregan a cambio de efectuar las responsabilidades de la organización. (Chiavenato, 2007, p.283)

Capacitación: La capacitación profundiza la transferencia de conocimientos definidos referentes a la labor, modos frente a aspectos de la

alineación, del trabajo y del contexto, así como el progreso de destrezas y aptitudes. (Chiavenato, 2007, p.386)

Desarrollo de Personal: Consiste en desarrollar el cambio, que procura perfeccionar las capacidades de los recursos humanos que tienen bajo nivel provechoso y ampliar a las personas para conseguir nuevas obligaciones. (Chiavenato, 2007, p.410)

Desarrollo Organizacional: Es un guía y apoyo de la alta dirección, con la intención de optimizar los métodos de valor mediante un análisis eficaz y colaborativa. (Chiavenato, 2007, p.417)

Administración de Desempeño: Es la orientación de los fines y enfocado al fortalecimiento de que los conocimientos organizacionales se cumplan pertinentemente para propagar la productividad de los trabajadores, de los equipos y de la organización. (Chiavenato, 2000, p.20)

Desempeño Laboral: Es la conducta del elemento humano en la búsqueda de los objetivos fijados; que forma la estrategia personal para conseguir los objetivos. (Chiavenato, 2000, p.40)

Satisfacción del Trabajo: Son los sentimientos positivos o negativos con lo que el trabajador percibe en la organización, que presentan definitivas cualidades profesionales. (Chiavenato, 2000, p.45)

Autoestima: Se refiere a conseguir un nuevo escenario en la empresa, así como la aspiración de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. (Chiavenato, 2000, p.46)

Trabajo en equipo: Es la incorporación de necesidades que origina una organización que tiene un método firme de interacciones dando inicio a lo que se nombra equipo de trabajo. (Chiavenato, 2000, p.48)

Capacitación del trabajador: Es la alineación implementada por el área de recursos humanos con el fin de que los trabajadores cumplan su función lo más eficiente posible. (Chiavenato, 2000, p.50)

Eficacia: Es la capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa. (Chiavenato, 2000, p. 35)

Eficiencia: Es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea. (Chiavenato, 2000, p. 36)

Calidad: Es la cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, describe lo que es buen, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño. (Chiavenato, 2000, p. 38)

Evaluación del desempeño: Es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. (Chiavenato, 2007, p. 243)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Investigación Descriptiva: Es buscar detallar propiedades, particularidades y atributos significativos de cualquier hecho que se estudie. Describe tendencias de un grupo o población. (Hernández, Fernández, Baptista, 2007).

El estudio es de tipo descriptivo debido a que se analizara como es la realidad problemática de la institución educativa en un determinado tiempo y se manifestara los hechos tal y como se encuentran dentro de él.

Se describirá la situación actual de I.E. Karl Weiss, respecto al desempeño laboral en el Área de Mantenimiento, donde se seleccionara una serie de componentes del fenómeno a investigar y se recolectara información sobre cada una de ellas, para así describir el tema en estudio.

Se trabaja en base al contexto de los hechos y sus rasgos fundamentales, comprenderá la representación, exploración, observación y definición del estudio, recoger antecedentes sobre la base de una proposición, sintetizar la investigación de forma minuciosa y en seguida examinar cuidadosamente las deducciones, a fin de eliminar generalidades específicas que contribuyen a la idea.

Investigación Correlacional: Es la relación de variables mediante un modelo predecible para un grupo o población. (Hernández, Fernández, Baptista, 2007).

En esta investigación se plantea medir el grado de relación que existe entre la variable dependiente y la variable independiente, con el fin de conocer el comportamiento de un factor con el de otro. Es indicar, para

pretender anunciar el valor cercano que poseerá un conjunto de personas en un eje, a partir del valor que tienen en la variante o variantes congruentes.



3.1.2 Diseño de la investigación

Cuantitativo: Es aplicar la recaudación y el diagnóstico de datos para responder interrogaciones de estudio y comprobar suposiciones determinadas preliminarmente, y confía en el cálculo numeral, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud estándares de comportamiento en una cantidad. (Hernández, Fernández, Baptista, 2007).

Este estudio se recolectará y se examinará la información sobre las variaciones con el fin de estudiar las propiedades y los hechos cuantitativos, se utilizará metodologías y herramientas.

No experimental: Son estudios que se ejecutan sin el manejo deliberado de variantes y en los que sólo prestan atención a los hechos en su contexto natural para posteriormente estudiar. (Hernández, Fernández, Baptista, 2007).

En esta investigación se utilizó, para prestar atención a los hechos que se muestran en su contexto natural, para inmediatamente examinarlos y que se asistirá a la institución educativa para que a partir de ello procesar la información obtenida y así dar una posible solución a lo que se quiere resolver.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población. Es el conjunto de personas o entes o establecimientos que son motivo de estudio. (Ñaupas, *et al*, 2013, p.205).

Población 01: La población para esta investigación está conformada por los trabajadores de la I.E. Karl Weiss – Chiclayo. Sumando un total de 5 trabajadores.

Población 02: La población para esta investigación está conformada por los alumnos de la I.E. Karl Weiss – Chiclayo. Sumando un total de 1706 alumnos.

3.2.2. Muestra. Es el subconjunto, parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo. (Ñaupas, *et al.*, 2013, p.206).

$$n = \frac{N(p)(q)}{\left[\frac{ME^2}{NC^2} (N - 1) \right] + (p)(q)}$$

Leyenda: n = Muestra.

N = Valor de la Población.

ME = Margen de Error. (0,05)

NC = Nivel de Confianza. (1,96)

P y q = Proporción proporcional de no ocurrencia de un evento. (0.50)

Muestra N° 01: La muestra está conformada por 5 trabajadores de la institución educativa.

Muestra N° 02: Se sabe que la población es representativa o infinita y está conformada por 1706 alumnos, entonces será sometida a la siguiente formula:

$$n = \frac{1706(0.50)(0.50)}{\left[\frac{0.05^2}{1.96^2} (1706 - 1) \right] + (0.50)(0.50)}$$

$$n = 313$$

3.3. Hipótesis

3.3.1. H0 - Hipótesis Nula o Alternativa

La gestión de recursos humanos no se relaciona con el desempeño laboral en el área de mantenimiento en la I.E. Karl Weiss - Chiclayo.

3.3.2. H1 - Hipótesis de Trabajo

La gestión de recursos humanos si se relaciona con el desempeño laboral en el área de mantenimiento en la I.E. Karl Weiss – Chiclayo.

3.4. Variables

3.4.1. Variable Independiente

Gestión de Recursos Humanos. Chiavenato (2007) Es vinculado a políticas y prácticas necesarias para dirigir aspectos de los cargos gerenciales relacionadas con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, recompensas y evaluación del desempeño.

3.4.2. Variable Dependiente

Desempeño Laboral. Chiavenato (2000) Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

3.5. Operacionalización

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems o respuestas	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Unidad de medida
Gestión de Recursos Humanos. Chiavenato (2007) Es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir aspectos de los cargos gerenciales relacionadas con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, recompensas y evaluación del desempeño.	Procesos	Integración	¿Se realiza el uso de técnicas y procedimientos para atraer candidatos?	Técnicas de recolección de Datos:	Escala tipo Likert
			¿Entre los candidatos reclutados, se selecciona a los más adecuados para el puesto?		1.TA
		Organización	¿Se considera un diseño de puesto para desempeñar el conjunto de tareas u obligaciones?	- Encuestas. - Observación Directa.	2. A
			¿Se considera la apreciación de cada persona como se desempeña en el puesto?		3. I
					4. D
					5. TD
		Retención	¿Recibe una remuneración que es la recompensa a cambio de realizar las tareas de la institución?	Instrumentos de Recolección de Datos:	
			¿Cuenta con las facilidades, ventajas y servicios, que la empresa ofrece?		
		Desarrollo	¿En el proceso de desarrollo de recursos humanos incluyen actividades de capacitación?		- Cuestionario de Preguntas. - Guía de Observación.
			¿El desarrollo del personal pretende mejorar las capacidades de los trabajadores que tienen bajo nivel productivo?		
Auditoría	¿Se evalúa las actividades del Departamento de Personal?				
	¿Se considera una actividad de control de calidad que evalúa las actividades que contribuyen a las estrategias de la institución?				

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems o respuestas	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Unidad de medida
Desempeño Laboral. Chiavenato (2000) Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.	Factores	Satisfacción del Trabajo	¿El personal realiza un trabajo que demanda actitudes laborales?	Técnicas de recolección de Datos: - Encuestas - Observación Directa.	Escala tipo Likert
		Autoestima	¿El personal tiene un sistema de necesidades para mostrar sus habilidades?		1.TA
		Trabajo en equipo	¿El personal tiene una labor realizada?		2. A
		Capacitación del trabajador	¿Considera que el personal tiene un proceso de formación con el objetivo que desempeñe su papel lo más eficientemente posible?		3. I
		Eficacia	¿Considera que el personal cumple con sus objetivos?		4. D
	Dimensiones	Eficiencia	¿Considera que el personal cumple con sus recursos utilizados que son generados para alcanzar un cierto nivel de producción?	Instrumentos de Recolección de Datos:	5. TD
		Calidad	¿Considera que el personal tiene las capacidades o características para satisfacer sus necesidades?		
		Resultados de la tarea individual	¿Está de acuerdo con los resultados de la tarea del personal?		
	Criterios de Evaluación	Comportamientos	¿Está de acuerdo con la facilidad de desempeño del grupo para cada uno de los miembros?	- Cuestionario de Preguntas. - Guía de Observación.	
		Características Individuales	¿El personal tiene una buena actitud, confianza y se relaciona con los resultados positivos de la tarea?		

Fuente: Elaboración Propia

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Métodos de investigación

Método Analítico: Este método analítico se utiliza para analizar y sistematizar los datos de la realidad de la base teórica científica, es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. (Bernal, *et al.*, 2006).

Método Inductivo – Deductivo: Este método de inferencia basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general). (Bernal, *et al.*, 2006).

3.6.2. Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Es uno de los instrumentos de investigación social más conocido y utilizado, consiste en aplicar procedimientos, más o menos estandarizados de interrogación a una muestra de sujetos representativos de un colectivo más amplio con la finalidad de obtener información sobre determinados aspectos de la realidad y el comportamiento humano. (Brunet, *et al.*, 2000). Para la investigación esta herramienta se elaborará, diseñará y aplicará científicamente y rigurosamente que va a permitir obtener información relevante sobre qué está pasando con la población. La encuesta se realizará al personal del área de mantenimiento y a los estudiantes de la Institución Educativa.

Observación Directa

Es la captación previamente planeada y el registro controlado de datos con una determinada finalidad para la investigación, mediante la percepción visual o acústica de un acontecimiento. (Heinemann, 2003, p. 135)

En la investigación se aplicará la técnica de la observación directa por qué consistirá en observar atentamente el fenómeno, o la situación problemática de la institución educativa, logrando obtener un posible análisis con el fin de tomar información para el proceso investigativo. Se realizará a los trabajadores para analizar el nivel de su desempeño laboral.

3.6.3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Preguntas

El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula que están relacionadas a la hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar la hipótesis de trabajo. (Ñaupas, *et al.*, 2013)

Para la investigación, este instrumento de recolección de información, se aplicará para recoger las actitudes u otros datos de la población, haciendo referencia al estudio de las variables a investigar con el objeto de estudio, de inferir y concluir con respecto a la población.

Guía de Observación

Es un instrumento de la técnica de observación, su estructura corresponde a la sistematicidad de los aspectos que se prevé registrar acerca del objeto (fenómeno) observable. En la investigación social este instrumento permite registrar los datos con un orden lógico, práctico y concreto para derivar de ellos el análisis de una situación o problema social determinado. (Ortiz, 2003, p. 75)

Este instrumento está orientada a centrar la atención a lo que interesa conocer, como la realidad problemática mediante una percepción directa de los objetos y fenómenos, conociendo el objeto de estudio, registrar de inmediato lo observado, y elaborando un plan que precise lo que se va a analizar.

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

Para el procesamiento estadístico de datos se usará el software SPSS Statistics 20 para Windows en español y Microsoft Excel. Los datos se presentarán en tablas y gráficos estadísticos, y se realizará un análisis de correlación.

3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

Para el procesamiento de la información se utilizará una computadora. Todas las ficha de recolección de datos archivadas apropiadamente. Los datos serán transferidos a una base de datos electrónica. Para las pruebas estadísticas y análisis de resultados se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 20, para demostrar los objetivos se utilizara estadística descriptiva expresada en tablas de frecuencia.

3.9. Principios éticos

Los principios éticos que se tomaron en cuenta para la investigación son los determinados por Noroña, Alcaraz Moreno, Rojas y Rebolledo Malpica (2012) que a continuación se detallan:

Consentimiento informado

Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades.

Confidencialidad

Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

Observación participante

Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

3.10. Criterios de rigor científico

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> 1.Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes. 2.Se realizó la observación de las variables en su propio escenario. 3.Se procedió a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1.Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación. 2.La recogida de los datos se determinó mediante el muestreo teórico, ya que se codificaron y analizaron de forma inmediata la información proporcionada. 3.Se procedió a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	<ol style="list-style-type: none"> 1.La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. 2.El cuestionario empleado para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. 3.Se detalla con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1.Los resultados fueron contrastados con la literatura existente. 2.Los hallazgos de la investigación fueron contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad. 3.Se declaró la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el investigador.
Relevancia	Permitió el logro de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables	<ol style="list-style-type: none"> 1.Se llegó a la comprensión amplia de las variables estudiadas. 2.Los resultados obtenidos tuvieron correspondencia con la justificación.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012).

CAPITULO IV
ANÁLISIS DE
INTERPRETACIÓN DE
LOS RESULTADOS

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla 1

Cantidad de trabajadores encuestados para determinar el uso de técnicas y procedimientos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	2	40%
Desacuerdo	3	60%
Total desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss.

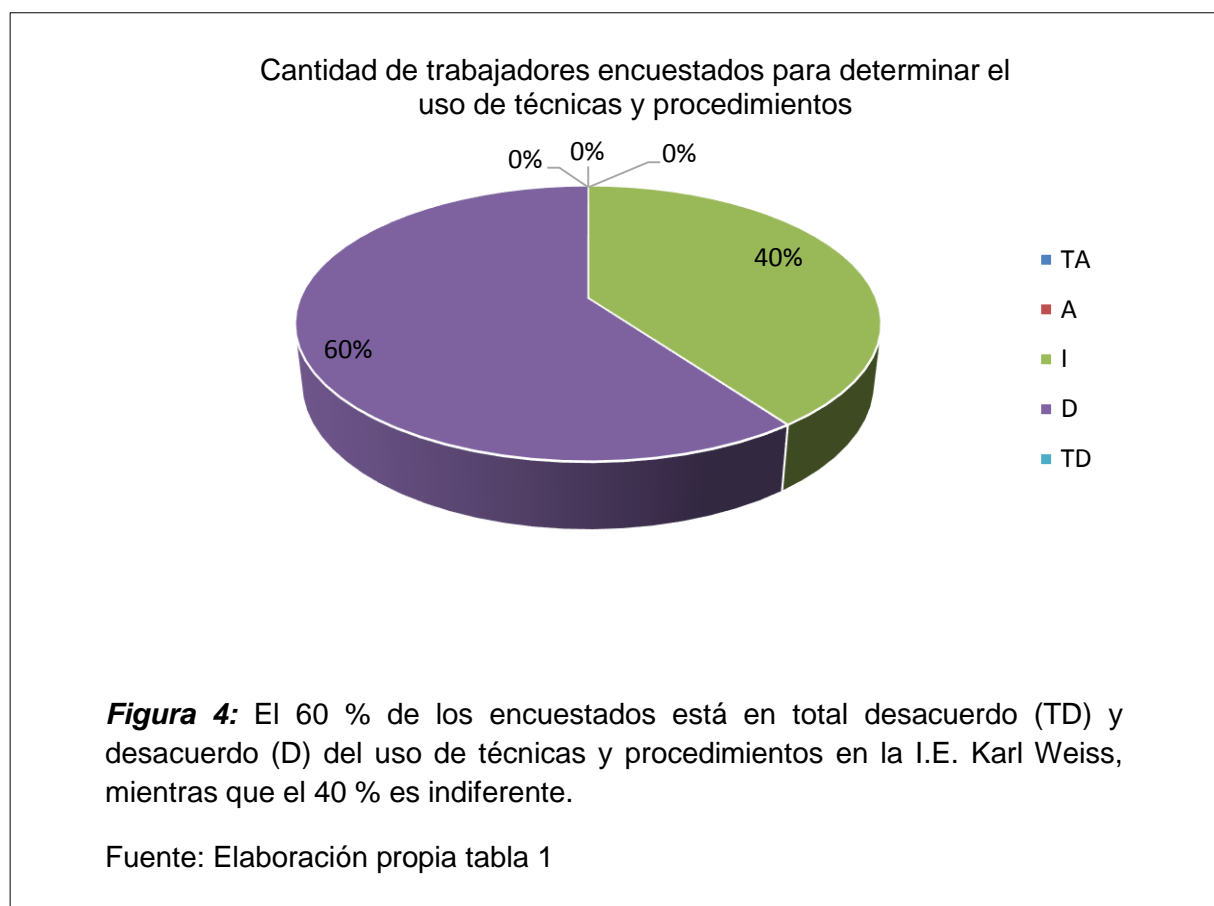


Tabla 2

Cantidad de trabajadores encuestados para determinar si selecciona a los más adecuados para el puesto.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	3	60%
Desacuerdo	2	40%
Total desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss.

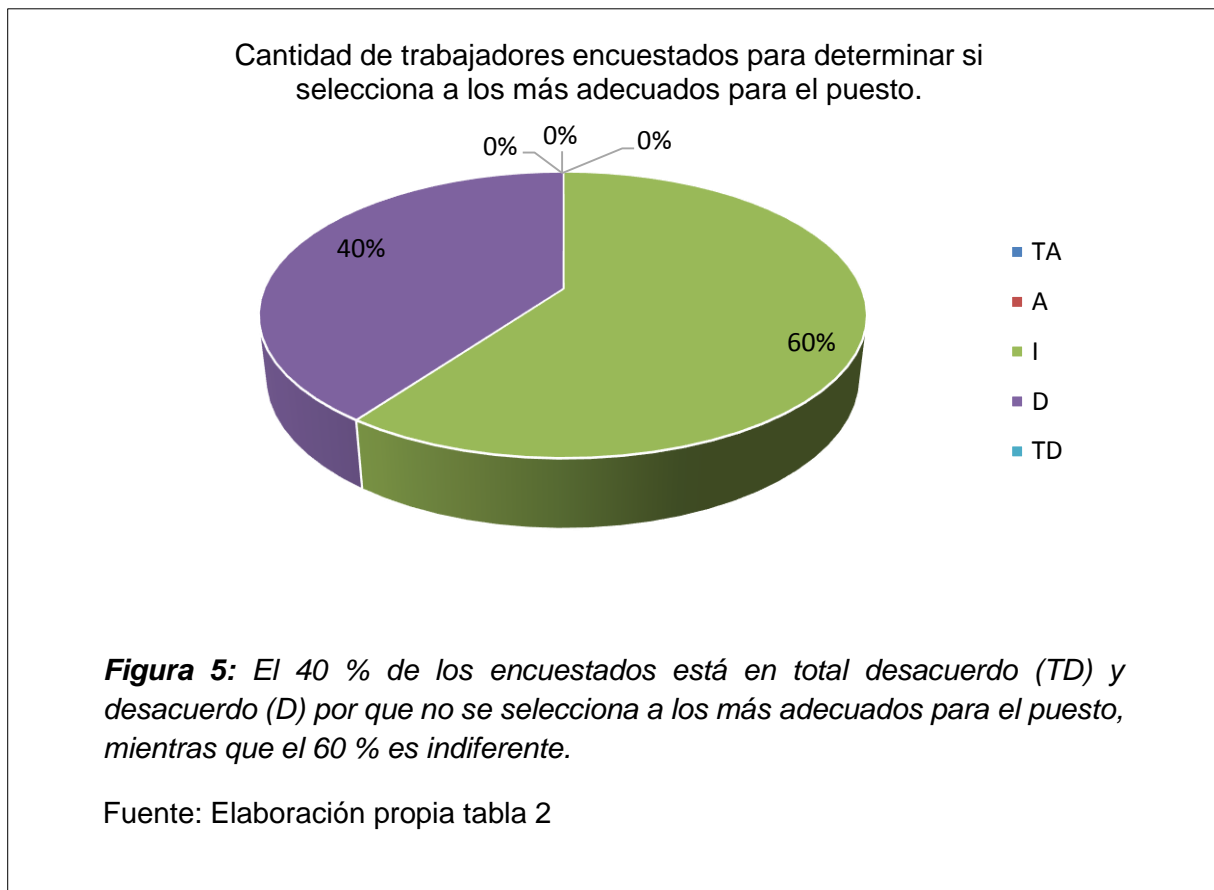


Tabla 3

Cantidad de trabajadores encuestados para determinar si se considera un diseño de puesto.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	2	40%
Acuerdo	1	20%
Indiferente	2	40%
Desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss

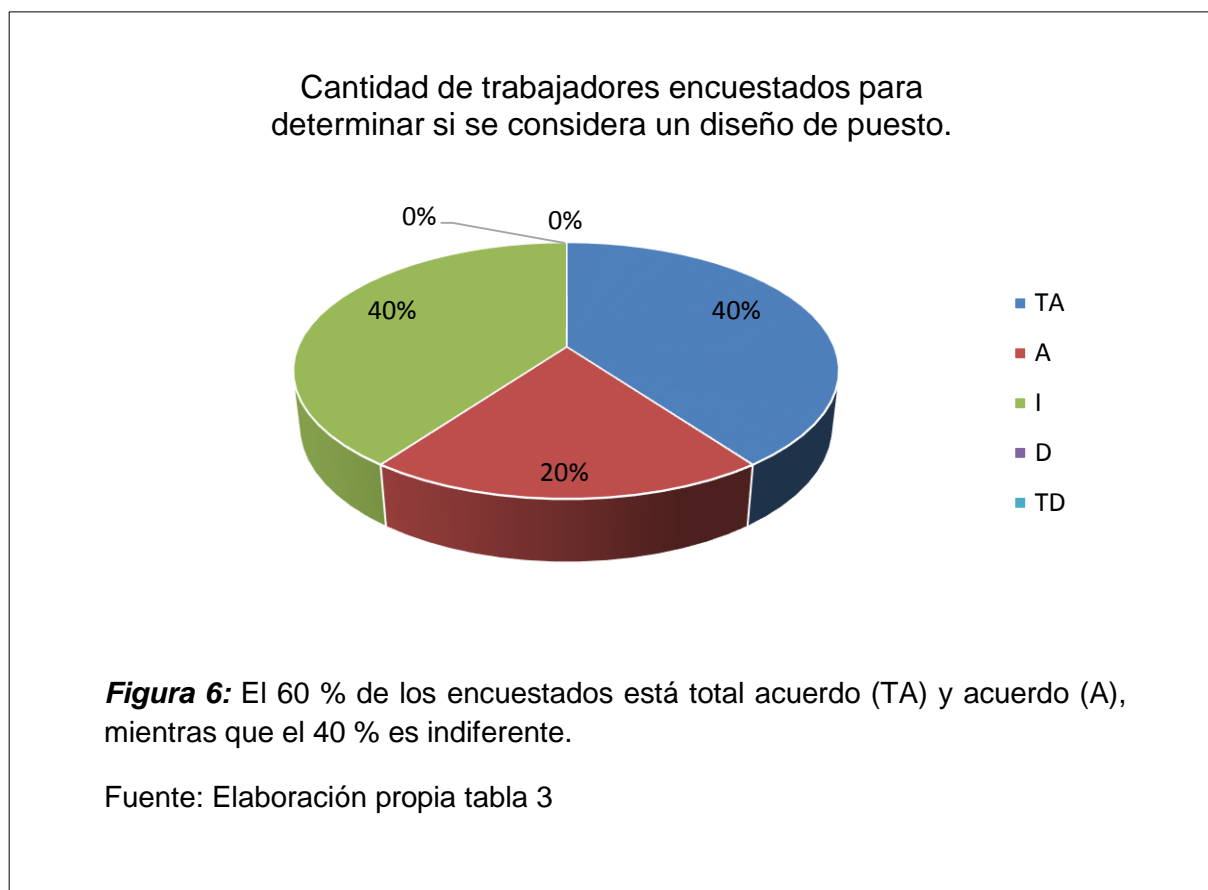


Tabla 4

Cantidad de trabajadores encuestados para determinar un proceso de evaluación de desempeño.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	2	40%
Indiferente	2	40%
Desacuerdo	1	20%
Total desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss

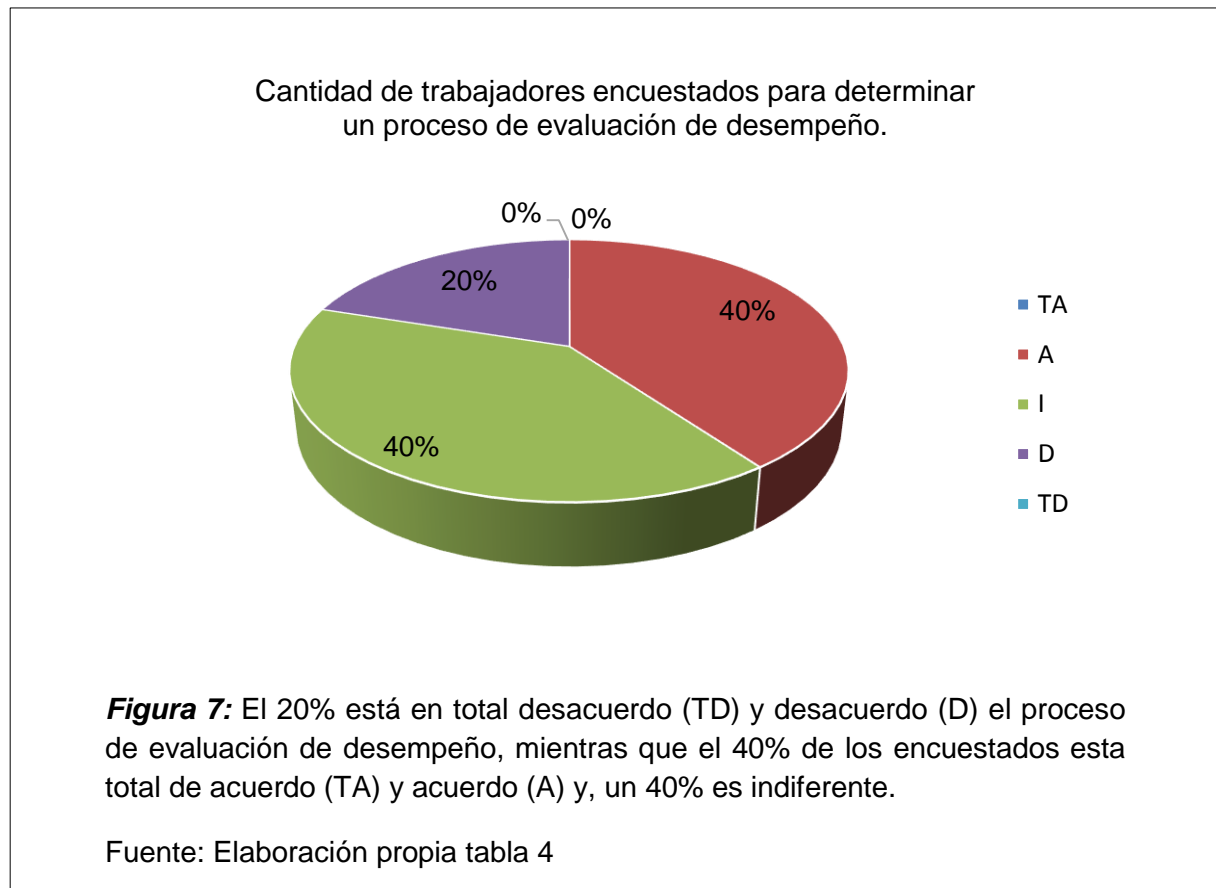


Tabla 5

Cantidad de trabajadores encuestados para determinar si recibe una remuneración.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	3	60%
Acuerdo	2	40%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss

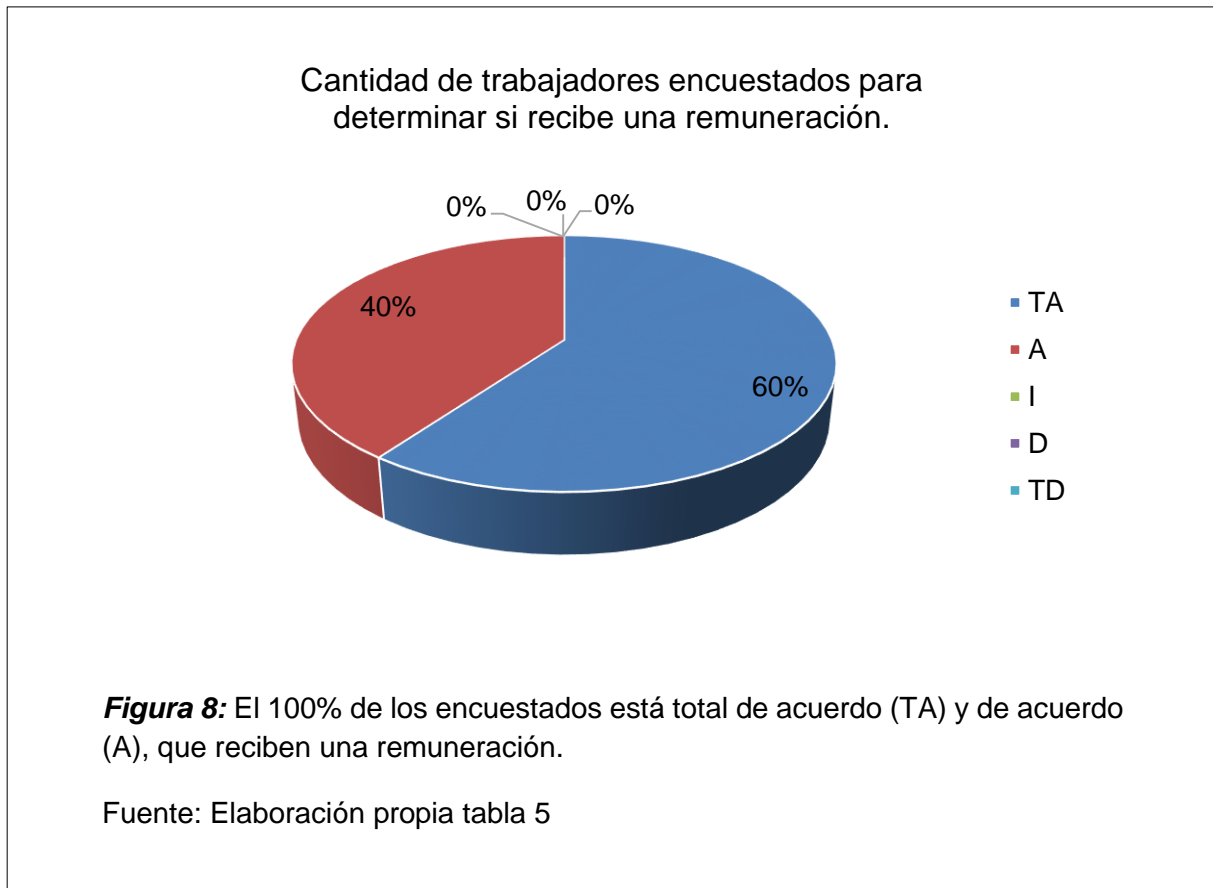


Tabla 6

Cantidad de trabajadores encuestados para determinar si cuenta con prestaciones sociales.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	2	40%
Desacuerdo	2	40%
Total desacuerdo	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss

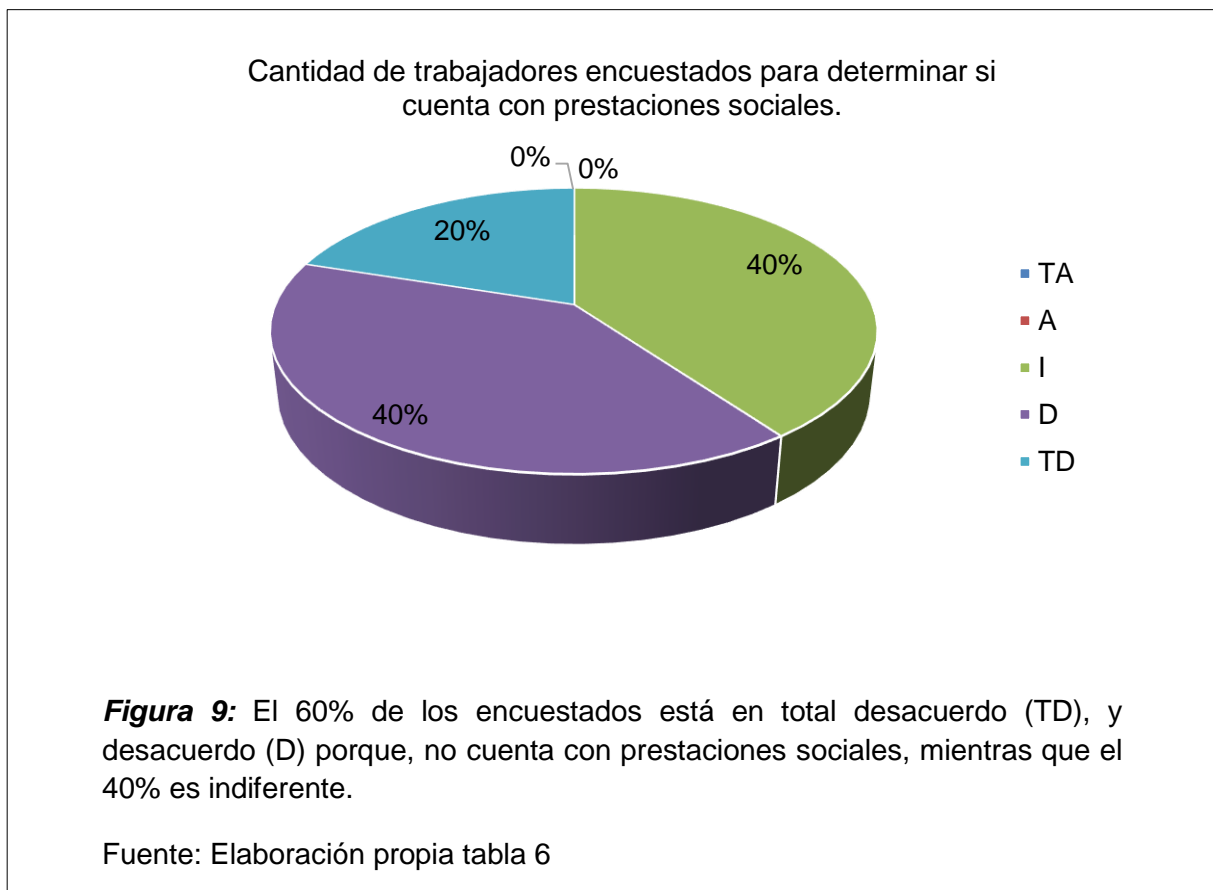


Tabla 7

Cantidad de trabajadores encuestados para determinar el proceso de desarrollo de recursos humanos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	1	20%
Desacuerdo	1	20%
Total desacuerdo	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss

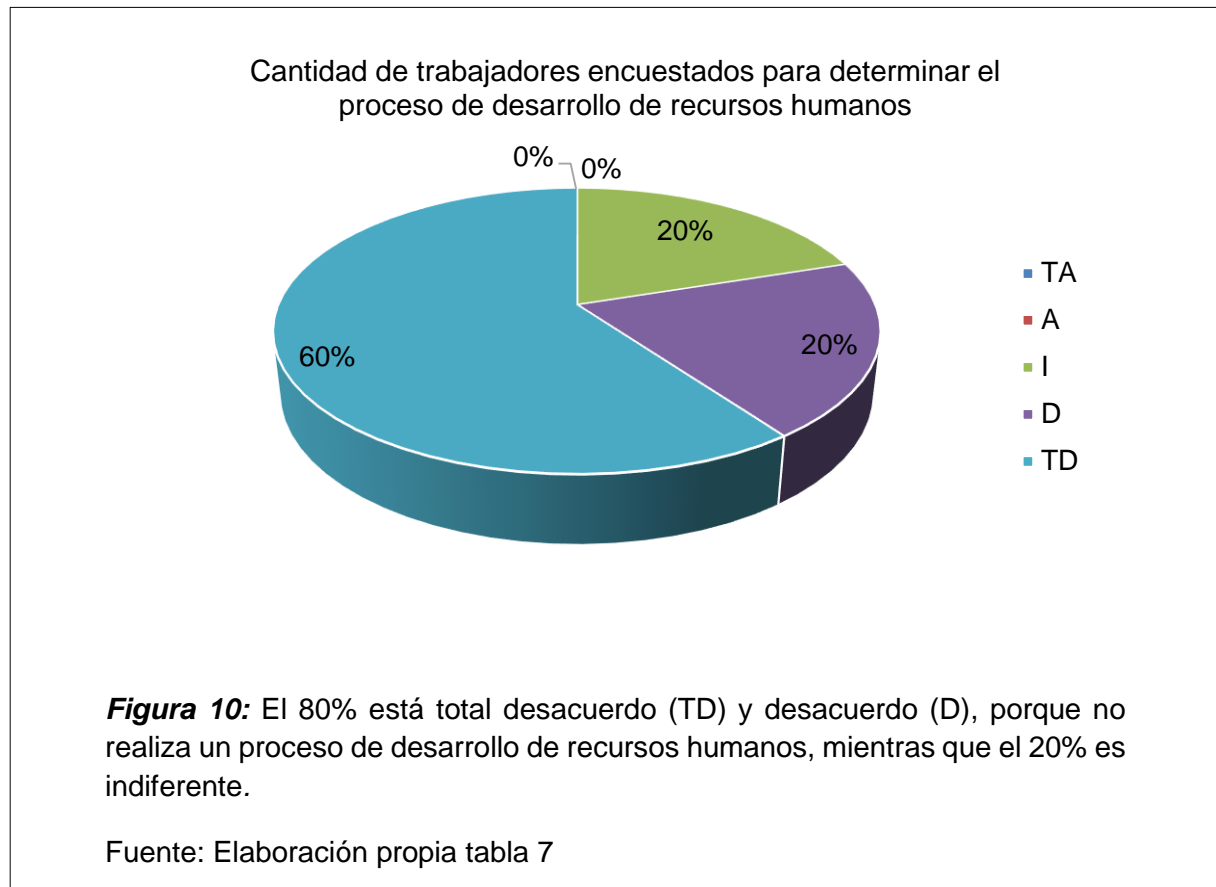


Tabla 8

Cantidad de trabajadores encuestados para mejorar las capacidades de los trabajadores.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	2	40%
Indiferente	2	40%
Desacuerdo	1	20%
Total desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss

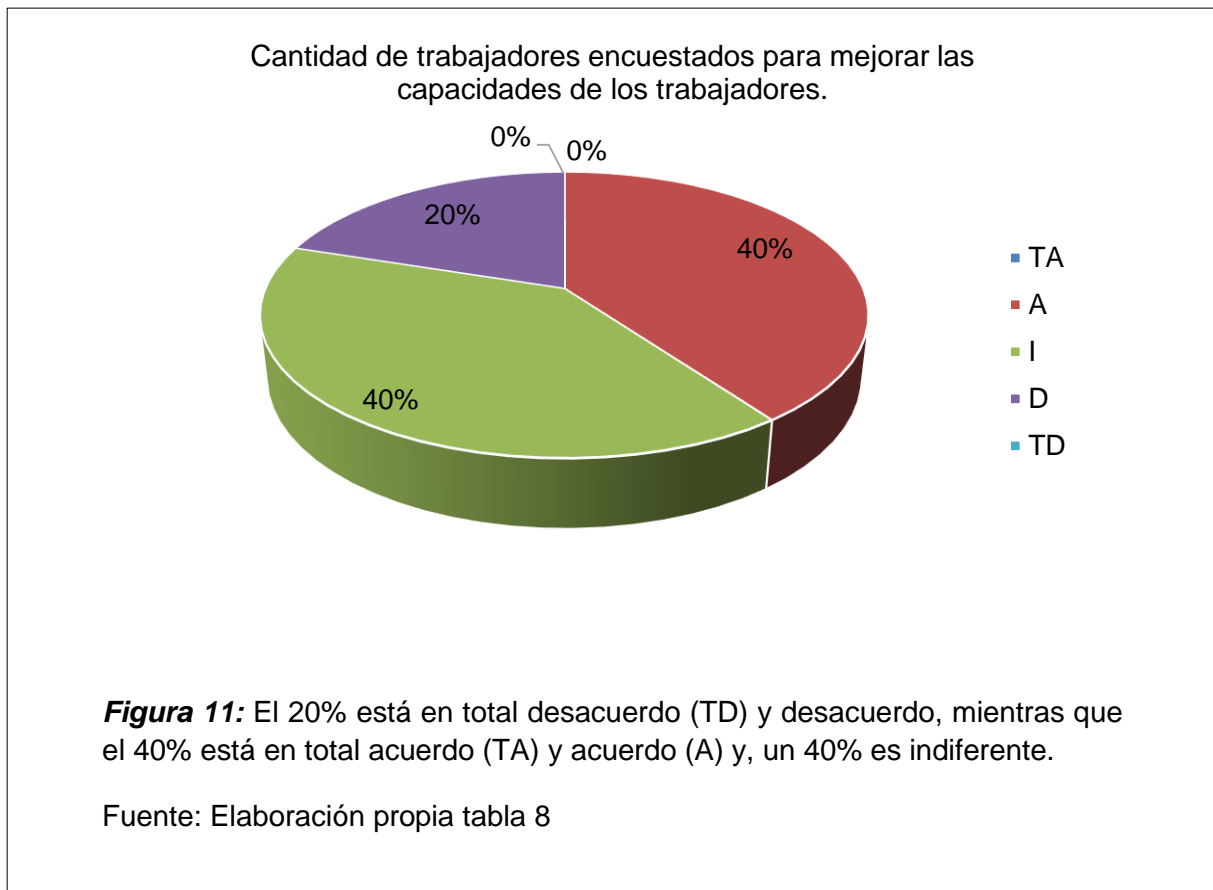


Tabla 9

Cantidad de trabajadores encuestados para determinar si evalúa sus actividades.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	2	40%
Desacuerdo	2	40%
Total desacuerdo	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss

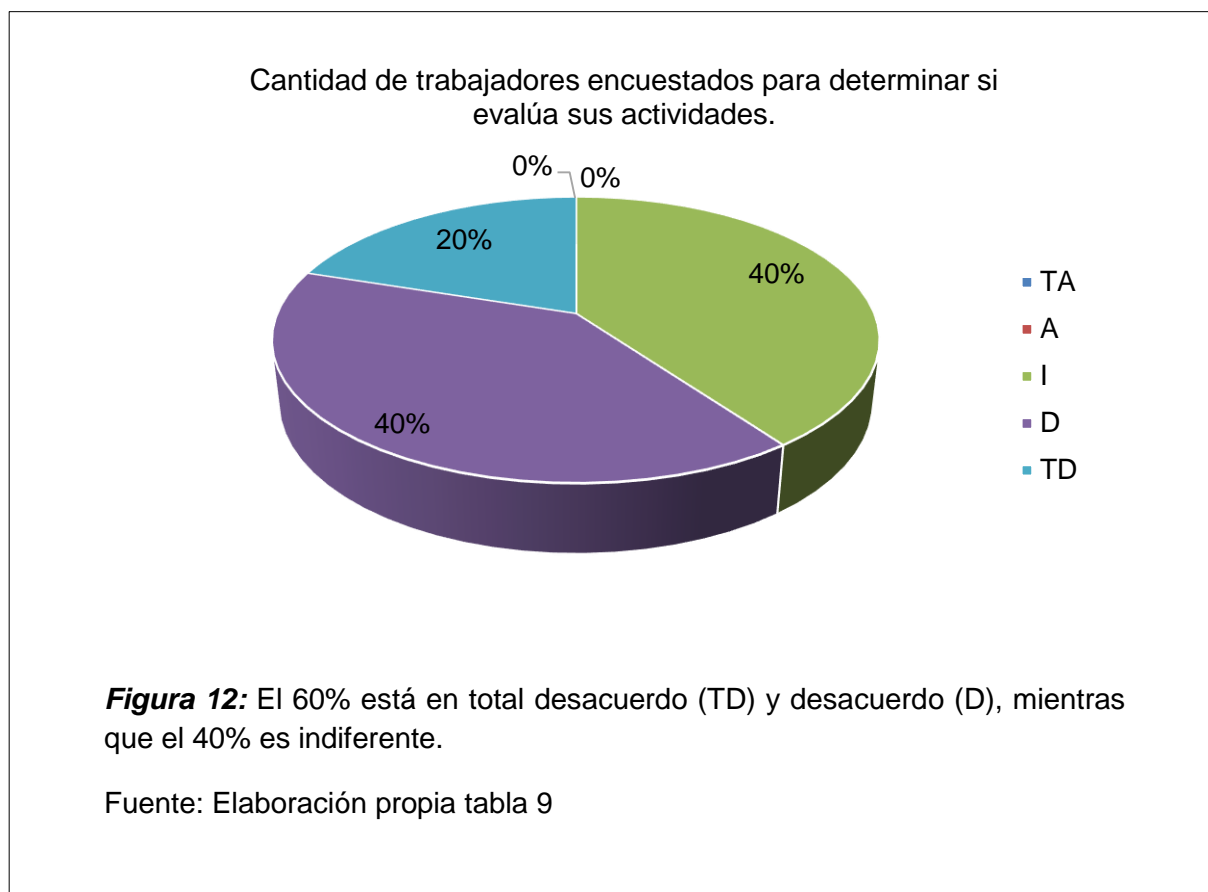


Tabla 10

Cantidad de trabajadores encuestados para determinar un control de calidad en sus actividades.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	2	40%
Desacuerdo	2	40%
Total desacuerdo	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss

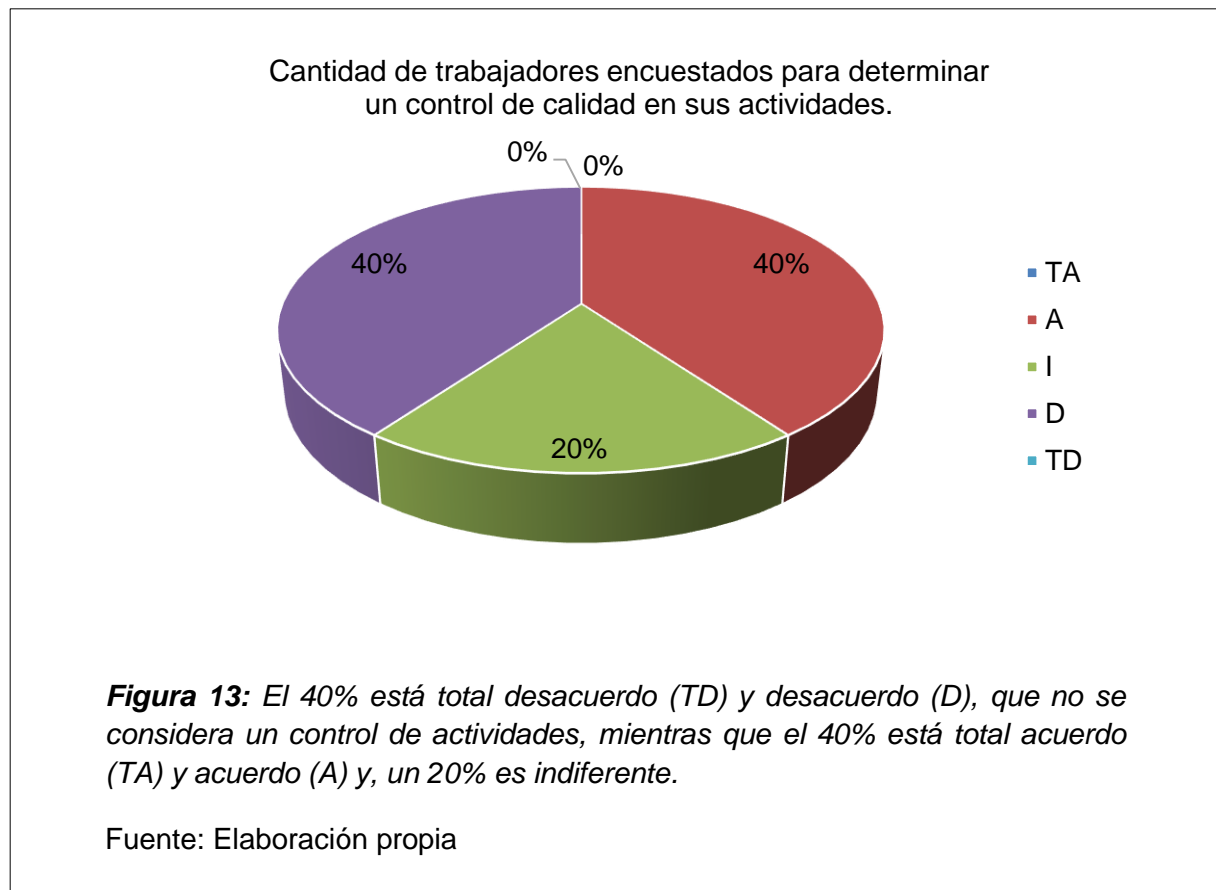


Tabla 11

Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal demanda actitudes laborales.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	70	22%
Acuerdo	184	59%
Indiferente	31	10%
Desacuerdo	22	7%
Total desacuerdo	6	2%
Total	313	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E. Karl Weiss

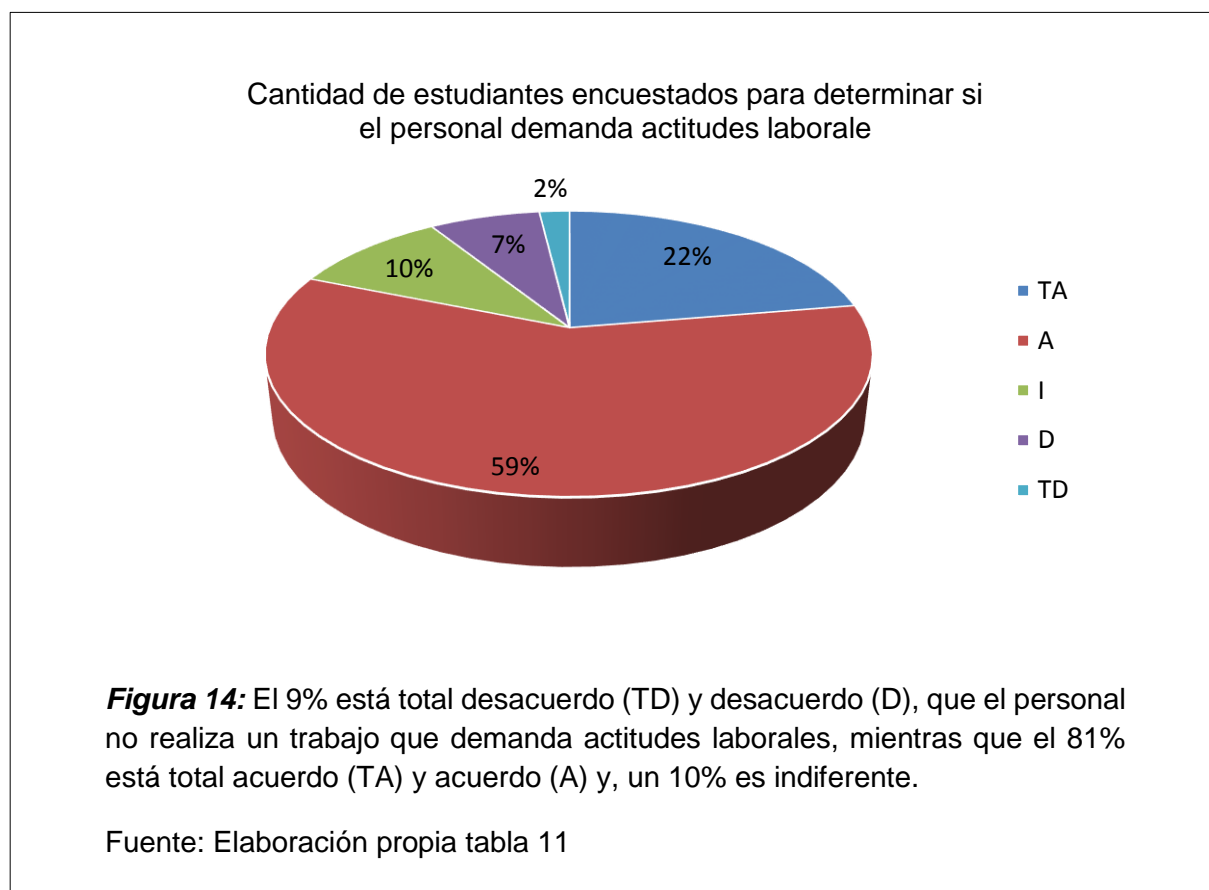


Tabla 12

Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal tiene un sistema de motivación.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	11	4%
Acuerdo	42	13%
Indiferente	66	21%
Desacuerdo	149	48%
Total desacuerdo	45	14%
Total	313	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E. Karl Weiss

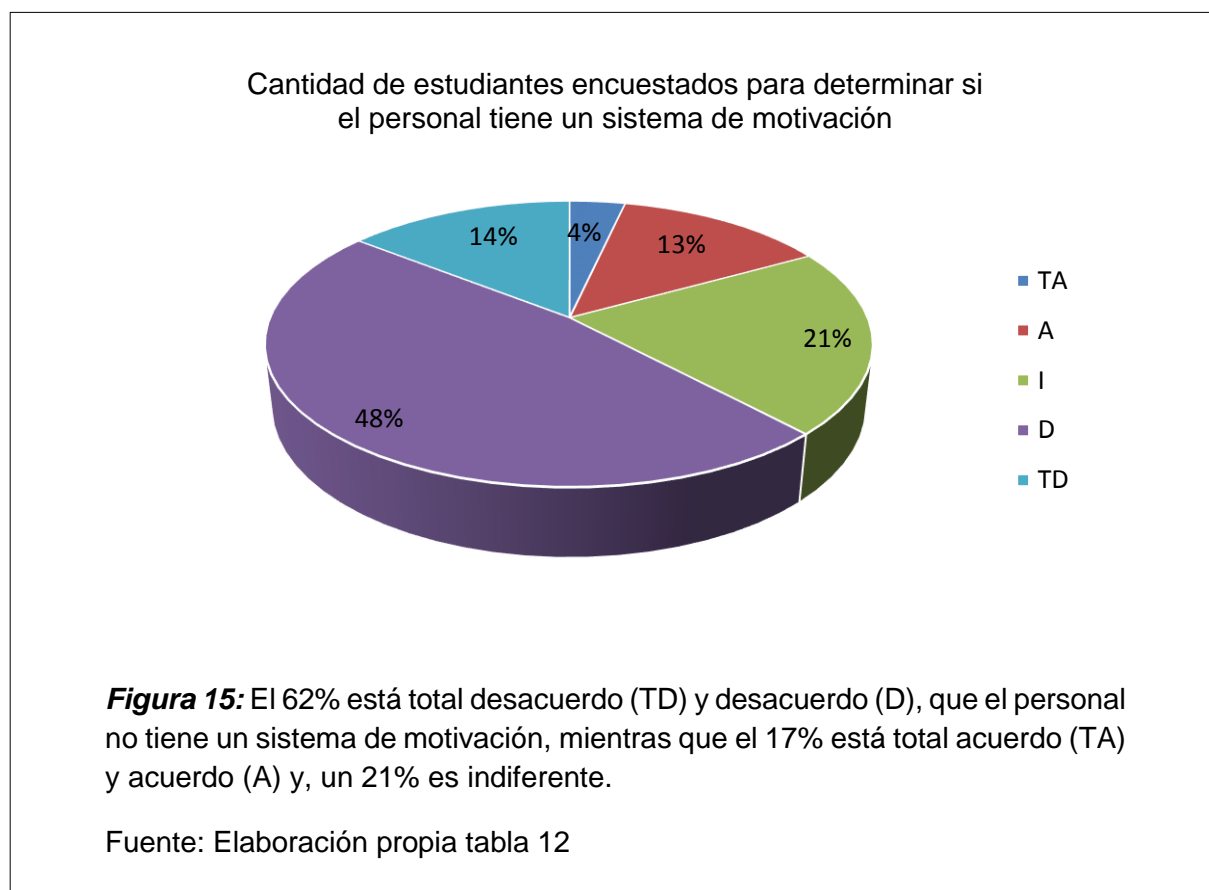


Tabla 13

Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal tiene una labor.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	85	27%
Acuerdo	159	51%
Indiferente	36	12%
Desacuerdo	32	10%
Total desacuerdo	1	0%
Total	313	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E. Karl Weiss

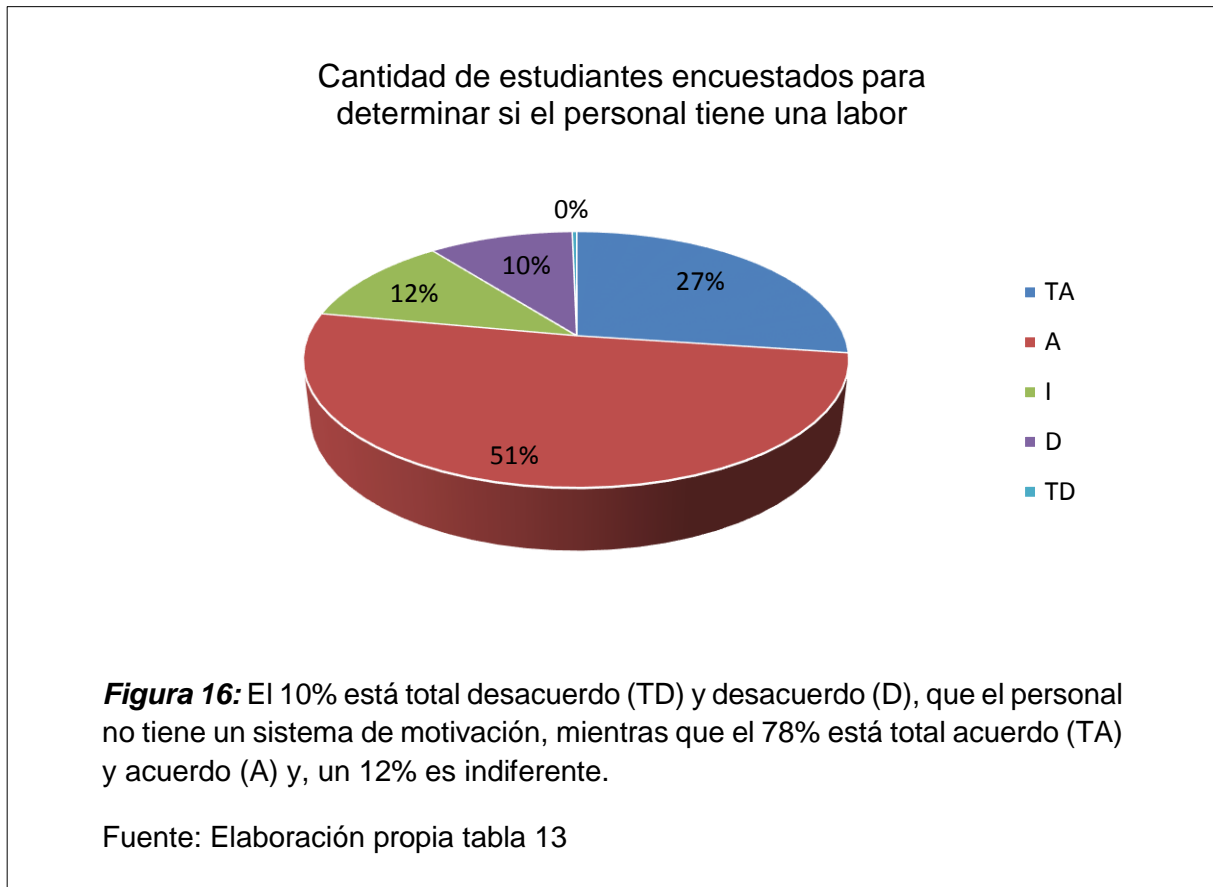


Tabla 14

Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal tiene un proceso de formación.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	22	7%
Acuerdo	33	10%
Indiferente	52	17%
Desacuerdo	172	55%
Total desacuerdo	34	11%
Total	313	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E. Karl Weiss

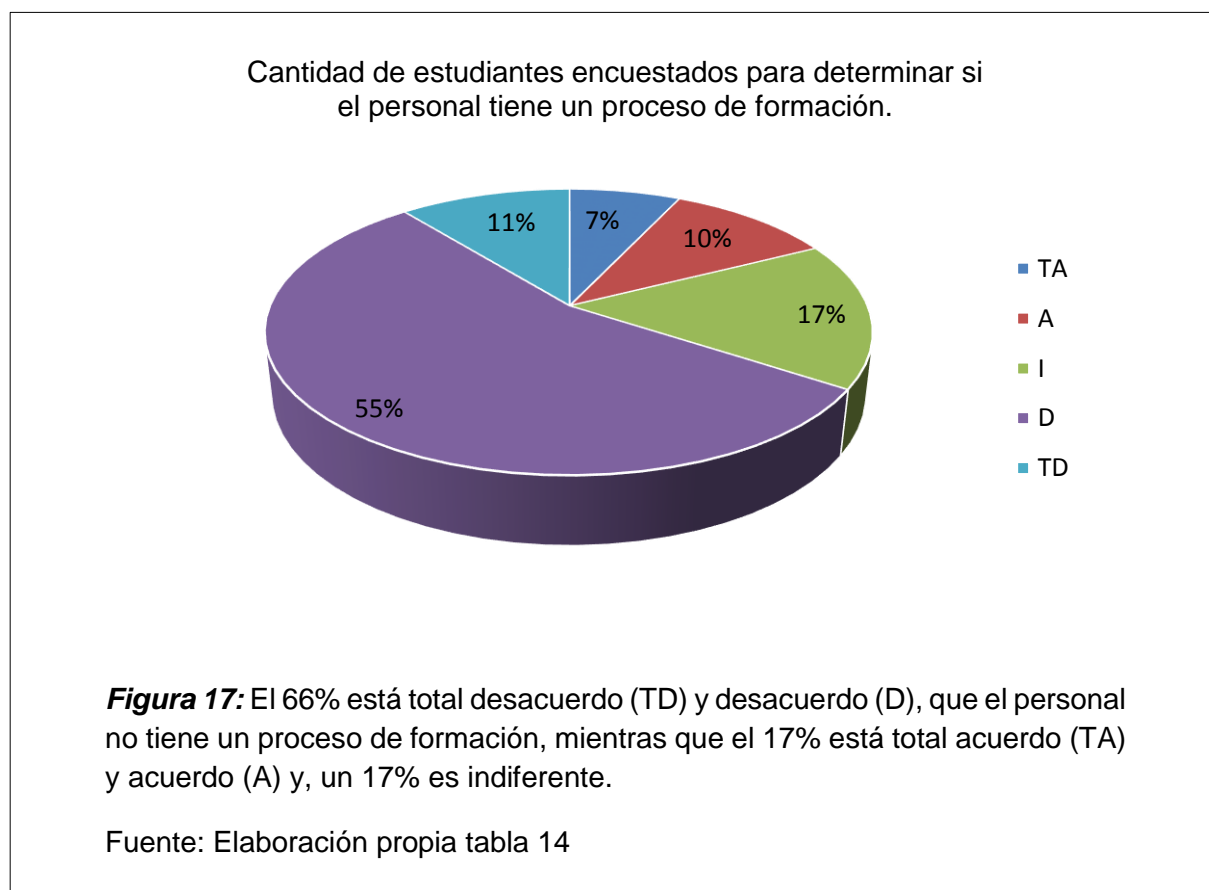


Tabla 15

Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal cumple con sus objetivos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	35	11%
Acuerdo	174	56%
Indiferente	51	16%
Desacuerdo	32	10%
Total desacuerdo	21	7%
Total	313	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E. Karl Weiss

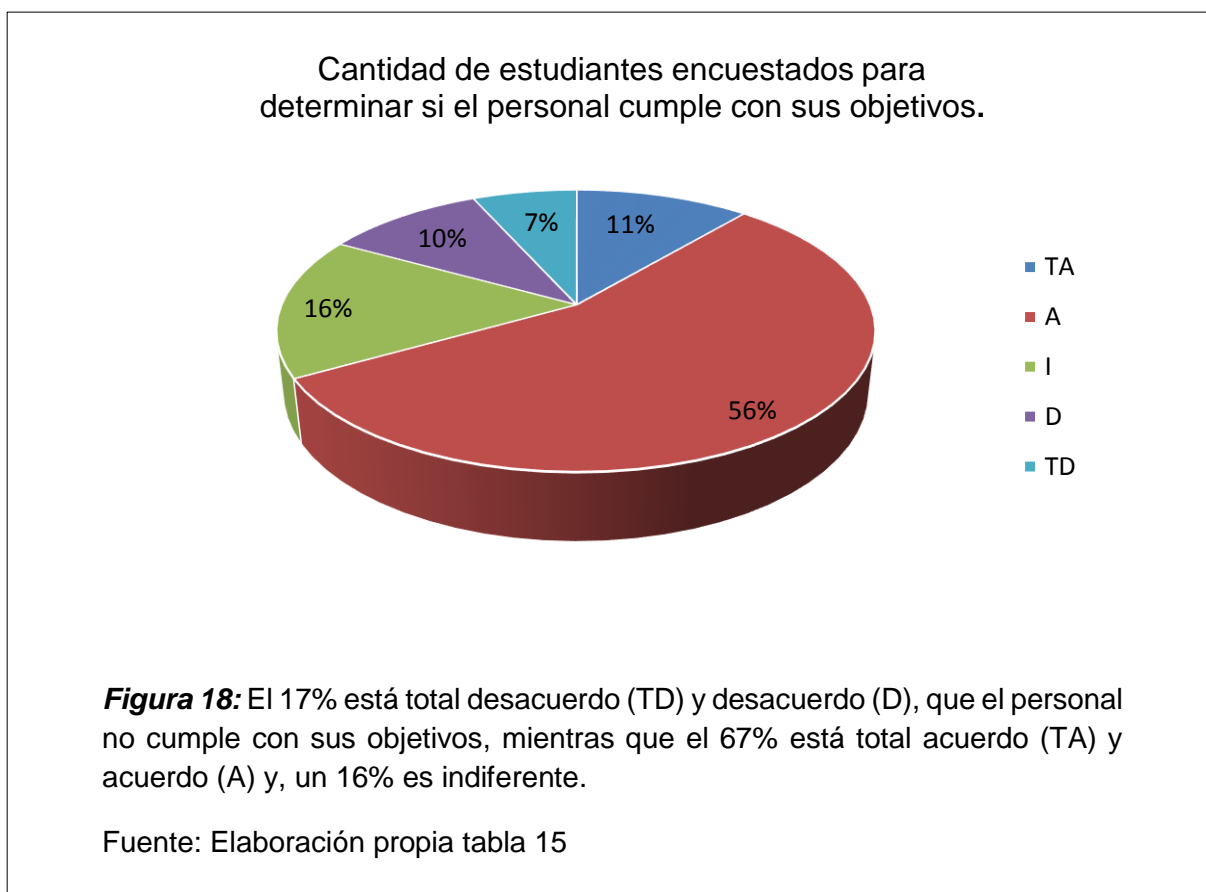


Tabla 16

Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal cumple con sus recursos necesarios.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	35	11%
Acuerdo	174	56%
Indiferente	51	16%
Desacuerdo	32	10%
Total desacuerdo	21	7%
Total	313	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E. Karl Weiss

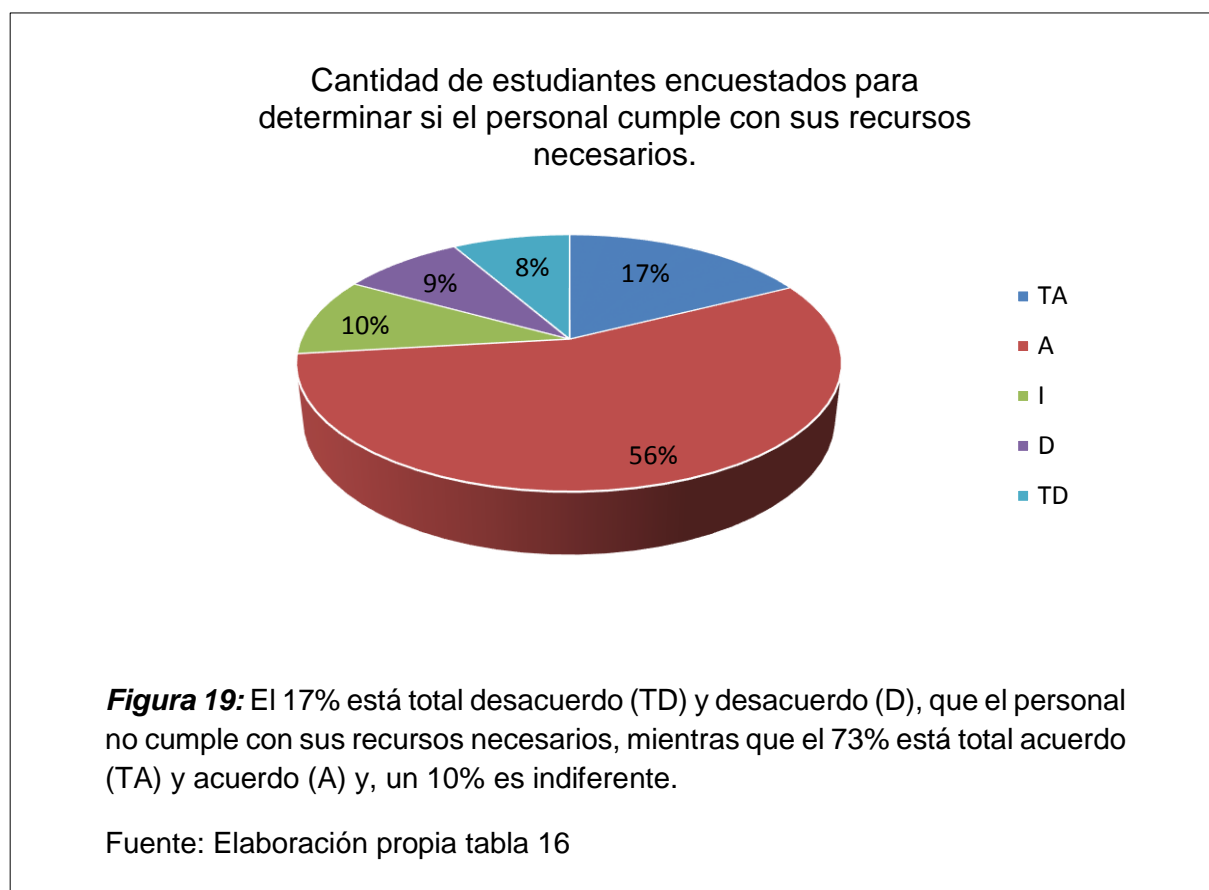


Tabla 17

Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal satisface sus necesidades.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	55	18%
Acuerdo	119	38%
Indiferente	91	29%
Desacuerdo	12	4%
Total desacuerdo	36	11%
Total	313	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E. Karl Weiss

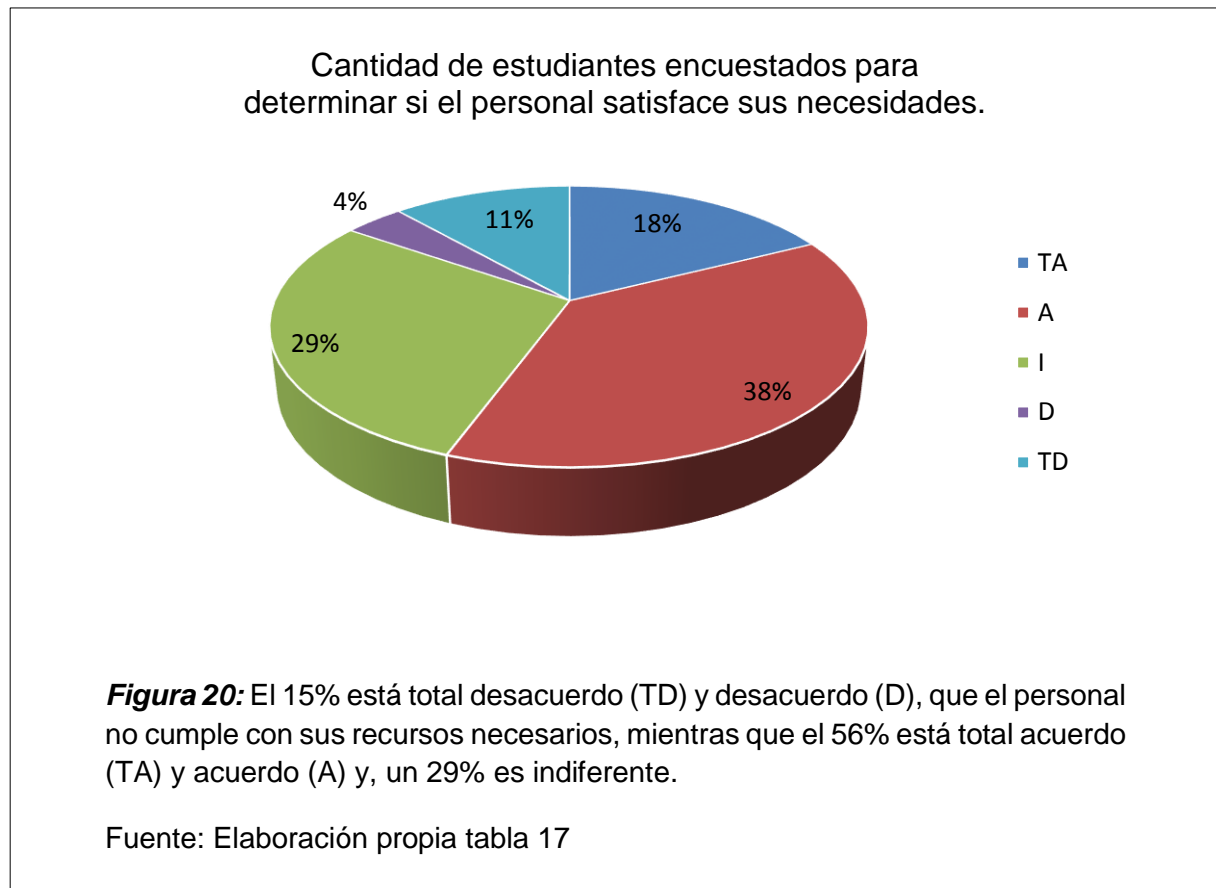


Tabla 18

Cantidad de trabajadores encuestados para determinar los resultados del personal.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	60	19%
Acuerdo	119	38%
Indiferente	76	24%
Desacuerdo	27	9%
Total desacuerdo	26	10%
Total	313	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E. Karl Weiss

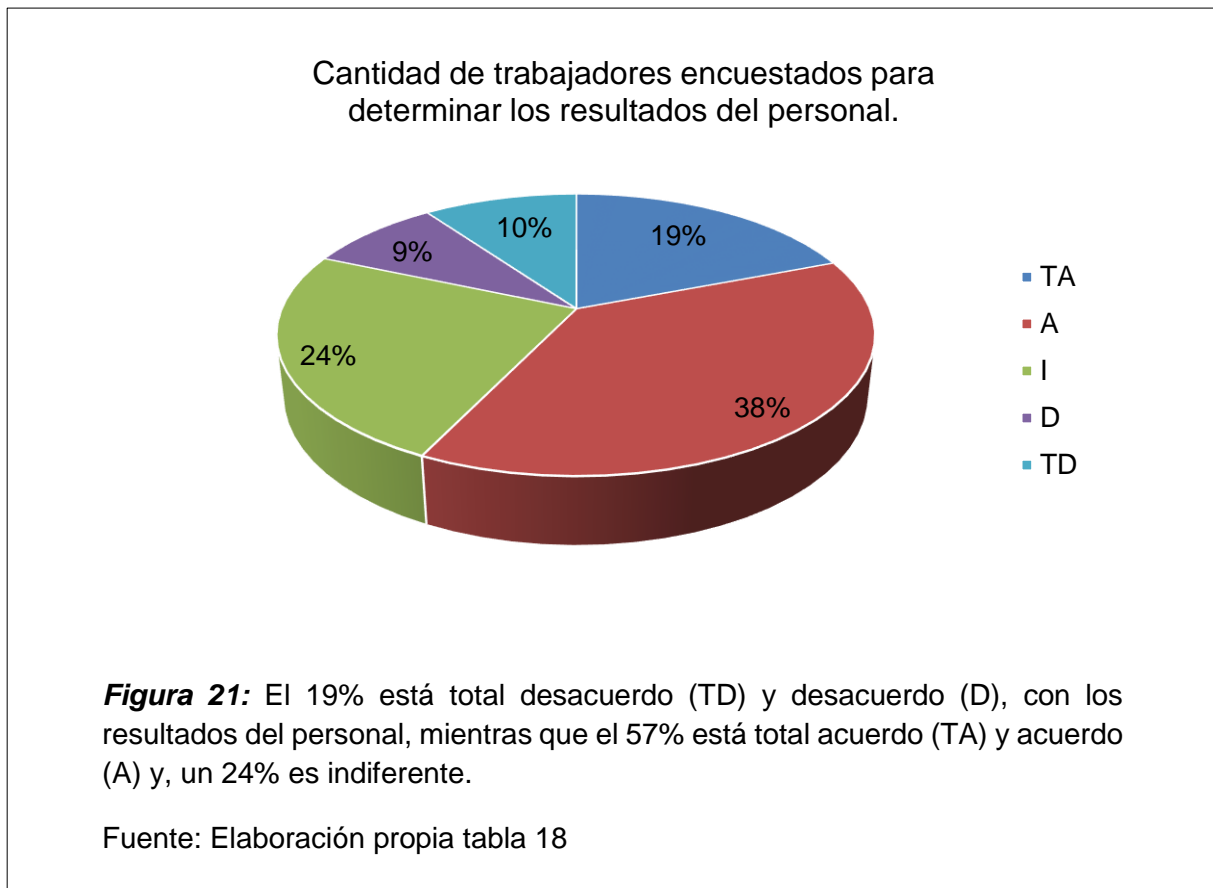


Tabla 19

Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el desempeño de grupo del personal.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	50	16%
Acuerdo	164	52%
Indiferente	71	23%
Desacuerdo	17	5%
Total desacuerdo	11	4%
Total	313	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E. Karl Weiss

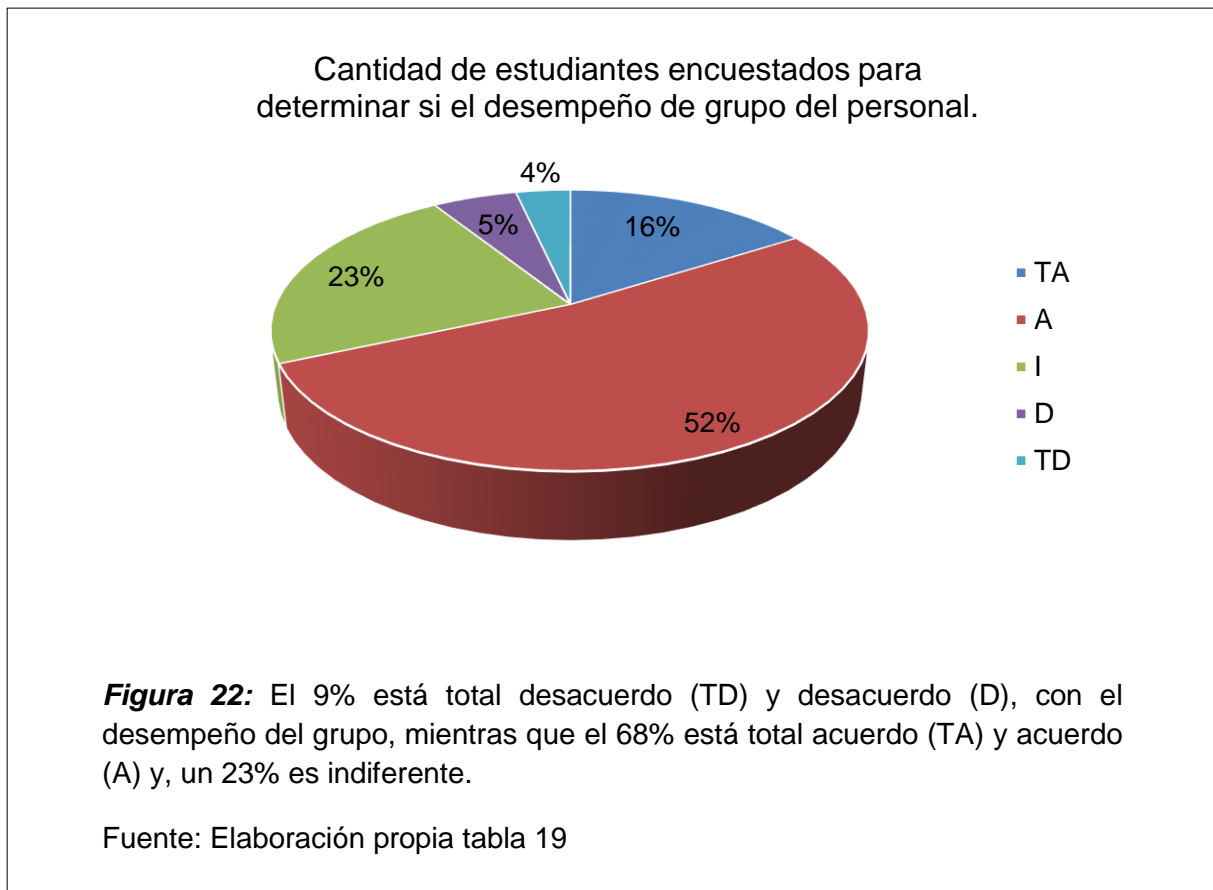
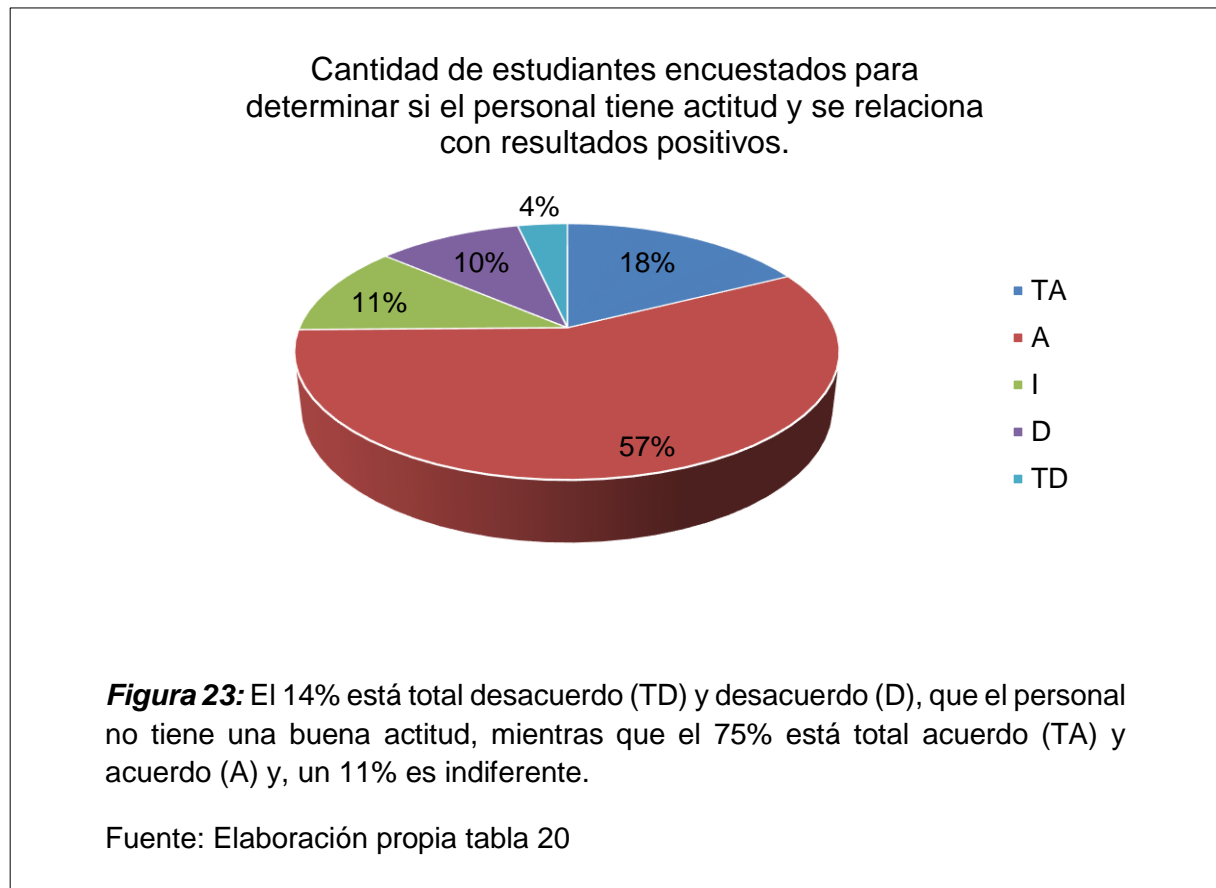


Tabla 20

Cantidad de estudiantes encuestados para determinar si el personal tiene actitud y se relaciona con resultados positivos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total acuerdo	55	18%
Acuerdo	179	57%
Indiferente	36	11%
Desacuerdo	32	10%
Total desacuerdo	11	4%
Total	313	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E. Karl Weiss



4.2. Discusión de resultados

4.2.1. Análisis de Confiabilidad

Análisis de variable independiente.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
5,0000	,000	,00000	5

Análisis de variable dependiente.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
313,0000	,000	,00000	5

El Alfa de Cronbach, se define como un indicador utilizado para calcular la confianza del tipo de estabilidad interna de una serie, señala valorar la capacidad en que los ítems de la herramienta están correlacionados. En otros términos, el alfa de cronbach es el promedio de las semejanzas de las interrogaciones que forman parte del instrumento. (Oviedo & Campo, 2005, p.577).

Coeficiente de pearson.

		Correlaciones	
		GESTION	DESEMPEÑO
GESTION	Correlación de Pearson	1	,968
	Sig. (bilateral)		,0.00
	N	5	313
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	,968	1
	Sig. (bilateral)	,0.00	
	N	5	313

Según (Ñaupas *et al.*, 2013) El coeficiente de Pearson es una medida estadística que calcula el ímpetu y la alineación que consta entre dos hechos o dos variantes como recordación y comprensión, casamientos e inicios, provecho académico, etapa nutricional y derechos de comestibles y seguro, etc.

El nivel de reciprocidad puede ser efectivo o perjudicial, es efectivo cuando al ampliar una variable también sube la otra y perjudicial cuando al incrementar una variable reduce la otra.

Objetivo general

Se determinó que si existe relación en la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en el área de mantenimiento de la I. E. Karl Weiss donde se calculó la correlación del promedio de cada variable, se sometió al coeficiente de Pearson que arrojó ,968.

Objetivos específicos

Con respecto en analizar el proceso de la gestión de recursos humanos del personal del área de mantenimiento, del resultado obtenido se indica que el 100% está totalmente de acuerdo y acuerdo con la remuneración que reciben los trabajadores de la I.E Karl Weiss en el área de mantenimiento, pero también resalta un totalmente desacuerdo y desacuerdo de 0% en consideración a un diseño de puesto.

La remuneración es la recompensa que la persona le entregan por cumplir las labores de la organización. Y el diseño del puesto son las tareas u obligaciones que la persona debe desempeñar. (Chiavenato, 2007)

Con respecto al segundo objetivo específico de la presente tesis se obtuvo que mediante la elaboración de los resultados, se dice que el 81% está totalmente de acuerdo y acuerdo que el personal si demanda actitudes laborales en la I.E. Karl Weiss, pero también se muestra baja variación porcentual de un 9%, que está totalmente desacuerdo y desacuerdo. Pero además se identifica los factores que si afectan, como es la autoestima y la capacitación del trabajador en la cual se obtuvo de los resultados, un 62% y 66% que está totalmente desacuerdo y desacuerdo, esto se debe a la inexistencia de un sistema de motivación y proceso de formación para el personal de área de mantenimiento de la institución.

Con respecto al último objetivo específico es que el área de mantenimiento de la Institución Educativa “Karl Weiss”, hará de conocimiento el plan estratégico, también se realizara, las actividades que se van a implementar, mediante estrategias y se determinara los costos de la ejecución de este proceso, con la finalidad de mejorar un adecuado desempeño con respecto al área y así lograr obtener, el beneficio para dicha institución.

CAPITULO V

PROPUESTA DE

INVESTIGACIÓN

CAPITULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

Título: Gestión de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral.

Objetivo: Proponer un proceso de gestión de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral en el Área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss.

5.1. Diagnóstico situacional

5.1.1. Visión

El año 2017 la I.E. “Karl Weiss” es una Institución Emblemática en la que se imparte la inclusión y la coeducación, liderando en la región Lambayeque una educación humanista, científica, que se complementa con la técnica, el arte y el deporte; con igualdad, establecido en valores; para formar alumnos creativos, opinantes y responsables , competentes de realizar su proyecto de vida favoreciendo el progreso sostenible del departamento y de la nación, con progenitores de familia involucrados en el proceso educativo; docentes proactivos e innovadores y el personal administrativo que brinda un servicio eficaz, haciendo uso de la tecnología; en el marco de una gestión participativa y en un ambiente institucional atrayente, con instalaciones innovadoras.

5.1.2. Misión

Ofrecer una atención educativa de clase en el grado inicial, primario y secundario con maestros de nivel, adaptados al cambio, asertivos, motivadores, ejecutores del conocimiento específico, dinamizado por el uso de las TICs, que inciten la mejora de aptitudes, capacidades, valores y cualidades, convirtiendo alumnos opinantes y creativos con plena cooperación de los progenitores y agrupación formativa en general dentro de un atractivo ambiente educativo.

5.1.3. Valores

Respeto: Respeta las normas de convivencia.

Responsabilidad: Organizado en su trabajo educativo.

Solidaridad: Solidario con su comunidad educativa.

Honestidad: Valora los bienes propios y ajenos.

5.1.4. Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">- Buena ubicación estratégica del local.- Infraestructura moderna.- Buena imagen institucional.- Positiva práctica de valores.	<ul style="list-style-type: none">- Alta demanda educativa.- Acceso a la tecnología educativa.- Fácil acceso al crédito.- Crecimiento rápido del mercado.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">- Falta de integración en distintas áreas.- Personal insuficiente en el área de mantenimiento.- Falta de control y seguimiento al personal de mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none">- Demasiada competencia- Altos niveles de desintegración familiar.- Bajo ingreso familiar

Fuente: Elaboración Propia

5.2. Actividades a implementar

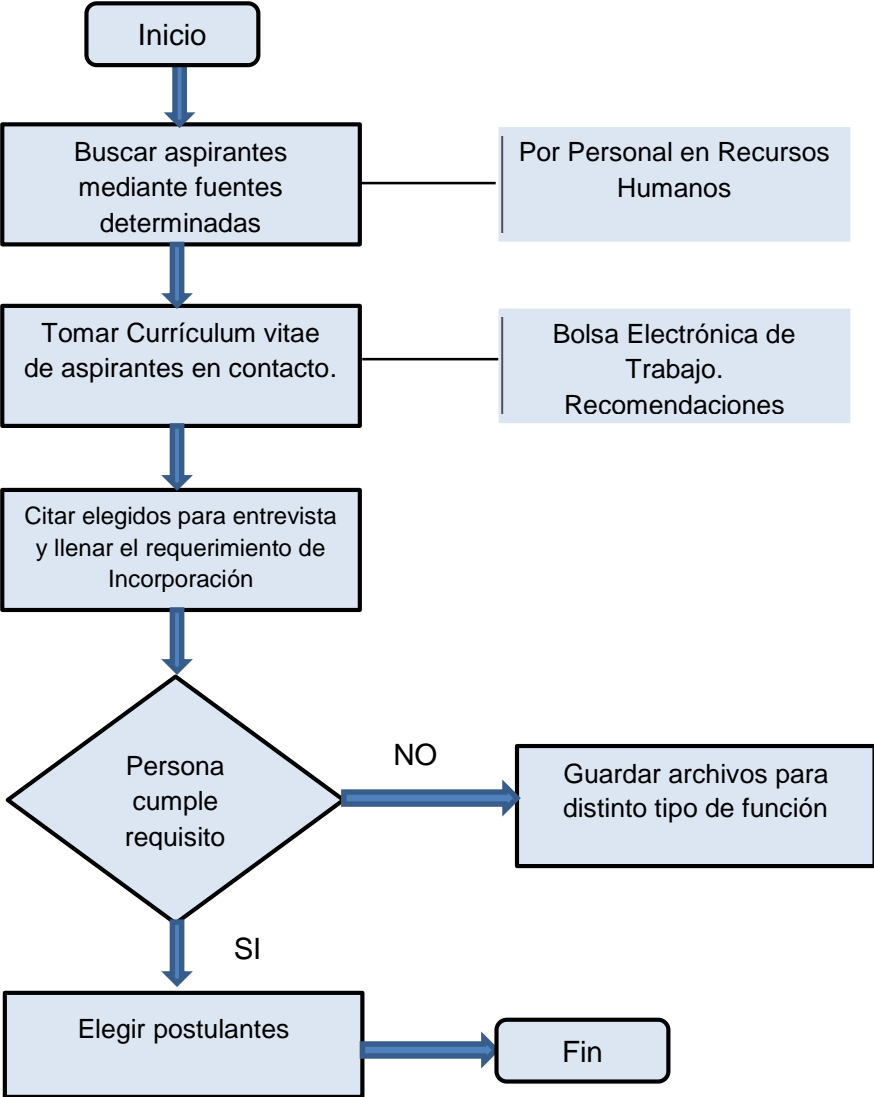
Variable Independiente	Dimensiones	Estrategias	Actividades
Gestión de Recursos Humanos	Integración	Construir un procedimiento de incorporación de recurso humano en el área de mantenimiento.	Establecer los pasos para la convocatoria de atraer personas.
		Establecer un procedimiento para la selección de personal.	Gestión de elección de personas para el puesto
	Organización	Elaborar una guía de la institución y sus actividades.	Diseño de un MOF
		Elaborar una guía en relación a los cargos	Instrumento técnico de trabajo
		Diseño de puesto para el personal de mantenimiento.	Modelo de puesto para el área de mantenimiento
	Desarrollo	Elaborar programa de capacitación	Utilizar modelos para aumentar el trabajo.
		Establecer un proceso de desarrollo de personal.	Capacitación del personal.
	Retención	Implementación de política salarial.	Describir pasos necesarios para la implementación de este proceso.
		Implementación de política de incentivos por rendimientos.	
		Implementación de seguridad e higiene.	
		Auditoría	Establecer una herramienta administrativa para evaluación

Fuente: Elaboración Propia

5.3. Desarrollo de las estrategias

Estrategia 1: Construir un procedimiento de incorporación de recurso humano en el área de mantenimiento.

Flujograma de Reclutamiento de Personal

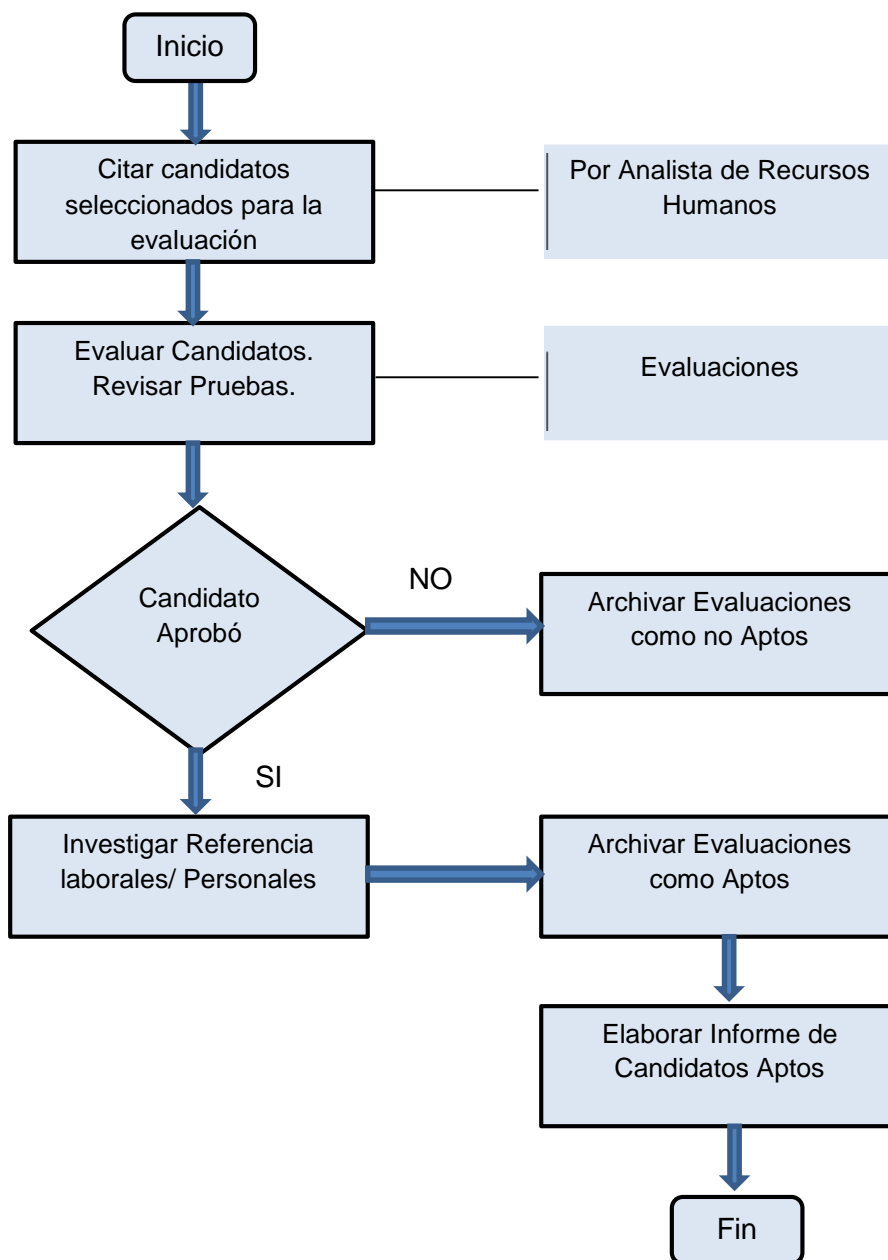


Fuente: Elaboración Propia

SELECCIÓN

Estrategia 2: Establecer un procedimiento para la selección de personal.

Flujograma de Selección De Personal.



Fuente: Elaboración Propia

Estrategia 3: Elaborar una guía de la institución y sus actividades.

Con la presente guía procura que el área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss, contribuya de alguna manera en mejorar el funcionamiento.

En la guía se presentan objetivos, la calidad, políticas y normas que regirán su uso, y las funciones que le corresponde desempeñar a los diferentes niveles jerárquicos.

Objetivos de la guía

Proveer un instrumento administrativo para conocer la estructura organizativa de la I.E. Karl Weiss.

Definir las principales responsabilidades de cómo funciona la organización.

Importancia de la guía

La guía es importante porque puede proporcionar cada una de las actividades, y sirve como un objeto de responsabilidad y orientación para el recurso humano que forman parte de la Institución.

Políticas de la guía

A partir de la aprobación de la guía, debe conocerse la presencia del documento a los trabajadores, los fines, cargos y relaciones internas y externas originadas y que deben ser considerados por las personas integradas en la institución y habrá una revisión constante del archivo para impedir obsoleto su uso.

Normas de la guía

Hacer de conocimiento a los distintos niveles jerárquicos de la institución, con la intención que su adjunto sea distinguido de carácter oportuno. La autoridad de recursos humanos es procurador de realizar las alteraciones adecuadas al contenido de la guía, acorde a las necesidades.

Una vez culminado la guía donde se describe las funciones, es trascendente que se elabore una guía en base a los cargos para conocer las ocupaciones, las exigencias y los trabajos de cada puesto de trabajo.

Estrategia 4: Elaborar una guía en relación a los cargos.

Es diseñado para regenerar y coordinar la delineación de todas las acciones esenciales a cada puesto de la estructura organizativa de la institución educativa, asimismo los requerimientos que cada quien demanda para ser desempeñado, implantando niveles jerárquicos correspondientes.

El manuscrito ha sido sofisticado pensando en las diligencias que existe en la Institución Educativa de recitar con una herramienta técnica-administrativa, que sirva de objeto para la contratación y progreso de las actividades de las personas en: procesos de integración, de organización, de desarrollo, de retención y auditoria de gestión de recursos humanos.

Para conservar la rectitud de la guía, se indica que se inspeccione anualmente, consiguiendo ser renovado en la disposición que sean visiblemente precisos los cambios realizados, tanto en los mecanismos conformadas, como las acciones que se llevan a cabo de las mismas.

La adquisición de su ejecución acatará en gran compostura del soporte que los mandos de la institución educativa ofrezcan a los individuos representantes de llevar a cabo su ejecución.

Objetivos de la guía

Facilitar al Jefe de Área, la comprensión del diferente puesto bajo su intervención, que le consentirá desplegar un paso apropiado de comisión de inspección de las actividades.

Alinear las funciones de elección de las personas, al establecer los rasgos distintivos que representan los espacios y que valdrán de objetivo en la selección de postulantes.

Renovar el ejercicio de los trabajadores a través del aprendizaje de las funciones determinadas a su puesto.

Importancia de la guía

La guía es muy trascendente, ya que reconoce poseer una transparencia de los exigencias y trabajos para las personas que ocuparan el puesto, aseveran y suministran al personal la información correspondiente para realizar las tareas que les han sido encargadas y lograr la igualdad en los ordenamientos de labor y la validez y disposición deseada en las actividades, también permiten la conservación de tiempo y esfuerzo, evitando funciones en control y supervisión innecesarias.

Normas de la guía

La presente guía de los cargos se proporcionará a todo el personal que trabaja en la institución educativa.

Las responsabilidades y los requerimientos minúsculos forjados en la guía se comprometerán a ser cumplidos por el recurso humano que labora en la institución educativa.

La guía tendrá que renovarse, comprometiéndose a las insuficiencias que surgen en la institución educativa.

Posteriormente al finalizado la guía, se tiene que conocer las obligaciones que poseerá, que deberá cumplir el postulante en el lugar de trabajo, que permitirá conocer al recurso humano apto para el desempeño de los fines organizacionales.

Estrategia 5: Diseño de puesto para el personal de mantenimiento.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO INSTITUCIÓN EDUCATIVA “Karl Weiss”
<p><u>Datos Generales del Puesto</u></p> <p>Nombre del Puesto: Puesto de Mantenimiento. Requisitos: Ambos Géneros, Contar con estudios secundarios completos, Disponibilidad Inmediata para laborar, Con capacidad y compromiso para trabajar en equipo y logro de objetivos.</p>
<p><u>Descripción General del Puesto</u></p> <p>Las funciones de este puesto se centran en la limpieza y mantenimiento de la institución educativa. Limpieza diaria y programada para ser asignadas al trabajador. Es necesario tener gran capacidad de organización y prestar atención a los pequeños detalles; requerimos de personal con habilidades de comunicación e integración al trabajo de equipo.</p>
<p><u>Descripción de Tareas o Funciones</u></p> <p>Realizar actividades diarias de Limpieza de la Institución Educativa. Mantener la limpieza y el orden. Verificar constantemente las instalaciones. Llevar control de los insumos requeridos para la limpieza. Cumplimiento de los estándares de limpieza. Excelente trato con el personal.</p>
<p>Salario: s/.850.00</p>

Fuente: Elaboración Propia

Estrategia 6: Elaborar programa de capacitación.

Seguidamente se plantean unos modelos que pueden ser usados en el transcurso de la capacitación como: formulario para programa de capacitación, control de asistencia a eventos de capacitación, evaluación para las capacitaciones.

FORMULARIO PARA PROGRAMAR CAPACITACIÓN

Empresa: I.E. Karl Weiss. Capacitador: Especialista en Recursos Humanos.

Costo del Evento: s/.50 Tema del Puesto: Mejorar el Desempeño laboral.

Objetivo General: Determinar acciones para el desempeño de grupo.

Fecha: 21/08/16

Objetivo General	Contenido	Partes Involucradas		Tiempo de Duración	Metodología	Recursos	Evaluación
		Capacitador	Capacitando				
Determinar acciones para el desempeño de grupo.	Mejorar el Desempeño laboral.	Especialista en Recursos Humanos.	Personal para el Área de Mantenimiento.	2 horas	- Conferencia - Estudio de Casos - Debate - Trabajos Grupales	- Plumones - Cañón - Folletos - Papel Bond - Lapiceros	- Asistencia - Responsabilidad - Participación - Aplicación de temas en área laboral

Fuente: Elaboración Propia

CONTROL DE ASISTENCIA A EVENTOS DE CAPACITACIÓN

Empresa: _____

Tema: _____

Fecha del Evento: _____

Capacitador: _____

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Hora de Entrada	Firma

Fuente: Elaboración Propia

EVALUACIÓN PARA LAS CAPACITACIONES

La intención es recaudar la información sobre el progreso de la capacitación le pedimos nos responda de forma justa las interrogantes, a continuación:

1. Cumplió sus expectativas la capacitación

Si () No ()

¿Por qué?: _____

2. Considera que el expositor dominó el tema

Si () No ()

3. Aprendió algo nuevo en el desarrollo de la capacitación

Si () No ()

4. Sus dudas fueron aclaradas

Si () No ()

5. Cómo evalúa el material de apoyo que se le brindó

Excelente () Bueno () Malo ()

6. Desearía que se realizaran otras capacitaciones

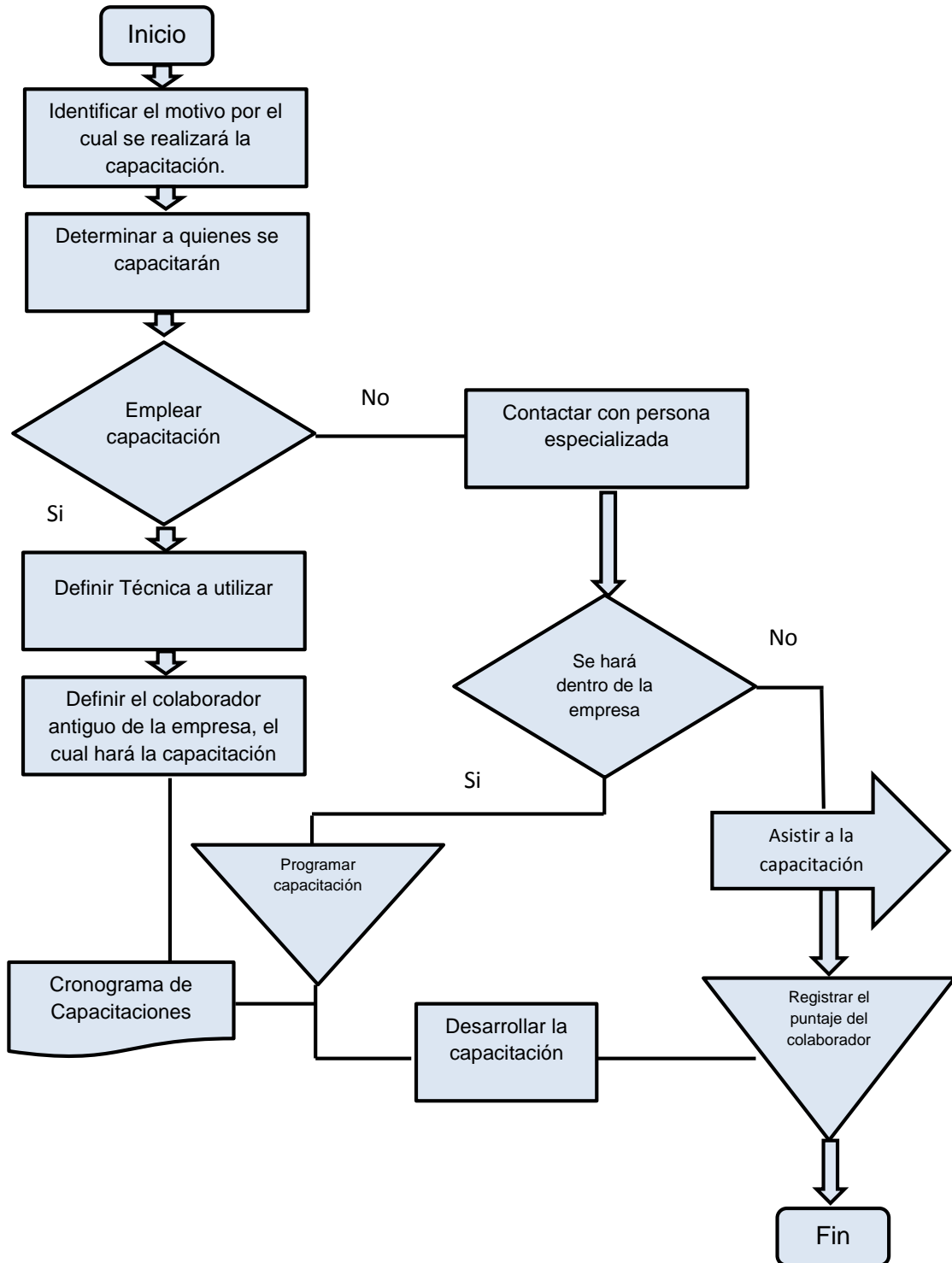
Si () No ()

7. Sobre qué temas le gustaría que se le brindaran las capacitaciones:

8. Comentarios

Estrategia 7: Establecer un proceso de desarrollo de personal.

Flujograma de la Capacitación de Personal



Fuente: Elaboración Propia

Estrategia 8: Implementación de política salarial.

En la presente estrategia salarial es preciso tener en cuenta:

La ordenación de las obligaciones y los niveles salariales para cada uno.

Anticipación de acuerdos salariales establecidos por el estado, por promociones o derechos del trabajador.

Toda estrategia salarial debe optar un sistema de recompensas al recurso humano como: beneficios sociales, estímulos e incentivos de acuerdo al trabajo de las personas, permanencia en la organización, oportunidades de desarrollo.

Puesto	N°	Salario mensual	Total de Mes
Jefe de Recursos Humanos	1	2,000.00	2,000.00
Jefe de Vigilancia	1	1,500.00	1,500.00
Jefe de Mantenimiento	1	1,500.00	1,500.00
Personal de limpieza	5	850.00	4,250.00
TOTAL			9250.00

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 9: Implementación de política de incentivos por rendimientos.

Esta política debe dirigirse a las personas que trabajan en el área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss

Impulsar la proyección y los fines de trabajo.

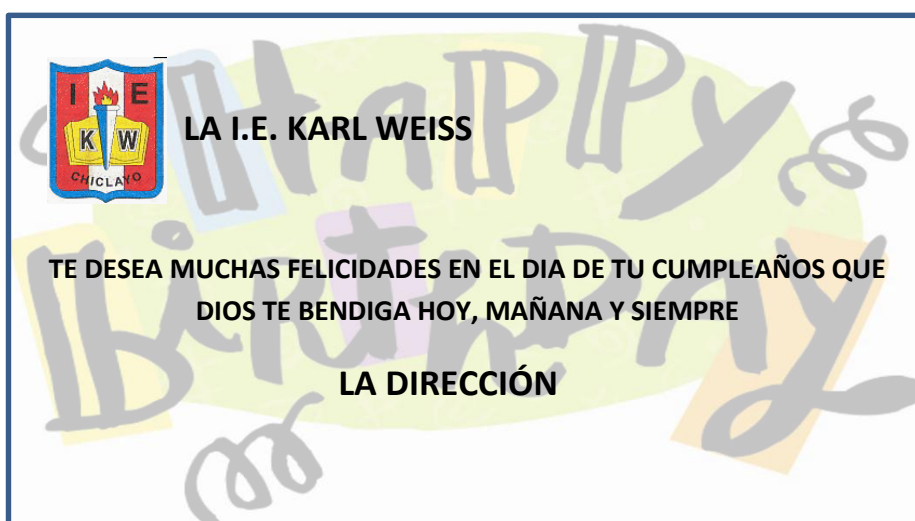
Recompensar el buen trabajo del trabajador.

Implantar beneficios sujetos a los resultados.

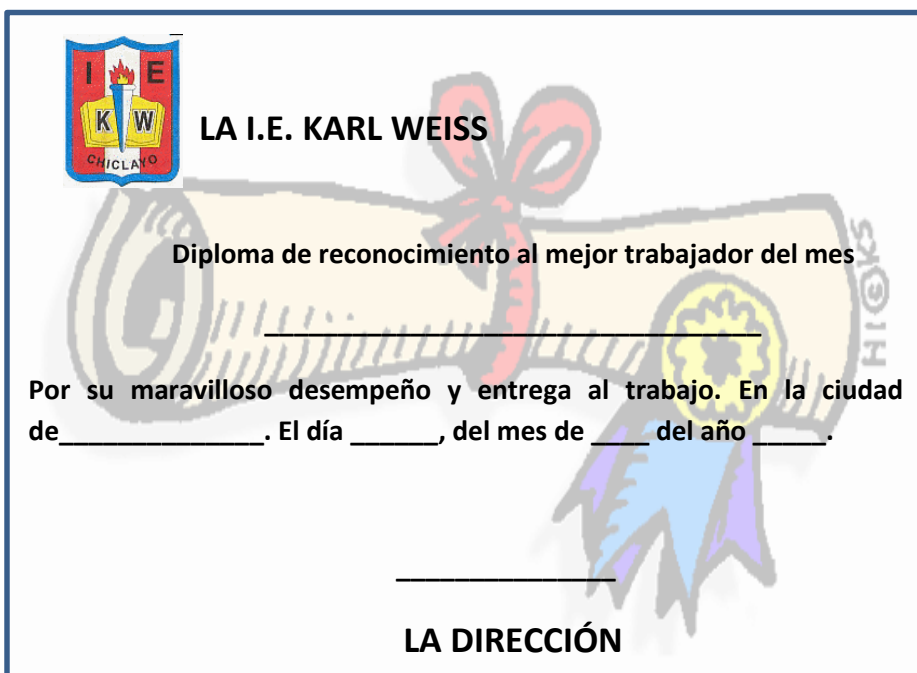
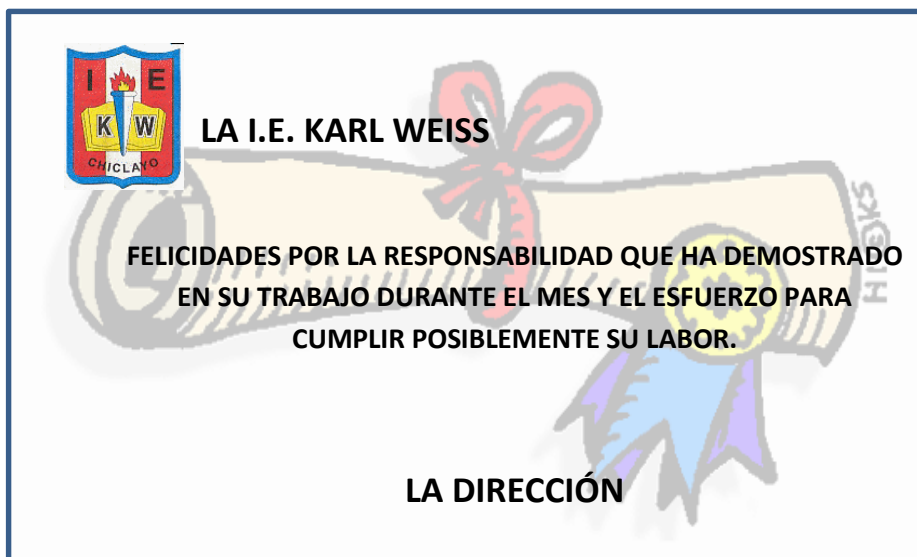
Y un elemento para promover el buen servicio de los trabajadores.

Incentivos

Cumpleaño del mes: La I.E. Karl Weiss da una postal de felicitaciones por el día de su cumpleaños y un compartir con el objetivo de mejorar lazos de simpatía entre los trabajadores. La postal que proponemos es la que se presenta, a continuación:



El mejor trabajador del mes: La I.E. Karl Weiss, recompensa al trabajador más sobresaliente del mes proporcionarle un reconocimiento por el desempeño en su trabajo. Entregando certificaciones, en público.



Estrategia 10: Implementación de seguridad e higiene.

Proponer mejorar la seguridad e higiene, donde se nombraron como representantes de la institución educativa, a los ocupantes de los puestos:

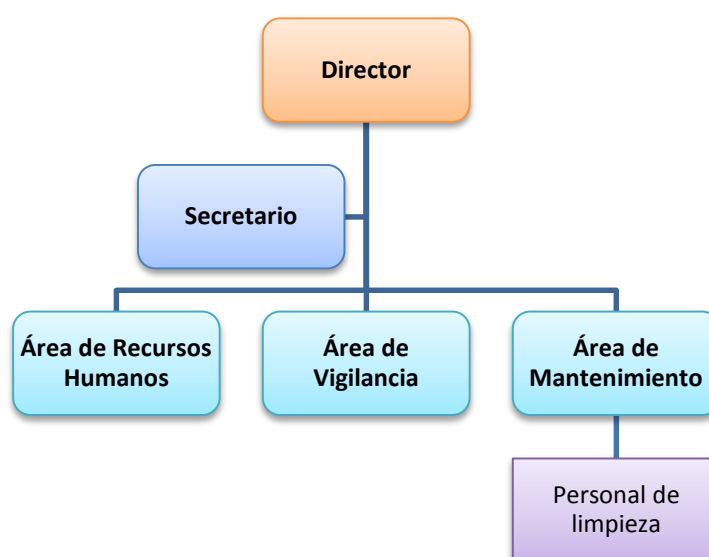
Al jefe de Recursos Humanos, por su labor de coordinador de la Comisión.

Al jefe de vigilancia, por su responsabilidad en el funcionamiento de los equipos contra incendio y en la capacitación del personal en el manejo del mismo.

Al jefe de mantenimiento, por su responsabilidad en la reparación de desperfectos reportados.

Al jefe de intendencia, por su responsabilidad en la limpieza.

Figura 24: Organigrama para la I.E. Karl Weiss



Fuente: Elaboración propia

Estrategia 11: Establecer una herramienta administrativa para evaluación.

En este proceso se contara con un auditor que tenga una amplia experiencia en el departamento de personal en la cual se destacara lo siguiente:

Evaluación del cumplimiento de la normatividad legal: Reglamento interno de trabajo, integración y ejercicio de delegaciones de protección y limpieza y de aprendizaje y de entrenamiento, etc.

Revisión en expedientes laborales: contratos de trabajo, requisitos de contratación, pólizas de seguro, vacaciones, entre otros aspectos.

Revisión de la capacitación: Distribución de programas de capacitación al empleado y mandos intermedios, así como el llenado y control de las constancias de habilidades laborales.

Evaluación del apego a los sistemas de compensaciones: Que el personal encontrara en el puesto, la categoría, el sueldo, el cumplimiento del sistema de evaluación del desempeño y la administración del sistema de compensación variable y del paquete de prestaciones.

Revisión del archivo: Datos personales del personal, condiciones de pago, tipo de contrato y relación laboral, etc.

Evaluación de reportes y de controles administrativos establecidos por las políticas internas de la institución.

HERRAMIENTA DE CONTROL

Datos del Titular

Titular de la unidad administrativa de apoyo

Técnico – Operativo o Contralor Interno

Datos del Área auditada

Área auditada: _____

Ubicación: _____

Datos de Auditoría

Auditoría : Programa N° ____

Fecha de Inicio : _____ Fecha de término: _____

Objetivo : _____

Tiempo de supervisión: _____

Observaciones Determinadas

DESCRIPCIÓN	
Tipo de Auditoría	Cantidad
Evaluación del cumplimiento de la normatividad legal.	
Revisión de expedientes laborales.	
Revisión de la capacitación.	
Evaluación del apego a las sistemas de compensaciones.	
Revisión del archivo	
Evaluación de reportes y de controles administrativos.	
TOTAL	

Firma

5.4. Plan de actividades

N°	Dimensiones	Actividades	Responsable	Período	Costo
1	Integración	Establecer los pasos para la convocatoria de atraer personas.	Profesional de Recursos Humanos	Agosto a Diciembre	S/. 500.00
		Gestión de elección de personas para el puesto			
2	Organización	Diseño de un MOF	Llontop Fuentes, Edward Paul	Agosto a Diciembre	S/. 300.00
		Instrumento técnico de trabajo			
		Modelo de puesto para el área de mantenimiento			
3	Desarrollo	Utilizar modelos para aumentar el trabajo	Llontop Fuentes, Edward Paul	Agosto a Diciembre	S/. 400.00
		Capacitación del personal.			
4	Retención	Describir pasos necesarios para la implementación de este proceso.	Profesional de Recursos Humanos	Agosto a Diciembre	S/. 300.00
5	Auditoría	Instrumento de control para el departamento de personal	Profesional de Recursos Humanos	Agosto a Diciembre	S/. 300.00
TOTAL					s/.1800.00

Fuente: Elaboración propia

5.5. Presupuesto para la aplicación de la propuesta

A continuación presentamos el presupuesto para implantar la propuesta de gestión de recursos humanos en el área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss

Costo total de la propuesta es de s/. 1,800.00.

El beneficio es para la institución educativa Karl Weiss, ya que constantemente esta en competencia con instituciones educativas del sector público y se busca que los alumnos se encuentren en un adecuado ambiente de enseñanza y superación personal, ya que los padres de familia desean lo mejor para ellos.

La aplicación de la propuesta se desarrollara en un plazo de 5 meses.

El impacto de la propuesta repercutirá en los trabajadores del área de mantenimiento con el fin de mantener y preservar el ambiente educativo para los alumnos de dicha institución.

Para la propuesta se contratara servicios en recursos humanos y que asumirá el 50% y el 40% el responsable de dicho proyecto, quien tiene de conocimiento sobre lo investigado y junto el apoyo de los trabajadores de la institución educativa.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La gestión de recursos humanos si existe relación con el desempeño laboral del personal del área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss – Chiclayo, con un coeficiente de Pearson que representa ,968.

Se analizó que el proceso de la gestión de recursos humanos del personal del área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss - Chiclayo, el proceso que más influye es de Retención, es la remuneración.

Se identificó que los componentes que aquejan al trabajo laboral del personal del cargo de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss – Chiclayo es: la autoestima y la capacitación del trabajador, con respecto a la inexistencia de un sistema de motivación y proceso de formación.

Aplicar la propuesta de la gestión de recursos humanos, su desenlace es renovar el trabajo laboral de los trabajadores en el área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss - Chiclayo.

6.2. Recomendaciones

Aplicar los procesos de la gestión de recursos humanos para corregir el desempeño laboral en el área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss - Chiclayo.

Diseñar un sistema de remuneración que permita la consecución de los objetivos, que sea justo, motivante y que la institución deberá integrar los fines específicos en premios u otras formas de reconocimiento para el aumento de productividad y capacidad, cuyo objetivo es restablecer el ejercicio laboral en el área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss – Chiclayo.

Mejorar sus componentes del proceso de la dimensión de desarrollo de recursos humanos implementando programas y evaluaciones de capacitación, y una estructura para los trabajadores del área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss – Chiclayo, para crear un entorno favorable que garantice la mejoría del desempeño laboral y el logro de la eficiencia.

Aplicar los procesos de la gestión de recursos humanos, ya que posee, los lineamientos necesarios que han sido validado por especialistas en el tema estudiado y también la propuesta que se desarrolla en el presente, con el fin de dar solución al problema de medir los resultados de desempeño laboral en el área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss – Chiclayo.

REFERENCIAS

- Alejo, L. (2014). *Implementación de procesos de R.R.H.H. en las Mype en el Perú. Tesis de grado no publicado en Administración de Empresas*. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Lima, Perú. Recuperado: http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2102/AE-L_005.pdf?sequence=1
- Alfaro, S. (2012). *Competencias profesionales de los recursos humanos de las Bibliotecas Universitarias del Perú*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Aspilcueta, M. (2013). *Desempeño de la pequeña y mediana empresa exportadora del sector textil y confecciones en el Perú*. Programa de acción sobre mundialización, desarrollo de empresas de base local y empleo Departamento de Empleo y Formación, Ginebra Equipo Técnico Multidisciplinario, Países Andinos, Lima.
Recuperado:http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/documents/publication/wcms_120385.pdf
- Badr, E., Mohamed, N., Afzal, M., & Bile, K. (2013). *Reforzar los recursos humanos para la salud a través de mecanismos informativos, de coordinación y responsabilidad: el caso de Sudán*. Boletín de la Organización Mundial de la Salud, 91(11), 868-873.
- Balcázar, J. (2012). *Influencia Del Estrés Laboral En El Desempeño Académico Del Docente De Educación Secundaria*.
Recuperado:<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/350>
- Barón, J. (2013) *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo, Minsa 2012*. Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo.
Recuperado:http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/179/1/TL_Barón_Rodriguez_JovannaKatherine.pdf
- Bernal, T., Salavarieta, D., Sánchez, A., & Salazar, R. (2006). *Metodología de la*

investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales.
México: Pearson Educación.

Brunet, I., Bezunegui, A. & Pastor, I. (2000) *Las técnicas de investigación social y su Aplicación.* Universidad Rovira i Virgili, Tarragona.

Calderón, C. (2014) *Percepción de la enfermera sobre el desempeño del interno de enfermería, hospital provincial docente belén, Lambayeque.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
Recuperado:http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/155/1/TL_Calderon_Chavez_Cecilia_Jeanet.pdf

Campos, M., Torres, M. & Zelaya, E. (2011) *Creación del departamento de recursos humanos para mejorar la gestión de la alcaldía municipal de nueva Guadalupe, departamento de san miguel año 2011-2012.* Universidad de el Salvador, Centroamérica. Recuperado: <http://ri.ues.edu.sv/1222/1/50107646.pdf>

Carvajal, S., & Arango, M. (2011). *Relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad icesi.* Estudios Gerenciales, 27(118), 67-84.
Recuperado:<http://search.proquest.com/docview/880289648?accountid=39560>

Chacaltana, J. (2011). *Capacitación laboral proporcionada por las empresas: El caso peruano.* Centro de Estudios para el Desarrollo y la Participación – CEDEP.

Chiavenato I. (2007) *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*, 8va. Ed. McGraw Hill, México

Chiavenato, I. (2000). *“Administración de Recursos Humanos”.* Colombia.Mc Graw Hill.

Delgado, M. & Di Antonio, A. (2011). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso.* Caracas: Universidad Central de Venezuela Facultad de Humanidades y Educación.
Recuperado:http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2109/1/Alfaro_js.pdf

- Delgado, M., Gómez, L., Romero, A. Y Vázquez, E. (2006): *Gestión de recursos humanos: del análisis teórico a la solución práctica*. Pearson. Madrid.
- Díaz, D. (2011) *Gestión de enfermería en políticas públicas en el programa social wawa wasi en Chiclayo, 2010*.
Recuperado: <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/276>
- Espino, A., Sánchez, R., Aguilera, A. (2013). *El control de gestión en la actividad de recursos humanos. (Spanish)*. *Retos Turísticos*, 12(1), p. 92-102.
- Estela M. & Andrieu, P (2011). *Gestión y desarrollo de recursos humanos: clave para la transformación y la modernización de la administración pública. El caso de la provincia de santa fe. (Spanish)*. *Documentos Y Aportes En Administración Pública Y Gestión Estatal*, 9(12), 101-104
- Falcón, A. (2014) *La motivación en el desempeño de las funciones inspectoras: el servicio de Inspección en la Universidad*. Inspector de la Universidad de la Laguna. *Revista "Avances en supervisión educativa"*, nº 21 - ISSN: 1885-0286.
Recuperado:http://www.adide.org/revista/images/stories/revista21/ase21_art10_arag.pdf
- Farro, M. (2012). *Estudio de los sistemas de gestión de recursos empresariales (ERP) en el Perú orientado al pymes*. Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura, Piura: Perú.
Revisado:http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1220/ING_454.pdf?sequence=1
- Flores, L., Núñez, S. (2015) *Propuesta de creación del área de recursos humanos, para la mejora del clima organizacional en Quetzal SAC, de la ciudad de Chiclayo 2014* - Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
Recuperado:http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/550/1/TL_Flores_VasquezLuz_NunezSaldanaSandy.pdf
- García, G. y Meléndez, C. (2015) *Propuesta de mejora del proceso de evaluación del desempeño en Edpyme Raíz en la ciudad de Chiclayo* – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
Recuperado:http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/482/1/TL_Garci

Gómez C., Incio, O., O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*. Pontificia universidad católica del Perú. Surco: CENTRUM.

Guzmán, M., Campdesuñer, R., Hernández, C., & Santos, C. (2013). *Tecnología para la planeación de los recursos humanos en instalaciones hoteleras*. (Spanish). *Retos Turísticos*, 5(2/3), 35-40.

Heinemann, K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica: En las ciencias del deporte*. Barcelona: Editorial Paidotribo.

Hernández A. (2013). *Motivación, satisfacción y desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas*. Recuperado:<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.23.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2007) *Metodología de la Investigación*, 4ta Ed. McGraw-Hill, México D.F.

Ledo, M. & Gil, Z. (2012). *Modelo educativo para la formación de recursos humanos de la salud pública cubana en la gestión de información en salud*. (Spanish). *Revista Cubana De Educación Médica Superior*, 23(1), 1-7.

Lorena, M. (2012) *El impacto de la licencia municipal en el desempeño de las microempresas en el Cercado de Lima*. Recuperado: <http://repositorio.grade.org.pe/bitstream/GRADE/63/1/ddt64.pdf>

Maccali, N., Souza, P., De Toledo, S., Wünsch, A., & De Déa Roglio, K. (2015). *Prácticas de recursos humanos para la gestión de la diversidad: la inclusión de discapacitados intelectuales en una federación pública de Brasil*. (Portuguese). *Revista De Administração Mackenzie*. 16(2), 157-187.

Mamani, A., Obando, R., Uribe, A. & Vivanco, M. (2012). *Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia*. *Revista Peruana Obstetricia y Enfermería*.3, p.50-57.

Maqueira, J., Bruque, S. (2014). *Gestión del talento en la empresa, Lecciones desde*

el ámbito deportivo: modelos Fútbol Club Barcelona 'versus' Real Madrid Club de Fútbol. Harvard Deusto Business Research. 3(2), p. 101-116. Revisado: <http://www.arastirmax.com/system/files/%5Buid%5D/58-462-1-pb.pdf>

Mendoza, A., Arcaya, M. y Delgado, D. (2014). *Vías para la articulación de la investigación en educación médica en la Facultad de Medicina de San Fernando con la investigación en recursos humanos en el Perú. An. Fac. Med. [Online]. 75(1), p. 49-55. Recuperado: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832014000100009*

Mendoza, J. & Hernández, A. (2011) *Las prácticas de recursos humanos y su relación con el desempeño percibido de las pequeñas empresas. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. FORUM Empresarial Vol. 13, Núm. 2 • diciembre 2011 / pp. 23-43*

Mino, E. (2014) *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento De Lambayeque. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado:http://tesis.usat.edu.pe/6DB1F457-58E7-4E2F-AD0E-761781F6AC42/FinalDownload/DownloadId-C8191F68376C0A3A7CD09ACB458B01DF/6DB1F457-58E7-4E2F-AD0E-761781F6AC42/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL_Mino_Perez_EdgaroMaulricio.pdf*

Moreno, F. (2013). *La inequidad en salud afecta el desarrollo en el Perú. Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. 30(4):676-82. Revisado: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v30n4/a22v30n4.pdf>*

Nava, M., Hernández, M., Hernández, A., Pérez, M., Hernández, M., Matus, R., & Balseiro, C. (2013). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. (Spanish). Archivos De Neurociencias, 1816-21. Recuperado:<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=0bc2f1a6-ea07-43ec-8f60-a46a87490970%40sessionmgr4005&vid=24&hid=4207>*

Nazar, G., Figueroa, C. (2015). *Creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de trabajadores mayores en Chile. 14 (1) ,114-125. Universidad de Concepción,*

Chile. Recuperado: <http://www.scielo.cl/pdf/psicop/v14n1/art11.pdf>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013) Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis *Una propuesta didáctica para aprender a investigar y elaborar la tesis*. 3ra. edición, Lima, Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274.

Recuperado:<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

Olaz, A., Brändle, G. (2013). *Diseño De Una Entrevista De Evaluación Del Desempeño Por Competencias Desde Una Perspectiva Microsociológica*.

Recuperado:<http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aolaz2.pdf>

Ortiz, U. (2003). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. México: Limusa/Noriega.

Oviedo, H. & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (4): 572-580.

Peiró, J. y Ramos, J. (2012). *Contrato psicológico y prácticas de recursos humanos en el sector de la educación. Una comparación entre empleados públicos y privados en cinco países europeos*. 3, p.8-29.

Recuperado:http://www.eap.df.gob.mx/gestionpublica2015/images/48_UAII_Sesi%C3%B3n_18_Peir%C3%B3_y_Ramos_2012.pdf

Quero, Y., Mendoza, F., Torres, Y. (2014). *Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica Negotium*. Vol. 9, núm. 27, enero-abril, 2014, pp. 22-33 Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela.

Quintanilla, K. (2012). *Gestión por competencias y desempeños laborales en las municipalidades de Ayacucho*.

Recuperado:<http://www.concytec.gob.pe/portalsinacyt/images/stories/corcytecs/>

[ayacucho/sintesis_unsch_gestion_por_competencias_y_desempeno_en_la_munic_de_ayacucho.pdf](#)

Rivera O. Alvarado S. (2011). *Análisis y diseño de la arquitectura de procesos de una microfinanciera procesos de gestión de recursos humanos y marketing.*

Recuperado:http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/312098/2/rivera_lo-pub-tesis.pdf

Romero, A. (2014) *Evaluación del desempeño docente en una Red de Colegios Particulares de Lima.*

Recuperado:http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5786/ROMERO_HUAMAN_ALEXANDER_EVALUACION_DOCENTE.pdf?sequence=1

Saavedra, M. (2014) *Auditoría De Gestión En El Área De Recursos Humanos De La Municipalidad Distrital Norte Chico Del Dpto. Lambayeque En El Período 2011 Y Propuesta De Un Sistema De Mejor Gestión.*

Recuperado:http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/301/1/TL_SaavedraPe%C3%B1aMarita.pdf

Sanín, J., & Salanova, M. (2014). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios.* (Spanish). *Universitas Psychologic*, 13(1), 1-22.

Schubert, O. (2012). *La influencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en una institución autónoma de la Ciudad de San Salvador.* El Salvador: Universidad "Francisco Gavidia" (UFG).

Serrano, A., González, D. (2015) *Propuesta de mejora de la gestión de recursos humanos, Hotel Descanso del Inca, Chiclayo 2014.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Recuperado:http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/453/1/TL_SerranoChicanaAna_GonzalesNievesDiana.pdf

Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge (2009) *Comportamiento organizacional*, 13va. Ed. PEARSON EDUCACIÓN, México

Torres, S., Lugo, J., Piñero, P., & Pérez, A. (2014). *Gestión de recursos humanos para centros de desarrollo de sistemas de información*. (Spanish). *Ciencias De La Información*, 45(2), 3-8.

Yamada, G. (2012). *Desempeño de la microempresa familiar en el Perú*. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. *Revista de Ciencias Sociales*.

Yamakawa, P., Barrientos, P., Astocondor, E. & Fuentes, G. (2012). *Desarrollo de un sistema de gestión de procesos judiciales: Problemas en la gestión del proyecto. Caso de estudio*. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. *Pensamiento & Gestión*, núm. 33, julio-diciembre, 2012, pp. 162-181 ISSN: 1657-6276. Recuperado: <http://www.redalyc.org/pdf/646/64624867008.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿Cómo se relaciona la Gestión de Recursos Humanos con el desempeño laboral en el Área de mantenimiento de la I. E. Karl Weiss - Chiclayo?	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral en el Área de mantenimiento de la I. E. Karl Weiss - 2015.</p> <p>Objetivos específicos Analizar el proceso de la gestión de recursos humanos del personal del área de mantenimiento.</p> <p>Identificar los factores que afectan el desempeño laboral del personal del área de mantenimiento.</p> <p>Proponer un proceso de gestión de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral del personal en el área de mantenimiento.</p>	<p>H0: La Gestión de Recursos Humanos no se relaciona con el desempeño laboral en el área de mantenimiento en la I.E. Karl Weiss – Chiclayo 2015</p> <p>H1: La Gestión de Recursos Humanos si se relaciona con el desempeño laboral en el área de mantenimiento en la I.E. Karl Weiss – Chiclayo 2015</p>	Variable independiente Gestión de recursos humanos	Procesos	Integración
					Organización
					Retención
					Desarrollo
					Auditoría
			Variable dependiente Desempeño laboral	Factores	Satisfacción del Trabajo
					Autoestima
					Trabajo en equipo
					Capacitación del trabajador
				Dimensiones	Eficacia
					Eficiencia
					Calidad
				Criterios de Evaluación	Resultados de la tarea individual
Comportamientos					
Características Individuales					

GUÍA DE OBSERVACIÓN “ÁREA DE MANTENIMIENTO”

I.E. KARL WEISS

ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	A VECES
La institución posee materiales necesarios para el área de mantenimiento.	X		
Se realiza mantenimiento adecuado en los salones.			X
Los miembros del área de mantenimiento se comunican con un lenguaje claro y sencillo.			X
El personal cumple con todas sus funciones.			X
Mantenimiento de plataformas deportivas.			X
Llega a tiempo al trabajo.	X		
Verifica que su área de trabajo esté limpia y ordenada.	X		
Ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo.			X
Cumple con los pasos establecidos.			X
Existe un área de capacitación al personal.		X	
Limpieza de superficies, techos, paredes, puertas, ventanas, objetos, muebles, equipo.			X
Mantenimiento de sistemas y equipos.			X
Limpia pasillos y escaleras.			X
Mantenimiento de auditorios y laboratorios.			X
Utilización de recursos disponibles.			X