

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



**Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de
colaboradores de Municipalidad Provincial del Santa 2019.**

Tesis para obtener el Grado de:
Maestro en Gestión Pública

Autor:
Wilder Coscol Llatas.

Asesor:
Francisco Rafael León Cavero

Chimbote – Perú

2019

PALABRAS CLAVE:

Tema Desempeño laboral

Especialidad Recursos humanos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Ciencias sociales

Economía y negocios

Economía

Talento humano

**Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de colaboradores de
Municipalidad Provincial del Santa 2019.**

**Human resources management and work performance of employees of the
Provincial Municipality of Santa 2019**

RESUMEN:

La presente investigación designado gestión de recursos humanos y desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa 2019 permitió establecer la correlación en la gestión de RR.HH y la incidencia en la ocupación de los servidores de la M. P. del Santa Chimbote - 2019.

La investigación planteo como problema ¿De qué manera predomina la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2019?.

El estudio realizado fue descriptivo y básica de diseño no experimental, de corte transversal.

Estuvo conformada la muestra y población por el Gerente de RR.HH y los colaboradores que prestan sus servicios profesionales que laboran en dicha Comuna Edilicia, aplicándose una entrevista y el análisis documental.

Posteriormente, se aplicaron los instrumentos, cuyas deducciones obtenidas permitieron determinar que una oportuna misión de los RR.HH influye en el desempeño de actividades, vemos como un servidor municipal tiene un mejor rendimiento de trabajo, cuando percibe o experimenta un mejor clima laboral.

ABSTRACT:

The present research designated human resources management and work performance of employees of the Provincial Municipality of Santa 2019 allowed to establish the correlation in the management of HR and the incidence in the occupation of the servers of the M. P. del Santa Chimbote - 2019.

The research posed as a problem: How does human resources management predominate in the work performance of employees of the Provincial Municipality of Santa, Chimbote 2019?.

The study was descriptive and basic of non-experimental design, cross-sectional.

The sample and population were formed by the HR Manager and the collaborators who provide their professional services work in said Edilicia Commune, applying an interview and documentary analysis.

Subsequently, the instruments were applied, whose deductions obtained allowed us to determine that a timely HR mission influences the performance of activities, we see how a municipal server has a better work performance, when it perceives or experiences a better working environment.

INDICE

PALABRAS CLAVE:	i
TITULO	ii
RESUMEN:	iv
ABSTRACT:	v
Capítulo I	1
I. INTRODUCCION	2
1.1. Antecedentes.	2
1.2. Justificación de la Investigación:	5
1.3. Problema:	6
1.4. Conceptualización y operacionalización de las variables:	6
1.5. Hipótesis:	17
1.6. Objetivos:.....	17
Capítulo II	19
II. METODOLOGÍA:	20
2.1 Tipo y Diseño:.....	20
2.2. Población – Muestra:	20
2.3. Técnicas e instrumentos:	20
2.4. Procesamiento y análisis:	20
Capítulo III	21
3.1. Resultados:	22
Capítulo IV	32
4.1 Análisis y discusión:	33

Capítulo V	36
5.1. Conclusiones:	37
5.2. Recomendaciones.....	38
Capítulo VI	39
Agradecimiento	40
Capitulo VII	41
7.1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	42
Bibliografía	42
Capitulo VIII	47
ANEXOS	48

Capítulo I
Introducción

I. INTRODUCCION:

1.1. Antecedentes.

Mantilla (2012), en su investigación indica que, en contacto directo entre jefe y trabajadores ayuda a mejorar los talentos y el entusiasmo de los trabajadores, teniendo como resultados un buen desempeño ya que estos tienen libertad de expresar su ideas, sentimientos e inquietudes, sin temor a ser despedidos o juzgados, sin embargo en algunas s organizaciones como Molinos 60 Miraflores S. A. de la ciudad de Ambato toman al trabajador como un ser inerte que solo tiene que producir olvidando sus capacidades y disponibilidad, por ello es complicado obtener un desempeño optimo por parte de los trabajadores ya que estos no son capacitados con frecuencia y mucho menos son premiados cuando realizan un buen trabajo .

Alava & Gómez (2016), en unas de sus investigaciones indican que algunos subsistemas están vinculados con el despeño laboral que tiene todos los servidores públicos que trabajan para el estado, donde estos subsistemas dejan de lado muchas veces los derechos que tienen los trabadores, olvidando las necesidades de cada uno de ellos, en consecuencia, el resultado de su trabajo algunas veces es deplorable porque no les dan importancia a las capacitaciones, las necesidades y el reconocimiento.

Meléndez (2015),en su investigación: El entusiasmo de corroborar positivamente para la empresa que trabajan ,contrario a esto la empresa se puede verse perjudicada alcanzando muchas veces el fracaso , porque no hay una entrega de parte de los trabajadores , es decir no tienen el entusiasmo por alcanzar las metas propuestas ,no cumplen sus labores con total entrega.

Carbajal & Espíritu (2019), dentro de su investigación señalan que los desempeños de los trabajadores tienen que ver con el valor que la empresa le da como trabajador, es decir que tan comprometidos se encuentran con sus trabajadores.

Larico (2015), dentro de su investigación concluye sobre la existencia de los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la M.P. de San Román e indica que si existe cumplimiento y compromiso de parte de las entidades públicas con los trabajadores mejoran la relación entre compañeros y el compromiso con su lugar de trabajo, asimismo infiere que el punto clave para ver a un trabajador satisfecho son las remuneraciones y las felicitaciones que le pueden recibir por la labor que se encuentran realizando.

Chavez (2018), en su investigación, nos señala que mientras se sostenga una conexión optimista y un nivel de correlación elevada, en un ambiente de comodidad, motivación, compromiso laboral entre los jefes y los trabajadores, la atención que brindan serán de alta calidad, tal cual ocurre en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima.

Miranda (2018), en su estudio, determino que el personal de dicha Municipalidad el desempeño laboral tiene su solidez cuando se les brinda capacitaciones constantes, incentivo, con ambientes adecuados a su comodidad y con tecnología; asimismo nos dice que para lograr dichas fortalezas en el rendimiento laboral es necesario que la gestión del recurso humano, fomente la integración, oportunidad de crecimiento y les brinde la seguridad laboral a los trabajadores.

Estela (2015), dentro de su investigación, indica que los trabajadores logran su desempeño óptimo de acuerdo al trato y el reconocimiento que reciben por

parte de la empresa llegándose a identificarse con ella, es decir los trabajadores cada cierto tiempo necesitan estímulos para persuadir su percepción, siendo lo contrario estos estarán con poca disponibilidad para realizar sus labores.

Ccoicca (2017), en su investigación, refiere sobre la efectividad de una correlación directa entre la gestión del recurso humano y el rendimiento laboral, por lo que el área de RR.HH a fin de lograr un gran desempeño laboral, deberá cumplir con los métodos reglamentados, como el de verificar, controlar, supervisar y dirigir dar una manera correcta a los trabajadores, caso contrario será una gestión ineficiente y requerirá con urgencia una evaluación y reestructuración.

Huerta (2017), en su trabajo de investigación, nos indique que algunos trabajadores expresan que sus resultados tienen mucho que ver con su estado anímico, es decir, necesitan sentirse bien con sus compañeros de trabajo y con la persona que se encuentra a cargo, para no sentir que es su obligación cumplir con sus labores, si no que ellos asumen sus responsabilidades con voluntad propia.

Barreto (2017), dentro de sus investigaciones, nos da a conocer el trabajo de investigación a nivel internacional, nacional y regional por los periódicos cambios tecnológicos y la modernización del mundo es de gran importancia realizar de manera continua cambios en la organización administrativa de las instituciones públicas así como en las empresas; asimismo indica que las personas no trabajan de la misma manera si se encuentran bajo presión ,o bajo las ordenes de un jefe que carece de empatía ,por ello los trabajadores públicos muchas veces se reservan tanto las dudas como las

molestias que sienten en el lugar donde dan sus servicios ,para posterior a ello renunciar sin dar ninguna justificación.

León (2017), en su investigación, señala que el estado mental de los empleados influye de manera global en el rendimiento laboral, demostrando que es importante incentivar al personal para que estos se encuentren motivados y así puedan realizar un buen trabajo en equipo.

1.2. Justificación de la Investigación:

El actual estudio se realizó a fin de saber si una gestión adecuada del área de Recursos Humanos incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la M.P del Santa- Chimbote, 2019, para de esta manera evitar un bajo desempeño los trabajadores con la municipalidad y el servicio hacia la población. Además de mantener la imagen de atención adecuada que permite mostrar una institución confiable y con vocación de servicio hacia los usuarios.

Dentro de la municipalidad existen ciertas reglas que muchas veces no se cumplen como por ejemplo el crecimiento integral de los RR.HH, generando en los empleados malestar físico y mental por las injusticias que se dan dentro de su lugar de trabajo, por ello es necesario que se cumplan con el crecimiento integrado de los recursos humanos con que cuenta la Municipalidad.

Por otro lado, los trabajadores deben estar en constantes capacitaciones donde se les debe informar sus derechos como trabajadores públicos para

que estos puedan realizar sus trabajos con total tranquilidad, de esta forma se obtendrán resultados óptimos.

En conclusión, siguiendo esta línea lo que se logró con el actual estudio de investigación es que una gestión de RR.HH, es de vital importancia la motivación de parte de los jefes hacia los empleados demostrando de esta manera que cumplen en un papel importante dentro de su lugar de trabajo ,se ha demostrado que la motivación es el punto importante ya que estos se sentirán identificados y no fracasarán pues llegaran a su meras con éxito ,aportando sus estrategias y deseos de realizar un buen trabajo en equipo ,Por lo que es importante tomar en cuenta y analizar cuidadosamente las políticas de los colaboradores ya existentes en la M.P del Santa , es decir estimulando el elemento humano de manera positiva, tenemos las capacitaciones; claro todo ello dependerá de una buena Gestión de los RR. H.H.

1.3. Problema:

¿De qué manera predomina la gestión de RR.HH en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2019?

1.4. Conceptualización y operacionalización de las variables:

1.4.1. Conceptualización.

GESTION DE RECURSOS HUMANOS:

❖ Conceptos y Definiciones.

Desde nuestra perspectiva la gestión de RR.HH es la conformación de estrategias y conocimientos necesarios para encaminar la admiración de una entidad ya sea pública o privada, considerando que dentro de estos aspectos el saber seleccionar el personal, reclutamiento, capacitación constante, remuneración acorde a su labor, incentivar y evaluar su desempeño.

Asimismo consisten en las acciones cuyo objetivo es el de perfeccionar el rendimiento y desarrollo del empleado, mediante su formación con capacitaciones fortaleciendo sus conocimientos y habilidades (Dolan Simon, & Valle Cabrera, & Jackson Susan, & & Schuler Rondan, 2003), por tanto se entenderá por gestión de RRHH a la aplicación de estrategias en el campo organizacional tomando decisiones y aplicando acciones directivas, que logren influir en el personal para un buen desempeño laboral (Cuesta Santos).

Entiéndase por administrar recursos humanos, la aplicación de estrategias que conlleven a lograr que los colaboradores de un organización tengan un ambiente de clima laboral muy positivo, donde se perciba un trabajo armonioso entre todo el equipo de trabajo, logrando la finalidad de la institución (Rodríguez Lagual, 2013).

❖ **Los objetivos de la gestión de recursos humanos.**

Según Reyes (2015) para obtener los propósitos de la gestión de RRHH de la organización mediante el empuje y contribución del capital humano que integran la institución, para ello la gestión recursos humanos por intermedio de sus jefes o aquellos que direccionan, como una de sus funciones es reclutar al personal adecuado teniendo en cuenta el puesto a

ocupar y para la época, considerando que dicho personal tenga la formación suficiente para desempeñar la labor de manera eficiente que le son encargados.

Para Rodríguez (2013) nos indica que los objetivos de una organización, debe considerar que no solo mirar a que se cumpla los metas de la organización de manera individual buscando solo el beneficio de la organización, sino que también debe tomar en cuenta los objetivo individuales de cada miembro que la integra, ya que ellos también buscan su desarrollo personal y corporativo, entonces se debe de unir el desarrollo de la organización con el crecimiento de los empleados.

Para el Psicólogo de la universidad de la Habana (Cuesta Santos), nos refiere que los logros deben tomarse en cuenta y verse como el estudio de una ciencia, buscando perfeccionar la manera en que trabajan las personas que colaboran para el cumplimiento de las metas, cuyo estudio requiere dedicación, persistencia y sensibilidad, en todas formas y tiempos.

Recursos Humanos.

❖ Conceptos y Definiciones.

Commons (2019), en su investigación señala que el termino recursos humanos se inicia en el siglo XX debido a equivocaciones que existía entre empleadores y trabajadores.

A raíz del aumento y de las dificultades encontradas en las tareas organizacionales, surge el departamento de RR.HH como una

especialidad (Chiavenato I. , Historia del area de recursos humanos, 2011).

El capital humano está definido como aquel grupo humano que integran y/o con los que cuenta una organización para el desarrollar sus actividades y labores debidamente definidas en el puesto en que laboran, desarrollando sus capacidades y habilidades para lograr con éxito los objetivos deseados de la organización.

Dentro de este análisis, el nivel jerárquico o aquellos personas que tienen a su cargo la responsabilidad del área de RR.HH en una institución, estas tienen que ser personas que tengan la capacidad de lograr vincular las inquietudes del personal que la laboran con los intereses de la organización, a fin de conseguir un provecho y equilibrio laboral en ambas partes (Editorial Definicion, 2013).

Herrera (2011) define a los recursos humanos al grupo de personas a partir de que estas integran o aparecen en la organización mediante un vínculo laboral.

❖ **Características de recursos humanos.**

Para Gonzales (2015), las características del recurso humano son los trabajadores con pensamientos y comportamientos individuales, es decir que cada uno se desenvuelve de distinta forma en su puesto de trabajo, según sus habilidades, conocimientos, capacidades, técnicas y sus objetivos personales los mismos que deben juntarse con los de la empresa; definiendo entonces las características del recurso humano como el estudio de la conducta organizacional lo que moldea una personalidad en

el colaborador, la misma que en poco tiempo pueden producir los objetivos de la organización con gran éxito.

❖ **Funciones del departamento de recursos humanos.**

Las funciones principales vinculadas a la gestión del personal, encargado por el área de RR.HH encontramos (Significados.com, 2019); entre otras tenemos: El procedimiento de elección y contratación de trabajadores, el seguimiento y la formación permanente, canales de contacto eficientes, establecer y mantener de un buen clima laboral.

DESEMPEÑO LABORAL:

❖ **Conceptos y definiciones**

El trabajador en una institución y/o empresa desarrollando su actividad laboral en el periodo y ocupación o cargo determinado el cual se le encomendó; también el desempeño laboral no solo es lo que sabe hacer el trabajador si no que en relación a estos deben ser necesarios algunos factores como: las cualidades personales, las aptitudes y el comportamiento de la disciplina. Entonces teniendo en cuenta lo que un trabajador sabe hacer y sus factores, se tiene que existe una correlación directa entre ambos (Anónimo, s.f.).

Según el autor Chiavenato (2000) determina al desempeño laboral como el instrumento que mide la actividad laboral, las responsabilidades y los éxitos de los de los objetivos propuestos de la organización y de cada uno de los trabajadores (p.359).

Siguiendo las definiciones desarrolladas anteriormente, la “productividad laboral” que un trabajador ostenta al momento de realizar sus actividades laborales en el cargo en el que se le asigno, en cumplimiento a conseguir los objetivos de la organización, ya que es aquí donde el personal mostrara y pondrá en práctica todos sus conocimientos, técnicas, habilidades, capacidades, etc.

❖ **Evaluación desempeño laboral.**

Una de las grandes responsabilidades que tiene el departamento de RR.HH es la evaluación del personal que laboran en la organización, respecto a su desempeño laboral, así tenemos algunos autores que se pronuncian sobre el tema como:

Chiavenato (2011), señala que toda evaluación es una transformación para incentivar o valorar, las cualidades de una persona; por lo tanto el seguimiento del desempeño laboral es una determinación de las actuaciones o actividades del trabajador en el puesto en que se desarrolla o trabaja.

Asimismo la evaluación del desempeño laboral, se trata de un mecanismo y/o herramienta a aplicar (Fortaleza, debilidades, competencias, identificación, aptitudes, dificultades, trabajo en equipo) a los que integran la organización de manera individual, que nos permite medir su rendimiento y el logro de los resultados (Aretéactiva, 2018).

❖ **Responsabilidad del desempeño laboral.**

Chiaveneto (2011), la responsabilidad del desempeño laboral se les asigna al departamento de RR.HH o en su defecto a cargo por una comisión de evaluación de desempeño donde están comprometidos el gerente, el propio individuo, y ambos de manera conjunta, según las políticas que adopte la organización.

❖ **Importancia del desempeño laboral.**

Es fundamental dentro de la organización, ya que con dicha evaluación se va a obtener información precisa para el área de RR.HH y esta ayudara de manera más exacta para la toma de decisiones (transferencias a puestos de trabajo más acorde a sus habilidades, capacidades, ascensos, despidos, etc.) en busca de mejoras para conseguir con gran satisfacción los objetivos tanto personales como de la organización (About control Group, 2017).

Clima Organizacional.

Es un tema abordado por muchos autores, coincidiendo en referirse que el clima organizacional es el lugar que se da por las emociones que resaltan las personas que integran una organización como resultado de la motivación que reciben.

En este sentido Chiavenato (1999), determina al clima organizacional como el ambiente donde los integrantes de una institución desarrollan o perciben emociones que influyen en su conducta y/o equilibrio emocional, las mismas que son de gran importancia que ayudaran al crecimiento propio y de la organización, o al fracaso, en resumen lo que este autor nos dice es que la motivación conduce al clima organizacional.

Reclutamiento de personal.

Entre las funciones que tiene la gestión del talento humano, está el reclutamiento de personal por ello:

Chiavenato (2011), nos indica que para obtener un eficaz reclutamiento de personal, deben aplicarse técnicas y procedimientos que sean capaces de captar suficientes postulantes calificados y así seleccionar personal competente para ocupar los puestos de trabajo que se les asigna en la organización acorde a sus capacidades, es decir el reclutamiento de personal es un procedimiento de información que permitirá seleccionar personal capaz para el funcionamiento de la institución.

En resumen, consiste en la mayor captación de personas con cualidades para integrar la organización acorde al puesto de trabajo a ocupar para el logro de sus objetivos, empleando las técnicas de reclutamiento necesarias.

Administración de recursos humanos.

Es la variedad de actividades programadas, coordinadas, estructuradas, fortalecidas y desarrolladas guiadas a la explotación de las habilidades de cada uno del personal, es así que siguiendo la línea de nuestro trabajo de investigación tenemos:

Para Werther & Davis (2000). Sostienen que es la acción de contribuir a que el personal desarrolle sus habilidades y logren elevar su desempeño laboral y puedan conseguir sus ambiciones personales como también de la institución. Se considera como aquella materia que tiene como función

dirigir a los colaboradores que integran una institución, con el fin de conseguir los logros para ambas partes (Fernando, 1979).

Siguiendo el orden de ideas ubicamos a Rodríguez (1990), el método o técnicas aplicadas por la organización para obtener el desarrollo intelectual del personal, y así lograr evolucionar la eficiencia y eficacia de la institución, como también obtener la satisfacción del personal con el logro de sus objetivos.

Algunas definiciones.

Según el diccionario Aristos en (Morales Gutierrez, 2002):

- ✓ **Personal:** Grupo de personas que integran una institución sea pública o privada con el cual tiene un vínculo laboral.
- ✓ **Capital humano:** Es la valorización del trabajo del personal, con el que cuenta la organización para producir eficiencia y crecimiento en beneficio de la institución.
- ✓ **Talento humano:** Son las capacidades, aptitudes o habilidades, conocimientos, experiencia etc. que tienen cada una de las personas que conforman una institución.

Por otra parte Chiavenato (1999) nos indica que:

- ✓ **Incentivos.** Es aquel premio (beneficios, reconocimientos, oportunidades, etc.) realizado por la institución hacia el personal que la integran, cuya finalidad es incentivarlos, para lograr un rendimiento

productivo en su desempeño laboral y conseguir mayor productividad institucional.

- ✓ **Contribuciones.** Es la contribución que cada uno del personal retribuye a la organización; es decir son la variedad acciones positivas realizadas por los trabajadores, como es el esfuerzo, dedicación entre otros que en conjunto buscan elevar la producción de la institución.

- ✓ **Equilibrio organizacional.** Es lograr mantener la estabilidad o armonía en la institución con los que la integran, es decir es el trato y relación directa con los trabajadores, es mantener un ambiente laboral donde se respire, buen trato, donde se sienta los deseo de trabajar, son los incentivos, las contribuciones, es la medición del logro de la institución.

Para terminar Mondy (2010), define a:

- ✓ **Remuneración.** Es el pago económico justo que se da a los trabajadores en retribución o compensación a su trabajo o servicio realizado en la institución para el cual laboran.

1.4.2. Operacionalización de las variables

GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Tomando como base la información muy detallada de nuestra fundamentación científica sobre el aporte de diversos autores que hablan sobre el tema, se ha formado el concepto siguiente: Que la Gestión de RR.HH, está encargada por el departamento de RR.HH, cuya función principal es de realizar actividades coordinadas para guiar y dominar una

institución, que permiten realizar la política laboral, que se emplean con la colaboración activa y efectiva de los colaboradores y/o personal en el planeamiento, administración, vigilancia y valoración de los RR.HH, los cuales van a incidir en el desempeño de la institución.

DESEMPEÑO LABORAL

Diremos los trabajadores cumplen positivamente con su trabajo cuando se les toma en cuenta es decir sus necesidades como ser humano sin dejar de lado sus funciones que estos realizan dentro su lugar de trabajo

Cabe señalar que mediante la evaluación del desempeño laboral, se va calificar la actitud que demuestra un colaborador y/o empleado al momento de realizar su trabajo. Es decir, es una valoración individual en base al esfuerzo que realiza cada persona.

A modo de conclusión diremos entonces que el rendimiento laboral, es la valoración que establece si un colaborador efectúa bien su trabajo.

1.4.3. Análisis de las variables.

A) Variable Independiente (X) =Gestión de Recursos Humanos.

Indicadores:

- ❖ Grado de cumplimiento de objetivos.
- ❖ Desarrollo del personal.
- ❖ Capacidad del conocimiento.

B) Variable Dependiente (Y) =Desempeño Laboral.

Indicadores:

- ❖ Facilidad de aprendizaje.
- ❖ Capacidad de realización.
- ❖ Habilidades y competencias.

1.5. Hipótesis:

Existe predominio revelador de la Gestión de R.H. en el desempeño laboral de los colaboradores de la M.P del Santa, Chimbote 2019.

1.6. Objetivos:

1.6.1. Objetivo general:

Determinar el valor de influencia de la Gestión de RR.HH en el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2019.

1.6.2. Objetivos específicos:

- ✓ Analizar las políticas de incentivo en el desempeño laboral que permitan mejorar la eficiencia y eficacia de los funcionarios y servidores de la M.P del Santa en el periodo 2019.

- ✓ Evaluar los factores de desenvolvimiento laboral de los servidores de la M.P del Santa en el periodo 2019.

- ✓ Identificar la conexión que existe entre la gestión de RR.HH y el desenvolvimiento laboral de los colaboradores de la M.P del Santa según periodo 2019.

Capitulo II

Metodología

II. METODOLOGÍA:

2.1 Tipo y Diseño:

El tipo de investigación es Descriptivo básica. Diseño No Experimental, de corte Transversal

2.2. Población – Muestra:

La población fue la totalidad de individuos, por lo que en nuestro estudio de investigación estuvo constituida por los colaboradores de la M.P. del Santa.

La Muestra fue la subtotalidad de individuos puntualmente representativo de la población, la misma que estuvo conformada por los funcionarios y el personal del área de RR.HH de la M.P. del Santa.

2.3. Técnicas e instrumentos:

La Técnica usada en la presente investigación fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario. (Anexo 1).

2.4. Procesamiento y análisis:

Los datos obtenidos en el cuestionario se procesaron y analizaron en Excel y con ello se reflejará los resultados en Tablas y gráficos estadísticos.

Capitulo III

Resultados

3.1. Resultados:

1) ¿Considera Ud. que sus superiores expresan reconocimientos por los logros?

TABLA N° 01:
Resultado de la variable de Gestión de RR.HH

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Nunca	-	-
Algunas veces	6	60%
Casi siempre	4	40%
Siempre	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores del Área de RR.HH de la M.P.S.

Interpretación:

El 60% de servidores encuestados de la Municipalidad considera que algunas veces expresan sus reconocimientos y logros

- 2) ¿Considera Ud. que es frecuente su participación laboral y comunicación con sus superiores?

TABLA N° 02:
Resultado de la variable de Gestión de RR.HH

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Nunca	-	-
Algunas veces	-	-
Casi siempre	6	60%
Siempre	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores del Área de RR.HH de la M.P.S.

Interpretación:

Observamos que en la tabla N° 02 al 60% de los encuestados, consideran que casi siempre es frecuente su participación laboral, y un 40% considera que es siempre.

- 3) ¿Considera Ud. que existe participación grupal laboral en todos sus compañeros de trabajo.

TABLA N° 03:
Resultado de la variable de Gestión de RR.HH

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Nunca	-	-
Algunas veces	6	60%
Casi siempre	4	40%
Siempre	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores del Área de RR.HH de la M.P.S.

Interpretación:

Se advierte que el 60% los funcionarios y servidores encuestados consideran que algunas veces existe participación grupal laboral, y un 40% indica casi siempre.

- 4) ¿Considera Ud. que se siente capaz y competente al realizar sus funciones en el área que labora?

TABLA N° 04:
Resultado de la variable desempeño laboral

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Nunca	-	-
Algunas veces	6	60%
Casi siempre	-	-
Siempre	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores del Área de RR.HH de la M.P.S.

Interpretación:

Se aprecia que el 60% los funcionarios algunas veces se siente capaz y competente al realizar sus funciones donde laboral mientras que un 40% indica que siempre se siente capaz.

- 5) ¿Considera Usted que los objetivos de trabajo en su área están claramente definidos?

TABLA N° 05:
Resultado de la variable desempeño laboral

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Nunca	-	-
Algunas veces	2	20%
Casi siempre	8	80%
Siempre	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores del Área de RR.HH de la M.P.S.

Interpretación:

El 80% los funcionarios y servidores sostienen que los objetivos de trabajo de su área están claramente definidos, mientras que un 20% considera que algunas veces.

- 6) ¿Considera Ud. que la labor trabajo se realiza en función a los procedimientos o planes implementados por sus superiores?

TABLA N° 06:
Resultado de la variable de Gestión de RR.HH

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Nunca	-	-
Algunas veces	6	60%
Casi siempre	4	40%
Siempre	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores del Área de RR.HH de la M.P.S.

Interpretación:

El 60% de los encuestados considera que su labor se realiza en función a procedimientos o planes implementados por sus superiores mientras que un 40% dice casi siempre.

7. ¿Considera usted que el lugar donde labora es el más adecuado a la labor que realiza?

TABLA N° 07:
Resultado de la variable de desempeño laboral

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Nunca	-	-
Algunas veces	-	-
Casi siempre	4	40%
Siempre	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores del Área de RR.HH de la M.P.S.

Interpretación:

El 60% los servidores considera que es el lugar adecuado donde realizan sus actividades y un 40% manifiestan casi siempre.

8. ¿Considera Ud. que la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.

TABLA N° 08:
Resultado de la variable de desempeño laboral

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Nunca	-	-
Algunas veces	6	60%
Casi siempre	4	40%
Siempre	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores del Área de RR.HH de la M.P.S.

Interpretación:

Se aprecia que el 60% de los servidores algunas veces considera que la evaluación que se hace logra mejorar la tarea y un 40% indica casi siempre.

9. ¿Considera Ud. que la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?

TABLA N° 09:
Resultado de la variable de desempeño laboral

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Nunca	-	-
Algunas veces	6	60%
Casi siempre	4	40%
Siempre	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores del Área de RR.HH de la M.P.S.

Interpretación:

El 60% los servidores considera que algunas veces está conforme con la remuneración y sus logros, y un 40% indica casi siempre de acuerdo con su remuneración y logros.

10. ¿Considera Ud. Que existe organización dentro de su centro de labores?

TABLA N° 10:
Resultado de la variable de Gestión de RR.HH

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
Nunca	-	-
Algunas veces		-
Casi siempre	2	20%
Siempre	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores del Área de RR.HH de la M.P.S.

Interpretación:

El 80% de los funcionarios y servidores consideran que si existe una organización dentro de sus labores, y un 20% indica que casi siempre.

Capítulo IV
Análisis y discusión

4.1 Análisis y discusión:

De acuerdo a los resultados se tiene:

- Que un 60% de servidores considera que algunas veces expresan sus reconocimientos y logros (véase tabla N°1) Mantilla (2012), en su investigación indica que, en contacto directo entre jefe y trabajadores ayuda a mejorar los talentos y el entusiasmo de los trabajadores, teniendo como resultados un buen desempeño ya que estos tienen libertad de expresar sus ideas, sentimientos e inquietudes, sin temor a ser despedidos o juzgados, sin embargo en algunas organizaciones como Molinos 60 Miraflores S. A. de la ciudad de Ambato toman al trabajador como un ser inerte que solo tiene que producir olvidando sus capacidades y disponibilidad, por ello es complicado obtener un desempeño óptimo por parte de los trabajadores ya que estos no son capacitados con frecuencia y mucho menos son premiados cuando realizan un buen trabajo
- Se observa que el 60% de los encuestados, consideran que casi siempre es frecuente su participación laboral, y un 40% considera que es siempre. (Véase tabla N°2”) Larico (2015), dentro de su investigación concluye sobre la existencia de los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la M.P. de San Román e indica que si existe cumplimiento y compromiso de parte de las entidades públicas con los trabajadores mejoran la relación entre compañeros y el compromiso con su lugar de trabajo, asimismo infiere que el punto clave para ver a un trabajador satisfecho son las remuneraciones y las felicitaciones que le pueden recibir por la labor que se encuentran realizando.

- Se advierte que el 60% los funcionarios y servidores encuestados consideran que algunas veces existe participación grupal laboral, y un 40% indica casi siempre. (Véase tabla N°3) Huerta (2017), en su trabajo de investigación, nos indique que algunos trabajadores expresan que sus resultados tienen mucho que ver con su estado anímico, es decir, necesitan sentirse bien con sus compañeros de trabajo y con la persona que se encuentra a cargo, para no sentir que es su obligación cumplir con sus labores, si no que ellos asumen sus responsabilidades con voluntad propia.
- Se aprecia que el 60% los funcionarios algunas veces se siente capaz y competente al realizar sus funciones donde laboral mientras que un 40% indica que siempre se siente capaz. (Véase tabla N°4) Alava & Gómez (2016), en unas de sus investigaciones indican que algunos subsistemas están vinculados con el despeño laboral que tiene todos los servidores públicos que trabajan para el estado, donde estos subsistemas dejan de lado muchas veces los derechos que tienen los trabajadores, olvidando las necesidades de cada uno de ellos, en consecuencia, el resultado de su trabajo algunas veces es deplorable porque no les dan importancia a las capacitaciones, las necesidades y el reconocimiento.
- El 80% los funcionarios y servidores consideran que los objetivos de trabajo de su área están claramente definidos, mientras que un 20% considera que algunas veces. (Véase tabla N°5) Ccoicca (2017), en su investigación, refiere sobre la efectividad de una correlación directa entre la gestión del recurso humano y el rendimiento laboral, por lo que el área de RR.HH a fin de lograr un gran desempeño laboral, deberá cumplir con los métodos reglamentados, como el de verificar, controlar, supervisar y dirigir dar una manera correcta a los

trabajadores, caso contrario será una gestión ineficiente y requerirá con urgencia una evaluación y reestructuración.

- El 60% los servidores considera que es el lugar adecuado donde realizan sus actividades y un 40% manifiestan casi siempre. (Véase tabla N°7) Huerta (2017), en su trabajo de investigación, nos indique que algunos trabajadores expresan que sus resultados tienen mucho que ver con su estado anímico, es decir, necesitan sentirse bien con sus compañeros de trabajo y con la persona que se encuentra a cargo, para no sentir que es su obligación cumplir con sus labores, si no que ellos asumen sus responsabilidades con voluntad propia.
- Se aprecia que el 60% de los servidores algunas veces considera que la evaluación que se hace logra mejorar la tarea y un 40% indica casi siempre (Véase tabla N°8 Y 10) Barreto (2017), dentro de sus investigaciones, nos da a conocer el trabajo de investigación a nivel internacional, nacional y regional por los periódicos cambios tecnológicos y la modernización del mundo es de gran importancia realizar de manera continua cambios en la organización administrativa de las instituciones públicas así como en las empresas; asimismo indica que las personas no trabajan de la misma manera si se encuentran bajo presión ,o bajo las ordenes de un jefe que carece de empatía ,por ello los trabajadores públicos muchas veces se reservan tanto las dudas como las molestias que sienten en el lugar donde dan sus servicios ,para posterior a ello renunciar sin dar ninguna justificación.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones:

- Se ha establecido que el 60% de los funcionarios y servidores de la MP del Santa considera que algunas veces expresan sus reconocimientos y logros.
- Se ha determinado 60% de los servidores de la MP del Santa, consideran que casi siempre es frecuente su participación laboral.
- Se ha establecido que el 60% los funcionarios y servidores de la MP del Santa encuestados consideran que algunas veces existe participación grupal laboral.
- Se ha determinado que el 60% los funcionarios de la MP del Santa algunas veces determinan que se siente capaz y competente al realizar sus funciones donde laboran.

5.2. Recomendaciones:

- Que, los colaboradores se capaciten en forma permanente y esto a su vez mejoren sus capacidades y tomen correctas decisiones como también sentirse motivado en sus funciones.
- Que, se brinde al funcionario incentivos de acuerdo al nivel de desarrollo profesional o en su defecto un curso de especialización de esta manera el colaborador se sentirá más motivado.
- Que, se efectúen supervisiones planeadas para verificar la calidad de atención que se ofrece a los colaboradores, reconocer los logros los del trabajador e incentivándolos a un mayor desempeño laboral.
- Que, se fomente el trabajo en equipo, realizando dinámicas de grupo para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, organizar reuniones en donde se tomen temas de interés tanto para el empleador como para el empleado y fortalecer la capacidad de respuesta.

Capítulo VI

Agradecimiento y dedicatoria

Agradecimiento

En primer lugar al ser supremo a Dios, mi especial reconocimiento a cada uno de los docentes de la escuela de Posgrado “San Pedro” por su valiosa enseñanza, especialmente a mi asesor Dr. Francisco Rafael León Cavero, a mi madre, que me da las fuerzas necesarios, a mis hermanos y tíos por su apoyo incondicional.

Capitulo VII

Referencias bibliográficas

7.1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Bibliografía

About control Group. (5 de octubre de 2017). Obtenido de Propuesta para evaluar el desempeño laboral.: <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>

Alava Loor, M. A., & & Gómez Valverde, K. (2016). *Influencia de los sistema de talento humano en el desempeño laboral del personal de una institucion Publica, coordinacion Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitacion y seleccion.* Guayaquil - Ecuador.: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Anónimo. (s.f.). *Ecured.* Obtenido de Desempeño laboral.: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral

Aretéactiva. (10 de Abril de 2018). *Evaluacion del desempeño laboral.* Obtenido de <https://www.arete-activa.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>

Barreto Alamo, R. A. (2017). *Motivacion y desempeño laboral de los trabajadores de la Direcciión Regional de Salud Ancash, 2016.* . Chimbote - Perú.: Universidad Cesar Vallejos.

Carbajal Mejia, E., & & Espiritu Tixe, J. F. (2019). *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabjadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Pasco 2016.* Pasco - Perú: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

- Ccoicca Meza, E. D. (2017). *Relación de la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ensil E.I.R.L Huancayo; 2016-2017*. Huancayo - Perú.: Universidad Continental.
- Chavez Crispin, L. A. (2018). *Gestión de Recursos Humanos Y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima,2017*. Lima - Perú.: Universidad Cesar Vallejos.
- Chiavenato Idalberto. (1999). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill. Quinta edición.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de los recursos humanos*. Mexico: Mc Graw - Hill/interamericana editores S.A DE C.V.
- Chiavenato, I. (2011). Dificultades basicas del area de R.H. En *Recursos humanos o capital de las organizaciones* (pág. 105). Mexico: MC GRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Chiavenato, I. (2011). Historia del area de recursos humanos. En *Recursos humanos o capital de las organizaciones*. (pág. 2). Mexico: Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Cuesta Santos, A. (s.f.). *Gestion del talento humano y del conocimiento. 2da. edición*. Habana - Cuba: Ecoe ediciones.
- Dolan Simon, L., & Valle Cabrera, R., & Jackson Susan, E., & & Schuler Rondan, S. (2003). *Gestion de los recursos humanos*. España: Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA S.A U.

- Editorial Definicion, M. (9 de Febrero de 2013). *Recursos humanos*. Obtenido de Definicion MX Mexico: <https://definicion.mx/recursos-humanos/>.
- Estela Saldaña, D. G. (2015). *Gestion del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus S.A de la Provincia de Pacasmayo*. Trujillo - Perú.: Universidad Nacional de Trujillo.
- Fernando, A. G. (1979). *Administracion de Recursos Humanos*.
- Figueroa Plácido, R. J. (2017). *Talento humano y su relacion con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de gestion educativa local de Yungay-2017*. Huaraz - Peru: Univeridad Cesar vallejos.
- Gonzales Hernández, N. L. (18 de Febrero de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de Caracteristicas del recurso humano y comportamiento organizacional.: <https://www.gestiopolis.com/caracteristicas-del-recurso-humano-y-comportamiento-organizacional-ensayo/>
- Herrera Duran, M. (2011). *La evolucion del Desempeño en la Empresa Comercializadora Escambay, Propuestas de Mejoras"*.
- Huerta Figueroa, F. M. (2017). *Motivación y Desempeño Laboral del Personal de la Municipalidad Provincial de Yungay, Ancash-2016*. Caraz - Perú: Universidad Cesar Vallejos.
- Kaufman Bruce, E. (2008). *Gestion del factor humano: Los primeros años de la gestion de recursos humanos en la industria estadounidense*. Itaca - Nueva York: Universitaria de cornell. pp (312n28).

- Larico Apaza, R. I. (2015). *Factores Motivadores y su Influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca 2014*. Juliaca - Perú.: Universidad Andina Nestor Caceres.
- Latorre Navarro, M. F. (2012). *Gestion de recursos humanos y el desempeño laboral*. Valencia - España: Universitat de Valencia.
- León Díaz, G. D. (2017). *La motivacion y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay-Huari 2017*. Huacho - Perú: Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion - Huacho .
- M., H. D. (2011). *La evolucion del Desempeño en la empresa comercializadora escambay, propuestas de mejoras"*.
- Mantilla Ramirez, M. A. (2012). *La administracion del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de Molinos Miraflores*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Maugans Chris. (11 de Julio de 2019). *Wikipedia*. Obtenido de Recursos Humanos del siglo XXI: defensor de los empleaños, socio comercial o ambos.: https://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos#cite_note-4
- Melendez Narvaez, R. R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaria Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas*. Quito - Ecuador.: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Miranda Edquén, N. (2018). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota,2018*. Chiclayo - Perú: Universidad Cesar Vallejo.

- Mondy, R. W. (2010). En A. d. humanos. Mexico: Pearson. Decimoprimer edición.
- Morales Gutierrez, E. (20 de Enero de 2002). *Gestiopolis*. Obtenido de Evolucion de la Gestión de Recursos Humanos GRH: <https://www.gestiopolis.com/evolucion-gestion-recursos-humanos-grh/>
- R. Wayne Mendy, S. (2010). Funciones de la administracion de recursos humanos. En *Administracion de recursos humanos* (pág. 5). Mexico: Pearson. Decimoprimer edición.
- Reyes Hernandez, J. (04 de Mayo de 2015). *Gestion de Recursos Humanaos: Importancia y Objetivos*. Recuperado el 13 de Julio de 2019, de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>
- Rodriguez Lagual, Y. L. (10 de Marzo de 2013). *Escuela de orgnizacion industrial*. Obtenido de Gestion de Recursos Humanos.: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>
- Rodriguez Valencia. (1990). *Introduccion a la Administración*. Mexico: Ecasa.
- Significados.com. (7 de Enero de 2019). *Recursos humanos*. Obtenido de <https://www.significados.com/recursos-humanos/>
- Werther, J., & Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. 5ta Edición. Mexico: Mc Graw Hill.
- Wikipedia. (4 de Julio de 2019). Obtenido de Recursos humanos: https://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos#Or%C3%ADgenes

Capítulo VIII

Anexos y apéndice

2	Considera Ud. que es frecuente su participación laboral y comunicación con sus superiores.					
3	Considera Ud. que existe participación grupal laboral en todos sus compañeros de trabajo.					
4	Considera Ud. que se siente usted capaz y competente al realizar sus funciones en el área que labora.					
5	Considera Usted que los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
6	Considera Ud. que la labor se realiza en función a los procedimientos o planes implementados por sus superiores.					
7	Considera usted que el lugar donde labora es el más adecuado a la labor que realiza					
8	Considera Ud. que la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
9	Considera Ud. que la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
10	Considera Ud. que existe organización dentro de su centro de labores.					