

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS



**LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA SOCIAL QALI
WARMA DE TACNA Y MOQUEGUA, 2021**

Tesis

Presentada por:

Bach. Melania Del Rocío Navarro Mejía
0000-0001-7478-9364

Asesor:

Mtro. Walther Arturo Bueno Mariaca
0000-0002-7649-4591

Para Obtener el Grado Académico de:
MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

TACNA – PERÚ
2022

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

TESIS

**“LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA SOCIAL QALI
WARMA DE TACNA Y MOQUEGUA, 2021”**

Presentada por:

Bach. Melania del Rocío Navarro Mejía

Tesis sustentada y aprobada el 29 de abril de 2022; ante el siguiente jurado
examinador:

PRESIDENTE: Mag. Guido Benedicto Palumbo Pinto

SECRETARIA: Mag. Melina Zegarra Aquino

VOCAL: Mag. Julio Francisco Garate Delgado

ASESOR: Mtro. Walther Arturo Bueno Mariaca

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Melania del Rocío Navarro Mejía, en calidad de: egresada de la Maestría en Gestión y Políticas Públicas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI 70005899 Soy autor (a) de la tesis titulada: “LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA SOCIAL QALI WARMA DE TACNA Y MOQUEGUA, 2021”.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro en Gestión y Políticas Públicas, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

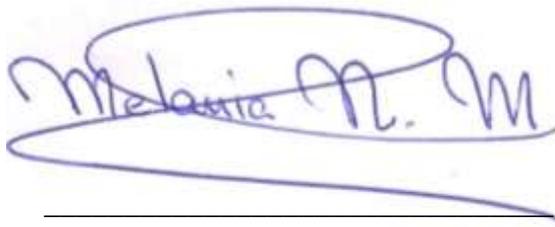
Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 23 % de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, 29 de abril del 2022.



Melania del Rocío Navarro Mejía

DNI 70005899

Agradecimientos

A mi padre por su fortaleza, por ser un ejemplo de vida, por sus sabios consejos y por su fiel apoyo.

Melania Navarro Mejía

Dedicatoria

A mis padres, que siempre confiaron en mí en cada una de las decisiones tomadas.

A mis hijos, por ser el motor y la motivación de mi vida.

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I.....	17
1. EL PROBLEMA.....	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.2.1 Interrogante Principal	19
1.2.2 Interrogantes Secundarias	19
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.4.1 Objetivo General	21
1.4.2 Objetivos Específicos	21
CAPÍTULO II.....	22
2. MARCO TEÓRICO	22
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.2 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	27
2.2.1 Concepto	27
2.2.2 Proceso de contratación de personal.....	28
2.2.3 Importancia de la gestión de personas	30
2.2.4 Políticas de recursos humanos.....	31
2.2.5 Planificación de recursos humanos.....	32
2.2.6 Dimensiones de la gestión de recursos humanos	32
2.3 Desempeño Laboral	34

2.3.1	Concepto	34
2.3.2	Elementos del desempeño	36
2.3.3	Evaluación del desempeño	37
2.3.4	Importancia de la evaluación del desempeño.....	38
2.3.5	Métodos de evaluación de desempeño.....	40
2.3.6	Dimensiones del desempeño	41
2.4	Definición de conceptos.....	44
CAPÍTULO III		47
3.	MARCO METODOLÓGICO	47
3.1	HIPÓTESIS	47
2.1.1	Hipótesis General	47
2.1.2	Hipótesis Específicas	47
3.2	VARIABLES.....	47
3.2.1	Variable 1	48
3.2.2	Variable 2.....	48
3.3	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.4	NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.5	ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.6	POBLACIÓN Y MUESTRA	50
3.6.1	Unidad de Estudio	50
3.6.2	Población.....	50
3.6.3	Muestra	51
3.7	PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	52
3.7.1	Procedimiento.....	52
3.7.2	Técnicas	52
3.7.3	Instrumentos	53
CAPÍTULO IV		54
4.	LOS RESULTADOS.....	54
4.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.....	54

4.2	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	55
4.3	RESULTADOS	55
4.4	PRUEBA ESTADÍSTICA	63
4.5	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS (DISCUSIÓN)	65
4.6	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	73
CAPÍTULO V		75
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1	CONCLUSIONES.....	75
5.2	SUGERENCIAS.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		79
ANEXO A: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		84
ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		85
ANEXO C: FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA GRH		86
ANEXO D: CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		87
ANEXO E: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL		88
ANEXO F: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL		89
ANEXO G: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS		90
ANEXO H: RESULTADOS SEGÚN CARGO.....		91

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Frecuencias de la variable gestión de recursos humanos	55
Tabla 2 Descriptivos de la variable gestión de recursos humanos	56
Tabla 3 Frecuencias de la dimensión contratación	58
Tabla 4 Frecuencias de la dimensión estructura.....	58
Tabla 5 Frecuencias de la dimensión estilo de dirección	59
Tabla 6 Frecuencias de la variable desempeño laboral.....	59
Tabla 7 Descriptivos de la variable desempeño laboral.....	60
Tabla 8 Frecuencias de la dimensión desempeño contextual.....	62
Tabla 9 Frecuencias de la dimensión desempeño de tareas	62
Tabla 10 Normalidad de gestión de recursos humanos y sus dimensiones.....	63
Tabla 11 Normalidad de gestión de recursos humanos y sus dimensiones.....	64
Tabla 12 Confiabilidad del instrumento gestión de recursos humanos	64
Tabla 13 Confiabilidad del instrumento para medir la productividad	65
Tabla 14 Prueba de normalidad de la HE1.....	66
Tabla 15 Prueba de correlación de la HE1	66
Tabla 16 Prueba de normalidad de la HE2.....	67
Tabla 17 Prueba de correlación de la HE2.....	68
Tabla 18 Prueba de normalidad de la HE3.....	69
Tabla 19 Prueba de correlación de la HE3.....	70
Tabla 20 Prueba de normalidad de la HG	71
Tabla 21 Prueba de correlación de la HG	72

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Boxplot de la variable gestión de recursos humanos.....	57
Figura 2	Boxplot de la variable desempeño laboral.....	61

RESUMEN

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo y está orientada a determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021. La población estuvo constituida por 93 trabajadores. De igual manera, se consideró una muestra de 76 trabajadores administrativos aplicando un muestreo aleatorio simple. La investigación corresponde al tipo pura o básica, nivel relacional, corte transversal, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La técnica utilizada para recoger la información es la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Para medir las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral se ha trabajado con dos instrumentos de 16 y 21 ítems valorado a través de una escala de Likert de 7 puntos. El procesamiento estadístico se llevó a cabo en el programa SPSS versión 24.

Las hipótesis se verificaron a través de la prueba de correlación de Pearson y Spearman dependiendo del supuesto de normalidad. Los niveles de correlación obtenidos fueron los siguientes: primera hipótesis específica ($r = 0,680$), segunda hipótesis específica ($r = 0,746$) y tercera hipótesis específica ($r = 0,790$). Asimismo, la hipótesis general se verificó mediante la prueba de correlación rho de Spearman ($\rho = 0,751$). A un nivel de confianza del 95% se puede afirmar que la gestión de recursos humanos se relaciona con el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021. En conclusión, la gestión de recursos humanos es fundamental para lograr altos niveles de desempeño laboral. Aspectos como las contrataciones, estructura organizacional y estilo de liderazgo se relacionan directamente con el desempeño de los trabajadores por ello es necesario que Qali Warma siga mejorando tales aspectos procurando que el personal mejore su desempeño ya que es un factor clave para alcanzar la misión social trascendental de alimentar a miles de niños a nivel nacional.

Palabras clave: Recursos humanos, Gestión, Desempeño laboral, Contratación.

ABSTRACT

This research has a quantitative approach and is aimed at determining the relationship between human resource management and the performance of workers from the Qali Warma social program in Tacna and Moquegua, 2021. The population consisted of 93 workers. Similarly, a sample of 76 administrative workers is considered by applying a simple random sampling. Research corresponding to the pure or basic type, relational level, cross section, quantitative approach and non-experimental design. The technique used to collect the information is the survey and the instrument used was the questionnaire. To measure the variables human resource management and job performance, two instruments of 16 and 21 items were used, evaluated through a 7-point Likert scale. Statistical processing was carried out in SPSS version 24.

The hypotheses were verified through the Pearson and Spearman correlation test depending on the assumption of normality. The correlation levels obtained were the following: first specific hypothesis ($r = 0.680$), second specific hypothesis ($r = 0.746$) and third specific hypothesis ($r = 0.790$). Likewise, the general hypothesis was verified using Spearman's rho correlation test ($\rho = 0.751$). At a 95% confidence level, it can be affirmed that human resource management is related to the performance of workers in the Qali Warma social program in Tacna and Moquegua, 2021. In conclusion, human resource management is essential to achieve high job performance levels. Aspects such as hiring, organizational structure and leadership style are directly related to the performance of workers, therefore it is necessary that Qali Warma continue to improve such aspects, ensuring that staff improve their performance as it is a key factor to achieve the transcendental social mission. to feed thousands of children nationwide.

Keywords: Human resources, Management, Work performance, Recruitment.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se estudia la gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Qali Warma de Tacna y Moquegua, la cual cuenta con 93 trabajadores en total para ambas regiones, los cuales están expuestos a factores que afectan su desempeño. El programa social Qali Warma cuenta con más de 500 trabajadores a nivel nacional, los cuales brindan atención alimentaria a más de 64 mil instituciones educativas, las mismas que son atendidas periódicamente, incluso en pandemia. Para lograr una atención adecuada y oportuna, se debe contar con personal capacitado, con buen ánimo y al servicio de la comunidad estudiantil. Sin embargo, si la gestión de recursos humanos no es adecuada, esto podría ser causal de reclamos, falta de empatía con los beneficiarios y despreocupación por los objetivos del programa social.

El problema radica en que actualmente muchas entidades públicas siguen utilizando las antiguas filosofías de gestión de recursos humanos, lo cual afecta en el desempeño de los colaboradores. El Sistema de Recursos Humanos moderno ha sido propuesto por Servir (Autoridad Nacional del Servicio Civil), el cual plantea modernas prácticas de gestión de personas con la finalidad de evaluar el desempeño laboral y premiar la meritocracia.

Hoy en día se puede ver que los servicios públicos no son de calidad, ello debido en parte a que dichas entidades no cuentan con el personal adecuado. La contratación de personal ha sido desvirtuada con las contrataciones direccionadas favoreciendo a personas allegadas (familiares), los cuales muchas veces no cuentan con el perfil adecuado para la función que debería desempeñar.

Por lo antes expuesto, se considera necesario el desarrollo de la presente investigación titulada “La gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño de los

trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021“, estructurándose para ello el trabajo en cuatro capítulos:

Capítulo I:

Corresponde al planteamiento del problema, formulación del problema, justificación de la investigación, objetivo general y objetivos específicos.

Capítulo II:

Trata sobre el Fundamento Teórico Científico, en donde se conceptualizan las dos variables en estudio como son: gestión de recursos humanos y desempeño laboral. Asimismo, incluye los conceptos básicos y los antecedentes de la investigación

Capítulo III:

Este capítulo corresponde al marco metodológico, en donde se presentan las hipótesis, se identifican y describen las variables, el tipo y diseño de la investigación, el ámbito de estudio, población y muestra y por último las técnicas e instrumentos utilizados.

Capítulo IV:

Contiene los resultados, en donde se mostrarán las tablas y figuras estadísticas con la información recogida en campo. Asimismo, se realiza la prueba estadística y por último la comprobación de hipótesis.

Finalmente, en el Trabajo de Investigación se consideran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos respectivos, que complementan la información proporcionada y contribuyen a una mejor comprensión del mismo.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Diagnóstico:

La Gestión de Recursos Humanos ha evolucionado a través del tiempo, cambiando las antiguas filosofías de la Administración Científica en donde se postulaba que el hombre solo mantenía un interés económico con la empresa, sin embargo, las nuevas teorías postulan que el “homo economicus” es parte del pasado, ya que hoy se valoran aspectos más importantes como el compromiso, motivación, clima, entre otros.

El problema radica en que actualmente muchas entidades públicas siguen utilizando las antiguas filosofías de gestión de recursos humanos, lo cual afecta en el desempeño de los colaboradores. El Sistema de Recursos Humanos moderno ha sido propuesto por Servir (Autoridad Nacional del Servicio Civil), el cual plantea modernas prácticas de gestión de personas con la finalidad de evaluar el desempeño laboral y premiar la meritocracia.

Hoy en día se puede ver que los servicios públicos no son de calidad, ello debido en parte a que dichas entidades no cuentan con el personal adecuado. La contratación de personal ha sido desvirtuada con las contrataciones direccionadas favoreciendo a personas allegadas (familiares), los cuales muchas veces no cuentan con el perfil adecuado para la función que debería desempeñar.

Asimismo, la gestión de recursos humanos que impera en el estado es desfasada por cuanto no mide el desempeño de los trabajadores. Es importante medir para poder mejorar, es por ello que las prácticas modernas de gestión de personas hacen énfasis en la evaluación del desempeño de manera periódica.

La población demanda de mejores servicios, los cuales deben ser ofrecidos por servidores públicos capacitados y comprometidos con su trabajo, sin embargo, otro de los factores que afectan el desempeño de los colaboradores es la pésima estructura organizacional de las entidades públicas. Es decir, la burocracia es una barrera para que las entidades públicas respondan con rapidez y efectividad. Los trámites extensos y las múltiples oficinas por donde debe transitar un documento hacen que los tiempos de respuesta se dilaten excesivamente en deterioro de la eficiencia y eficacia del estado.

En la presente investigación se estudia la gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Qali Warma de Tacna y Moquegua, la cual cuenta con 93 trabajadores en total para ambas regiones, los cuales están expuestos a factores que afectan su desempeño. El programa social Qali Warma cuenta con más de 500 trabajadores a nivel nacional, los cuales brindan atención alimentaria a más de 64 mil instituciones educativas, las mismas que son atendidas periódicamente, incluso en pandemia. Para lograr una atención adecuada y oportuna, se debe contar con personal capacitado, con buen ánimo y al servicio de la comunidad estudiantil. Sin embargo, si la gestión de recursos humanos no es adecuada, esto podría ser causal de reclamos, falta de empatía con los beneficiarios y despreocupación por los objetivos del programa social.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Interrogante Principal

¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021?

1.2.2 Interrogantes Secundarias

- ¿Qué relación existe entre la contratación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021?
- ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021?
- ¿Qué relación existe entre el estilo de dirección y el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación Teórica

El propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre la importancia del estudio de la gestión de recursos humanos del programa social Qali Warma y cómo este afecta directamente al desempeño laboral. Para ello es

necesario revisar la literatura para asociar estas variables en estudio. Los modelos teóricos de la gestión de recursos humanos y del desempeño laboral son fundamentales para seguir ampliando el conocimiento adquirido y aplicarlos mediante el método científico para ayudar en la toma de decisiones de los programas sociales a nivel nacional.

Justificación Práctica

La presente investigación tiene justificación práctica por cuanto la gestión de recursos humanos es fundamental para asegurar un desempeño laboral adecuado que permita brindar servicios públicos de calidad. Asimismo, se justifica porque los trabajadores del programa social Qali Warma son responsables de atender a miles de niños en edad escolar a nivel nacional. Es fundamental disponer del mayor rendimiento de los trabajadores para poder atender con eficiencia y eficacia a las más de 64600 instituciones educativas de todo el Perú.

Justificación Metodológica

La Investigación tomará en cuenta los principios del Método Científico, por lo tanto, los procedimientos y técnicas utilizados en la investigación tienen validez y confiabilidad, pudiendo ser estandarizados para ser empleados en otros trabajos de investigación. La investigación se justifica porque se aplicará el método científico para dar respuesta a las hipótesis planteadas y cumplir con los objetivos establecidos a partir de un modelo de investigación de nivel relacional entre las variables en estudio: gestión de recursos humanos y desempeño laboral.

Por lo antes expuesto, se justifica metodológicamente la ejecución de la investigación denominada: “La gestión de recursos humanos y su relación con el

desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021”.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre la contratación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.
- Establecer la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.
- Establecer la relación entre el estilo de dirección y el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En la revisión a los antecedentes de investigación, se pudo verificar que existen estudios relacionados con el tema de investigación; entre los que encontramos estudios en el extranjero, los cuáles son mencionados a continuación:

Internacionales:

En la investigación de Armijos et al. (2019) titulada: “Gestión de administración de los Recursos Humanos”, presentado en la revista científica Universidad y Sociedad, tuvo como objetivo describir la gestión de recursos humanos en las organizaciones de Ecuador. El estudio fue de corte transversal y nivel descriptivo, tipo pura o básica y diseño no experimental. Los autores hicieron una revisión de la literatura sobre a gestión de recursos humanos concluyendo lo siguiente: “La gestión del Talento Humano está estrechamente relacionada con la gestión de los recursos humanos; dado que estructura indicadores normativos que permiten fortalecer los procesos de selección, desempeño, evaluación y capacitación del personal”.

En la investigación de Domínguez (2008), cuyo título es: “Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías Un estudio de caso en la comunidad valenciana”, presentada en la revista científica Pensamiento y Gestión, tuvo como objetivo determinar los factores que inciden en la gestión de recursos humanos. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel explicativo.

La población estuvo constituida por 07 instituciones entre públicas y privadas. El autor concluye que: “El estudio nos lleva a plantear que existen muchas diferencias entre los sectores públicos y privados, sobre todo en los modelos adoptados de gestión. Las instituciones públicas estudiadas continúan siendo muy burocratizadas y con una autonomía de gestión muy pobre, aunque en determinadas políticas poseen alguna libertad”.

En la investigación de Pedraza et al. (2010), cuyo título es: “Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia”, presentada en la revista científica Ciencias Sociales, tuvo como objetivo explorar el desempeño laboral y como incide en la estabilidad del personal. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel explicativo. La población estuvo constituida por 50 empleados administrativos. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Los autores concluyen que: “Se evidencia una relación entre el desempeño y la estabilidad laboral de los empleados. Asimismo, se registra insatisfacción y desmotivación por parte de los empleados debido a su remuneración y su evaluación de desempeño”.

Nacionales:

En la investigación de Choquecota (2010), cuyo título es: “La gestión de recursos humanos y su influencia en el cumplimiento de objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2010. Una propuesta de auditoría de recursos humanos”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el cumplimiento de objetivos institucionales. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel relacional. La población estuvo constituida por 60 trabajadores administrativos. El autor concluye que: “... existe una relación de incidencia significativa entre gestión de recursos humanos y el

cumplimiento de objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Pocollay”.

En la investigación de Tito (2015), cuyo título es: “La administración de los recursos humanos y su relación con el nivel de competitividad de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Tacna – 2013”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la competitividad. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel relacional. La muestra estuvo constituida por 62 trabajadores de la municipalidad. El autor concluye que: “El análisis del nivel de competencias de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Tacna permitió obtener un valor medio global de 2,32 que implicó que el nivel de competencias es bajo. Asimismo, existe una relación significativa entre la administración de recursos humanos y el nivel de competencias de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Tacna”.

En la investigación de Apaza (2018), cuyo título es: “Gestión de recursos Humanos y su influencia en la Contratación del personal para la Municipalidad Provincial de Carabaya Macusani 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la contratación de personal. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel explicativo. La muestra estuvo constituida por 52 trabajadores de la municipalidad. El autor concluye que: “el nivel de influencia es significativa entre la gestión de los recursos humanos y los procesos de contratación del personal en la municipalidad provincial de Carabaya, Macusani, en el periodo 2017”.

En la investigación de Barrios (2018), cuyo título es: “La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha”, tuvo como objetivo

determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel relacional. La muestra estuvo constituida por 60 trabajadores de la municipalidad. El autor concluye que: “existe correlación estadísticamente significativa de 0,862; por lo que las variables se relacionan de manera lineal. Considerando el coeficiente de determinación, se infiere que, la satisfacción laboral de los trabajadores está determinada en 74,3% por la gestión de recursos humanos, en la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha”.

En la investigación de Candia (2018), cuyo título es: “Gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral en el hospital Luis Negreiros Vega, Callao, 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel relacional. La muestra estuvo constituida por 254 trabajadores del hospital de distintas áreas. El autor concluye que: “Se percibió que el 44,1% de los trabajadores del Hospital “Luis Negreiros Vega, Callao, 2017, manifiestan que la gestión de recursos humanos es regular y el 52,4% de los trabajadores del Hospital “Luis Negreiros Vega, Callao, 2017, manifiestan que la satisfacción laboral es regular. Asimismo, existe influencia de la gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral del Hospital “Luis Negreiros Vega, Callao, 2017, con un 12%”.

Locales

En la investigación de Machaca (2017), cuyo título es: “Relación entre la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral de los servidores administrativos públicos de la municipalidad distrital Alto de la Alianza, 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel relacional. La población estuvo constituida por 106 trabajadores de la municipalidad. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario para ambas variables. El autor concluye que: “Los resultados muestran una regular gestión de recursos humanos y un desempeño laboral medio. Asimismo, la relación entre las variables es, estadísticamente, significativa, con un grado de correlación baja”.

En la investigación de Llanque (2020), cuyo título es: “Gestión por competencias y su influencia en la productividad laboral del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Calana – Tacna, año 2018”, tuvo como objetivo determinar el efecto de la gestión por competencias en la productividad laboral. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel explicativo. La población estuvo constituida por 66 trabajadores administrativos de la municipalidad. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario para ambas variables. El autor concluye que: Se utilizó el estadístico de regresión logística ordinal, en el cual, la gestión por competencias influye en la productividad laboral del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Calana – Tacna, año 2018, debido a que el coeficiente de Nagelkerke, implica que la variabilidad de la productividad laboral depende de 45,30 % de la gestión por competencias”.

2.2 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

2.2.1 Concepto

Werther (2000) cuando dice que “Las actividades de recursos humanos son las acciones que se emprenden para proporcionar y mantener una fuerza laboral adecuada a la organización”. (p. 34)

Según Chiavenato (2004) mencionó que: “Administración de recursos humanos significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable”. (p. 29)

Wayne y Noé (2005) definen que: “la gestión de recursos humanos es la utilización de los recursos de una empresa para lograr objetivos organizacionales. La gestión de recursos humanos es parte del desarrollo de la empresa porque es clave importante, las personas que son de nuevo ingreso dentro de la organización, con la capacitación verán, el buen desarrollo y adecuado manejo de su trabajo”. (p. 35)

Rodríguez (2008) “Conjunto de principio y procedimientos que procuran la mejor elección, educación y organización de los servidores de una empresa, su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento a favor de unos y otros”. (p. 13)

Werther y Keith (2014) mencionaron que: “Los objetivos de la administración de recursos humanos se basan en los objetivos propios de cada organización, generalmente toda empresa genera la elaboración,

producción o distribución de un producto o la prestación de algún servicio, éste es uno de sus principales objetivos”. (p. 49)

Tito (2015) expuso que: “La administración de 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 en una empresa. Es el área que cumple la función de asesoría y presta servicios especializados”. (p. 17)

Chiavenato (2017) define la gestión de recursos humanos como: “el conjunto de políticas y prácticas necesarias, para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales, relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño”. Asimismo, Cerrato (2018) menciona que: “la administración de recursos humanos, es una función administrativa, dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados, por lo que en su opinión, nos expresa la importancia, que una empresa tenga un departamento destinado al personal, y que tenga a su disposición todos los recursos necesarios para la contratación, capacitación y motivación del personal”. (p. 23)

2.2.2 Proceso de contratación de personal

El proceso de contratación de personal es muy importante ya que de ello dependerá el desempeño y resultados de cualquier entidad. Para ello se deben considerar los siguientes subprocesos:

- Reclutamiento: “El reclutamiento, tomando como base las necesidades actuales y futuras de recursos humanos de la organización, consiste en realizar actividades relacionadas con la investigación de las fuentes capaces de proveer a la organización el número suficiente de personas para conseguir los objetivos” (Tito, 2015, p. 20). Asimismo, Pegoraro (2009) expuso que: “Es una actividad cuyo objetivo inmediato es atraer candidatos de entre los cuales se seleccionarán a las personas que serán los futuros integrantes de la organización”. (p. 28)

 - Investigación Interna: Tito (2015) mencionó que: “Se refiere a la verificación de las necesidades de la organización respecto a recursos humanos a corto, mediano y largo plazo para saber qué es lo que se requiere de inmediato y además si la organización tiene planes futuros de crecimiento o desarrollo, lo cual significaría nuevos aportes de recursos humanos”. (p. 21)
- Asimismo, Werther (2000) mencionó que: “Este debe ser un proceso continuo y debe tomar en cuenta todas las áreas y niveles de la organización para conocer las necesidades del personal, el perfil y las nuevas características que los nuevos miembros deben tener”. (p. 41)
- Selección: Al reclutamiento corresponde “atraer de manera selectiva, mediante varias técnicas de comunicación, candidatos que cumplan los requisitos mínimos que el cargo exige”.

Chiavenato (2009) expuso que: “La selección busca solucionar dos problemas fundamentales: la adecuación del hombre al cargo y la eficiencia del hombre en el cargo. En general puede decirse que el proceso selectivo debe suministrar no sólo un diagnóstico sino también un pronóstico respecto a estos dos aspectos” (p. 34). Asimismo, Munch (2010) mencionó que: “El proceso de selección debe mirarse como un proceso real de comparación entre dos variables: los requisitos del cargo y el perfil de las características de los candidatos que se presentan. La primera variable la suministran el análisis y la descripción del cargo; la segunda se obtiene mediante la aplicación de técnicas de selección”. (p. 51)

2.2.3 Importancia de la gestión de personas

Choquecota (2010) expuso que: “Los recursos humanos, sin lugar a duda, constituyen, en la actualidad, el activo más valioso con que cuenta una organización. La tecnología, los materiales, hasta el capital financiero, que son recursos organizacionales, no son importantes por sí mismos sin la intervención humana” (p. 26)

De igual manera, Borman y Motowildo (1997) mencionaron que: “Es el hombre, quien, con sus conocimientos, experiencia, sensibilidad, compromiso, esfuerzo y trabajo, quien hace posible integrar y potenciar estos recursos a fin de lograr el desarrollo de la organización, y, por ende, el de su misión, mejorando la calidad, cantidad y oportunidad de los bienes y servicios que produce”. (p. 46)

2.2.4 Políticas de recursos humanos

Choquecota (2010) mencionó que: “Las políticas de recursos humanos describen los criterios rectores para los procesos de gestión” (p. 27). En ese sentido, se describen las principales políticas por proceso:

- De planificación y organización: Munch (2010) mencionó que: “Se encarga de estimar las necesidades de personal a nivel de la organización (demanda) y decidir si dichas necesidades serán cubiertas por personal de la propia organización (oferta interna) o por personal externo (oferta externa)”. (p. 32)
- De capacitación y desarrollo: Chiavenato (2004) manifestó que: “Se encarga de mejorar permanentemente las capacidades y habilidades de las personas. El objetivo es mejorar el rendimiento presente y futuro de la organización”. (p. 27)
- De selección e inducción: Robbins y Coulter (2005) mencionaron que: “Es el proceso de buscar y atraer a un grupo de personas, entre las cuales se pueda seleccionar candidatos idóneos para cubrir los puestos vacantes. El proceso concluye con la contratación y orientación del nuevo trabajador”. (p. 19)
- De remuneraciones y beneficios: Newstrom (2011) expuso que: “Administrar los niveles remunerativos de todos los trabajadores de la organización basada en las funciones, responsabilidades y requerimientos de las personas para ocupar dichos cargos. Asimismo, se encarga de premiar el buen desempeño, con recompensas intrínsecas e extrínsecas”. (p. 38)

2.2.5 Planificación de recursos humanos

Según Chiavenato (2004) mencionó que: “Se fundamenta en asegurar que la organización tenga el número adecuado de empleados; con las habilidades, comportamientos y valores necesarios en el lugar y momento precisos, de manera que se lleguen a cumplir sus objetivos. Esto sucede por saber las necesidades de personal, en cantidad y calidad, que tiene en cada instante la compañía”. (p. 51)

Asimismo, Armas et al (2017) mencionaron que: “Estas necesidades pueden presentarse de manera imprevisible por un crecimiento excepcional de la demanda de los servicios o por la baja de algún empleado, y son manifestadas por los departamentos funcionales. Esto origina una secuencia de pedidos para la contratación de personal” (p. 32).

Los factores que se debe tener en cuenta para la planificación de recursos humanos son: “el crecimiento que se espera de la compañía, las previsiones de contratación, ocupación o ventas, la introducción de tecnologías nuevas, la divulgación de nuevos productos y servicios, la exploración en mercados nuevos, la rotación del personal, la ausencia de los trabajadores, la estacionalidad propia del sector turístico, los ciclos económicos, la competencia o los cambios en el mercado laboral”. (Tito, 2015, p. 29)

2.2.6 Dimensiones de la gestión de recursos humanos

Existen diferentes dimensiones para medir la gestión de recursos humanos, sin embargo, se ha tomado como referencia a Pacco (2018) para

describir las siguientes dimensiones alineadas a la teoría de Chiavenato (2009):

- Contratación de personal: Alles (2006) definió que: “Es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es en esencia un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar”. (p. 32)
- Estructura Organizacional: Arias (2018) afirmó que: “en una organización, se tiene que contemplar funciones administrativas de personal, porque a través de ellas, logramos que se ejecuten todas las acciones y parámetros representados en los manuales organizacionales, bajo esquemas trazados estratégicamente y bien estructurados, con el fin de obtener un resultado eficiente en nuestra organización”. (p. 27)
- Estilo de Liderazgo: Pacco (2018) mencionó que: “La diferencia entre un grupo y una multitud desordenada es que el grupo tiene unos objetivos comunes a todos sus miembros. Si un grupo no alcanza los objetivos buscados puede frustrarse. Para un líder, alcanzar los resultados es el principal criterio de éxito”. (p. 39)

2.3 Desempeño Laboral

2.3.1 Concepto

Las empresas hoy en día buscan trabajadores con un desempeño superior o de alto rendimiento, ya que la competencia empresarial pugna por alcanzar el liderazgo que a su vez se verá reflejado en mayor utilidades o rentabilidad. El mercado laboral se vuelve cada más exigente ya que los perfiles profesionales son cada vez más específicos en el dominio o especialización en cierta área empresarial, lo cual va acompañado de la exigencia de experiencia comprobada de muchos años. Tales exigencias muestran que los trabajadores deben enfrentarse a retos cada vez más exigentes dentro de las empresas, las cuales demandarán de mayores y mejores rendimientos para alcanzar los objetivos planteados.

Arriechi (2012) expuso que medir el desempeño laboral implicaba un proceso técnico, integral, sistemático y contínuo que se realiza por los superiores o jefes inmediatos; en el cual se valoran aspectos como actitudes, rendimientos y conductas del trabajador durante el periodo que se evalúa.

Chiavenato (2017) citado por Rojas (2020) expuso que: “La evaluación del desempeño laboral de toda organización persigue primordialmente que el trabajador esté motivado, esa es la única manera de alcanzar los objetivos que persigue la empresa, corrigiendo prácticas equivocadas y debilidades y mejora la productividad de la organización”. (p. 41)

Para Palací (2005), el desempeño laboral es: “un conjunto de conductas relevantes para los objetivos de la organización en la que se trabaja”. (p. 154)

Palací (2005) referenció a Campbell et al. (1993), quienes conceptualizan al desempeño como un rasgo o conducta observable, que es medible por las destrezas de cada trabajador en contribuir a la empresa.

Chiavenato (2004), planteó que: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. (p. 359)

Ibañez (2000), definió al desempeño como: “Un proceso para estimular la evaluación del trabajador, se convierte en un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades del desempeño de un trabajador, es una herramienta de dirección, imprescindible en la actividad administrativa” (p. 19).

Rojas (2020) citando a Bohlander et al. (2017), indicó que en la medición del desempeño: “.. el jefe evalúa el desempeño de cada trabajador, comparando su rendimiento con relación a los requerimientos de su puesto y utiliza la información para mostrarle dónde se necesitan realizar ajustes o mejoras”. (p. 41)

Dessler y Varela (2017) definieron al desempeño como un proceso de tres pasos los cuales son: “Establecer factores o estándares laborales. Medir el desempeño que cada empleado ha obtenido realmente relacionados a los estándares establecidos. Comunicar al empleado para

corregir errores en su desempeño y motivar para seguir con lo que se ha realizado correctamente”. (p. 43)

Werther y Keith (2014) expusieron que: “La evaluación de desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término justifica su permanencia en la empresa” (p.216).

2.3.2 Elementos del desempeño

Araujo y Leal (2007) mencionaron que: “El desempeño laboral depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo” (pp. 140 - 141). Davis y Newstrom (2000) consideraron los siguientes aspectos: “adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos y potencia del diseño del trabajo para maximizar el desempeño”.

Benavides (2002) mencionó que: “las competencias son directamente proporcionales al desempeño. Las competencias son comportamientos que un colaborador aporta para ser eficaz en el trabajo. Se pueden discriminar tres tipos de competencias fundamentales y son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas”. (p. 34)

2.3.3 Evaluación del desempeño

Todas las empresas realizan anualmente una evaluación de desempeño para monitorear los resultados alcanzados por cada uno de los trabajadores, de esta manera se pueden tomar decisiones de promoción o ascenso así como despidos o traslados. Robbins y Coulter (2005) mencionaron que: “Evaluar el desempeño de los empleados forma parte de una sistema de administración del desempeño, que es un proceso que establece las normas de éste y evalúa el de los empleados para tomar decisiones de recursos humanos objetivas”. (p. 296)

Alles (2006) definió la evaluación del desempeño como un: “instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejor permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos”. (p. 27)

Chiavenato (2009) mencionó que evaluar el desempeño significa realizar:

Una valoración sistemática de la actuación de cada persona, en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización. (p. 21)

Newstrom (2011) señaló que: “La evaluación del desempeño tiene un papel clave en los sistemas de recompensa. Con este proceso se evalúa

el desempeño de los empleados, se comparte esa información con ellos y se idean formas de mejorar sus resultados”. (p. 146)

Bueno (2018) señaló que: “El pensamiento moderno en la evaluación del desempeño implica hacer partícipe al colaborador en el diseño del sistema de evaluación del desempeño, de tal manera que el colaborador interiorice las metas y objetivos de la organización, debe ser consciente de la importancia de la evaluación para poder medir el desarrollo personal y organizacional”. (p. 30)

Newstrom (2011) señaló que las evaluaciones de desempeño modernas se basan en los siguientes enfoques:

- Orientación al desempeño.
- Enfoque en metas u objetivos.
- Establecimiento de metas mutuas entre el supervisor y el empleado.
- Aclaración de expectativas conductuales.
- Extensos sistemas de realimentación.

2.3.4 Importancia de la evaluación del desempeño

Newstrom (2011, p. 146) señaló que los sistemas para evaluar el desempeño son importantes para una adecuada gestión del personal y para mantener claros los objetivos dentro de la empresa. Asimismo, consideró que es importante por las siguientes razones:

- Permite asignar recursos dinámicamente.
- Premia y motiva a los trabajadores.
- Permite realizar un feedback con los colaboradores.

- Promueve la justicia dentro de la organización.
- Ayuda a entrenar y mejorar las capacidades de los empleados.
- Permite cumplir con las disposiciones normativas internas.

Quinteros (2009) señaló que la evaluación del desempeño es importante porque: “benefician a la organización y a los colaboradores, en ese sentido, la evaluación dejó de ser un control de metas, por el contrario, es una gestión del desarrollo del colaborador y su contribución a la empresa”. (p. 12)

Alles (2006, p. 27) resaltó que las evaluaciones de desempeño son importantes por los siguientes motivos:

- Permite decidir sobre ascensos y mejoras salariales.
- Ayuda a que los colaboradores se informen sobre sus resultados, los mismos que serán analizados con sus supervisores o jefes directos.
- Proporciona a los jefes y supervisores información útil para identificar fortalezas y debilidades en los empleados.
- Permite tomar acciones orientadas a mejorar el rendimiento del personal para alcanzar los objetivos organizacionales.

Alles (2006) mencionó que los dueños de empresas y los trabajadores no confían en los sistemas de evaluación de desempeño ya que: “piensan que sólo sirven para aumentar salarios o para despedir personal; sin embargo, estas evaluaciones tienen un significado superior ya que el objetivo principal es desarrollar el talento, promover la cultura y hacer más perdurable la relación empresa – colaborador” (p. 25). Al respecto, la evaluación del desempeño es una herramienta útil para poder

identificar las debilidades y rescatar las fortalezas del personal. Asimismo, la evaluación del desempeño no tiene como fin despedir al personal, por el contrario, busca ayudar a los colaboradores con bajos rendimientos para que pasen por un programa de acompañamiento con el objetivo de mejorar su desempeño.

Bueno (2018) señaló algunos aspectos de trascendencia por los cuales es importante la evaluación de desempeño, y son:

- Ayuda a mejorar el compromiso del personal.
- Mejorar las capacidades de los trabajadores.
- Permite identificar trabajadores para los ascensos.
- Ayuda a distribuir equitativamente los incentivos.
- Mejora las relaciones entre el personal y los jefes..
- Motiva al colaborador a perfeccionarse.
- Proporciona información útil para las jefaturas de recursos humanos.
- Permite desarrollar colaboradores.
- Motiva la productividad a través de estímulos económicos.
- Define líneas de carrera como premio al desempeño.
- Ayuda a realizar un feedback entre el empleado y los jefes.
Estimula a la empresa a valorar a su personal.

2.3.5 Métodos de evaluación de desempeño

Alles (2006) señaló que: “los métodos para evaluar el desempeño constituyen uno de los medios más útiles para aumentar la productividad así como para facilitar el avance de las metas estratégicas”.(p. 30)

Bueno (2018) dijo que los métodos más utilizados son: “los basados en conductas o competencias y los basados en resultados por medir el nivel de contribución del colaborador a la empresa” (p. 34). Es necesario hacer un balance entre los resultados objetivos como el cumplimiento de metas, sin embargo, también es importante medir aspectos más subjetivos como el compañerismo, trabajo en equipo, resiliencia, compromiso, entre otros. Es necesario combinar metodologías para realizar una adecuada evaluación del desempeño.

La profesora Chiavacci (2008) citada por Brazzolotto (2004, p. 10) menciona los enfoques que se pueden utilizar para calificar el desempeño de una persona y son:

- **Habilidad-capacidades:** habilidades comunicativas, capacidad para aprender, destrezas para interrelacionarse con los demás, capacidades para liderar, capacidad para la toma de decisiones.
- **Comportamientos:** habilidad para colaborar con el equipo, compañerismo, ser responsable, puntual y honesto.
- **Resultados:** eficacia del empleado, cantidad de horas laboradas, clientes satisfechos, ahorro en costos, cero accidentes laborales, incremento de ventas.

2.3.6 Dimensiones del desempeño

El sistema de evaluación del desempeño que utilice cada empresa dependerá de varios factores a tomar en cuenta para obtener resultados integrales, no son suficientes las medidas objetivas como: cumplimiento de metas, nivel de ausentismo, horas trabajadas, entre otros; es importante

considerar también los aspectos cualitativos como: compromiso, trabajo en equipo, clima interno, entre otros.

Fischer e Inojosa (2010) expusieron que la variable desempeño es bidimensional ya que no se puede medir a través de un solo factor, coincidiendo con lo expresado por Van Scotter (2000), quien dijo que el desempeño es un constructo de más de una dimensión para poder ser evaluado.

Borman y Motowidlo (1997) diferenciaron dos grupos que componen el desempeño laboral. Tales dimensiones son: desempeño contextual y desempeño de tareas.

Aguinis (2007) sostiene que “son más importantes las acciones y conducta del colaborador que sus resultados en el trabajo. Asimismo, menciona que el desempeño es evaluable y multidimensional (desempeño de tarea y desempeño contextual)”. (p. 39)

- Dimensión Desempeño Contextual

Borman y Motowidlo (1997) definieron al desempeño contextual como: “un comportamiento que va más allá del desempeño de tareas y habilidades técnicas, que apoya al contexto organizacional, social y psicológico que sirve como catalizador para lograr la consecución de las tareas”. (Fischer & Inojosa, 2010, p. 45)

Podsakoff y Cols (2000) definieron al desempeño contextual como: “comportamientos individuales y espontáneos por parte de los trabajadores que exceden a los esperados para sus cargos y

promueven un mejor funcionamiento de la organización”. (Pegoraro, 2009, p. 39)

Pegoraro (2009) mencionó que el desempeño contextual se refiere a: “variables moderadoras referidas al contexto organizacional, social y psicológico de la ejecución que actúan como catalizadores facilitándola, dificultándola e incluso inhibiéndola”. (p. 39)

- Dimensión Desempeño de Tareas

Fischer e Inojosa (2010) definieron al desempeño de tarea como: “la eficacia con la que los empleados realizan actividades que contribuyen con el núcleo técnico de la organización ya sea directamente mediante la aplicación de una parte de su proceso tecnológico o indirectamente, dotándolos de materiales o servicios necesarios”. (p. 45)

Van Scotter (2000) citado por Fischer e Inojosa (2010) mencionaron que: “Los empleados están ejecutando desempeño de tareas cuando usan habilidades técnicas y conocimientos para producir bienes y servicios, o cuando logran realizar tareas especializadas que apoyan a las funciones del núcleo técnico”. (p. 45)

Bueno (2018) mencionó que: “el desempeño de tarea como la parte aplicativa, es decir, la dimensión que concierne al aspecto productivo y cómo los colaboradores emplean sus conocimientos y técnicas para llevar adelante estas tareas”. (p. 36)

Gorriti (2007) expuso que: “El desempeño de tarea es la clásica concepción de ejecución; la que se refiere a los comportamientos que generan el producto o servicio que satisface las responsabilidades que asume la organización”. (p. 302)

Es claro que: “Todas estas definiciones tienen en común la concepción conductual o comportamental de lo que se evalúa, la relevancia para la organización en la que se hace y que dicha conducta está bajo el control del ejecutor. (Gorriti, 2007, p. 301)

2.4 Definición de conceptos

Gestión de Recursos Humanos

Según Chiavenato (2004) mencionó que: “Administración de recursos humanos significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable”. (p. 29)

Reclutamiento

“El reclutamiento, tomando como base las necesidades actuales y futuras de recursos humanos de la organización, consiste en realizar actividades relacionadas con la investigación de las fuentes capaces de proveer a la organización el número suficiente de personas para conseguir los objetivos” (Tito, 2015, p. 20).

Planificación de recursos humanos

Según Chiavenato (2004) mencionó que: “Se fundamenta en asegurar que la organización tenga el número adecuado de empleados; con las habilidades, comportamientos y valores necesarios en el lugar y momento precisos, de manera que se lleguen a cumplir sus objetivos. Esto sucede por saber las necesidades de personal, en cantidad y calidad, que tiene en cada instante la compañía”. (p. 51)

Desempeño Contextual

Borman y Motowildo (1997) definieron al desempeño contextual como: “un comportamiento que va más allá del desempeño de tareas y habilidades técnicas, que apoya al contexto organizacional, social y psicológico que sirve como catalizador para lograr la consecución de las tareas”. (Fischer & Inojosa, 2010, p. 45)

Desempeño laboral

Arriechi (2012) expuso que medir el desempeño laboral implicaba un proceso técnico, integral, sistemático y contínuo que se realiza por los superiores o jefes inmediatos; en el cual se valoran aspectos como actitudes, rendimientos y conductas del trabajador durante el periodo que se evalúa.

Desempeño de Tareas

Fischer e Inojosa (2010) definieron al desempeño de tarea como: “la eficacia con la que los empleados realizan actividades que contribuyen con el núcleo técnico de la organización ya sea directamente mediante la aplicación de una parte de su proceso tecnológico o indirectamente, dotándolos de materiales o servicios necesarios”. (p. 45)

Disminución de productividad

Chiavenato (2017) mencionó que: “El trabajador sometido a estrés no se siente parte integrante de la empresa, realiza lo mínimo imprescindible y siempre dentro de su jornada laboral, sin motivarse y preocuparse por aumentar la productividad”. (p. 39)

Evaluación del desempeño

Chiavenato (2017) citado por Rojas (2020) expuso que: “La evaluación del desempeño laboral de toda organización persigue primordialmente que el trabajador esté motivado, esa es la única manera de alcanzar los objetivos que persigue la empresa, corrigiendo prácticas equivocadas y debilidades y mejora la productividad de la organización”. (p. 41)

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

2.1.1 Hipótesis General

La gestión de recursos humanos se relaciona con el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

2.1.2 Hipótesis Específicas

- La contratación de personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.
- La estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.
- El estilo de dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Variable 1

3.2.1.1 Denominación de la Variable

Gestión de Recursos Humanos

3.2.1.2 Dimensiones

- Contratación de Personal
- Estructura Organizacional
- Estilo de Liderazgo

3.2.1.3 Escala para la Medición

Categoría	Nivel
[16 - 48]	Bajo
[49 - 80]	Regular
[81 - 112]	Alto

3.2.2 Variable 2

3.2.2.1 Denominación de la Variable

Desempeño Laboral

3.2.2.2 Dimensiones

- Desempeño de Contexto
- Desempeño de Tareas

3.2.2.3 Escala para la medición

Categoría	Nivel
[21 - 63]	Bajo
[64 - 105]	Regular
[106 - 147]	Alto

3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo básica o pura porque sólo se buscó generar conocimiento a partir de otros conocimientos. Asimismo, el diseño utilizado es el no experimental ya que no se modificaron deliberadamente las variables, por el contrario, se procesaron de acuerdo con lo recogido en los instrumentos de investigación utilizados.

3.4 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de la presente investigación es relacional ya que se busca conocer la relación de una variable (Gestión de Recursos Humanos) sobre otra (Desempeño Laboral). Como el objetivo es encontrar la relación estadística de una variable sobre otra, a este tipo de estudios se les denomina relacionales.

3.5 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

Es de ámbito regional ya que se evaluaron a los trabajadores del programa social Qali Warma de la Unidad Territorial de Tacna y Moquegua durante el periodo 2021.

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1 Unidad de Estudio

Según Supo (2016) la unidad de estudio es: “la unidad de la cual se necesita información es el individuo o conjunto de individuos de donde se obtiene el dato; la unidad de estudio corresponde a la entidad que va a ser objeto de medición y se refiere al qué o quién es sujeto de interés en una investigación”. (p. 4)

Para la presente investigación, la unidad de estudio está representado por cada trabajador del programa social Qali Warma de la Unidad Territorial de Tacna y Moquegua durante el periodo 2021.

3.6.2 Población

La población para el presente trabajo de investigación estuvo constituida por los 93 trabajadores del programa social Qali Warma de la Unidad Territorial de Tacna y Moquegua según figura en el Cuadro de Asignación de Personal (CAP), los cuales se detallan a continuación:

PERSONAL	CANTIDAD
----------	----------

Coordinadores Técnicos	02
Especialistas	12
Profesionales	17
Monitores de gestión	29
Supervisores	21
Asistentes Administrativos	12
TOTAL	93

3.6.3 Muestra

Bernal (2006, p. 161) define la muestra como: “la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio”.

Para la presente investigación se utilizó una muestra, para ello se tomó en cuenta lo siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

Marco muestral	N =	93
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	$Z (1 - \alpha/2) =$	1.960
Prevalencia de la enfermedad	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.050

Obteniéndose lo siguiente:

Tamaño de la muestra n = **76**

En ese sentido, el tamaño de la muestra fue de 76 trabajadores a los cuales se les aplicaron los instrumentos para medir la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.

3.7 PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.7.1 Procedimiento

El procedimiento de recolección de datos se realizó mediante la aplicación de 02 cuestionarios, lo cual se llevó a cabo en un período de 05 días hábiles consecutivos. Dichos cuestionarios fueron aplicados a los trabajadores de Qali Warma de Tacna y Moquegua.

3.7.2 Técnicas

Para la presente investigación, se utilizó la técnica de la encuesta para obtener información objetiva acerca de las variables a investigar y que fueron procesadas mediante herramientas informáticas.

3.7.3 Instrumentos

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el instrumento cuestionario, para la variable Gestión de Recursos Humanos se aplicó la escala propuesta por Pacco (2018), la cual consta de 3 dimensiones y un total 16 ítems. Asimismo, para medir la variable Desempeño Laboral se utilizó el instrumento cuestionario de Desempeño Laboral de Williams y Anderson (1991), el cual consta de dos dimensiones y de veintiún ítems.

Para medir ambas variables se utilizó una escala de Likert del 1 al 7 y se midió la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

CAPÍTULO IV

4. LOS RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo consistió en el levantamiento de la información a los trabajadores de Qali Warma de Tacna y Moquegua. Para ello se hicieron las coordinaciones con el personal dado que continuamente están viajando por la misma naturaleza de sus deberes.

Se hizo necesario la utilización de un formulario de Google Forms para recolectar la información mediante los instrumentos indicados en la parte metodológica.

Posteriormente se realizó el análisis de los datos recolectados a través de herramientas informáticas como Excel y SPSS.

4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

La información se procesó a través del programa SPSS Versión 24 en lo concerniente al tratamiento estadístico. Las tablas y figuras elaboradas en SPSS se trasladaron posteriormente a Microsoft Word.

La presentación de la información se dio a través de tablas y figuras estadísticas, luego del procesamiento de la misma, se hizo una presentación escrita tabular y gráfica para la discusión y análisis de los resultados.

4.3 RESULTADOS

De la información recolectada se tienen los siguientes resultados:

Variable 1: Gestión de Recursos Humanos

Tabla 1

Frecuencias de la variable gestión de recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	22	28,9	28,9	28,9
Regular	49	64,5	64,5	93,4
Alto	5	6,6	6,6	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 1, el 28,90% cree que la gestión de recursos humanos se ha desarrollado a un nivel bajo. El 64,50% contestó que se ha desarrollado a un nivel regular y el 6,60% indicó que se ha desarrollado a un

nivel alto. En general, se puede concluir que la gestión de recursos humanos es mayoritariamente de regular a alta.

Tabla 2

Descriptivos de la variable gestión de recursos humanos

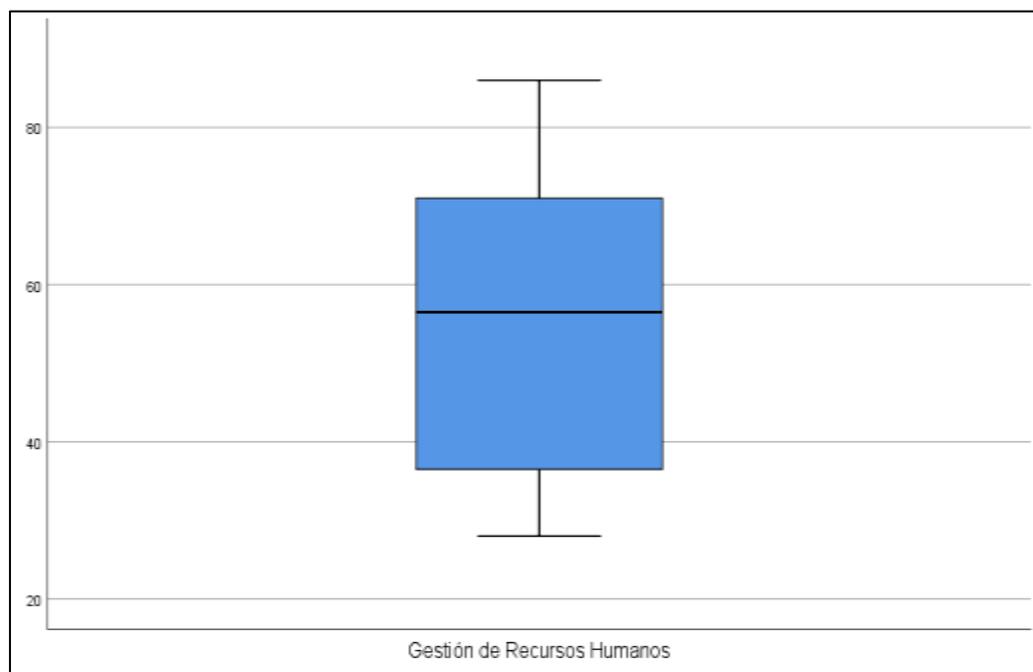
		Estadístico	Error estándar
GRH	Media	55,59	2,004
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior Límite superior	
		51,60 59,58	
	Media recortada al 5%	55,47	
	Mediana	56,50	
	Varianza	305,311	
	Desviación estándar	17,473	
	Mínimo	28	
	Máximo	86	
	Rango	58	
	Rango intercuartil	35	
	Asimetría	-,082	,276
	Curtosis	-1,089	,545

Nota: Elaborado en SPSS

Según se observa en la Tabla 2, la media de la variable gestión de recursos humanos es 55,59. La mediana es de 56,50. La desviación estándar asciende a 17,47 y la varianza es 305,31. La asimetría es -0,082 (asimetría negativa) y la curtosis es -1,089 (leptocúrtica).

Figura 1

Boxplot de la variable gestión de recursos humanos



Nota: Elaborado en SPSS

Según se observa en la Figura 1, no existen outliers (datos atípicos). Asimismo, la mayor concentración de datos se encuentra en el segundo cuartil. La media y mediana son casi similares (media = 55,59 y mediana = 56,50). Asimismo, el mínimo valor es 28 y el máximo es 86, generando un rango de 58.

Tabla 3*Frecuencias de la dimensión contratación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	30,3	30,3	30,3
	Regular	42	55,3	55,3	85,5
	Alto	11	14,5	14,5	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 3, el 30,30% cree que los procesos de contratación se han desarrollado a un nivel bajo. El 55,30% contestó que se ha desarrollado a un nivel regular y el 14,50% indicó que se ha desarrollado a un nivel alto. En general, se puede concluir que los procesos de contratación se desarrollan de forma regular respetando la normatividad interna y la meritocracia.

Tabla 4*Frecuencias de la dimensión estructura*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	31,6	31,6	31,6
	Regular	42	55,3	55,3	86,8
	Alto	10	13,2	13,2	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 4, el 31,60% cree que la estructura se ha desarrollado a un nivel bajo. El 55,30% contestó que se ha desarrollado a un nivel regular y el 13,20% indicó que se ha desarrollado a un nivel alto. En general, se puede concluir que las funciones de trabajo están bien distribuidas, que se respetan las jerarquías y se otorgan las condiciones físicas necesarias y los recursos suficientes para desempeñar las tareas asignadas.

Tabla 5
Frecuencias de la dimensión estilo de dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	31,6	31,6	31,6
	Regular	43	56,6	56,6	88,2
	Alto	9	11,8	11,8	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 5, el 31,60% cree que el estilo de dirección se ha desarrollado a un nivel bajo. El 56,60% contestó que se ha desarrollado a un nivel regular y el 11,80% indicó que se ha desarrollado a un nivel alto. En general, se puede concluir que existe un nivel adecuado de liderazgo, el cual mejorará dependiendo de las habilidades del líder.

Variable 2: Desempeño Laboral

Tabla 6
Frecuencias de la variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	30,3	30,3	30,3
	Regular	47	61,8	61,8	92,1
	Alto	6	7,9	7,9	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 6, el 30,30% cree que el desempeño laboral se ha desarrollado a un nivel bajo. El 61,80% contestó que se ha desarrollado a un nivel regular y el 7,90% indicó que se ha desarrollado a un nivel alto. En general, se puede concluir que el desempeño laboral está entre regular y alto, debiendo

corregir ciertas cosas para poder desempeñar el servicio de alimentación de forma óptima.

Tabla 7

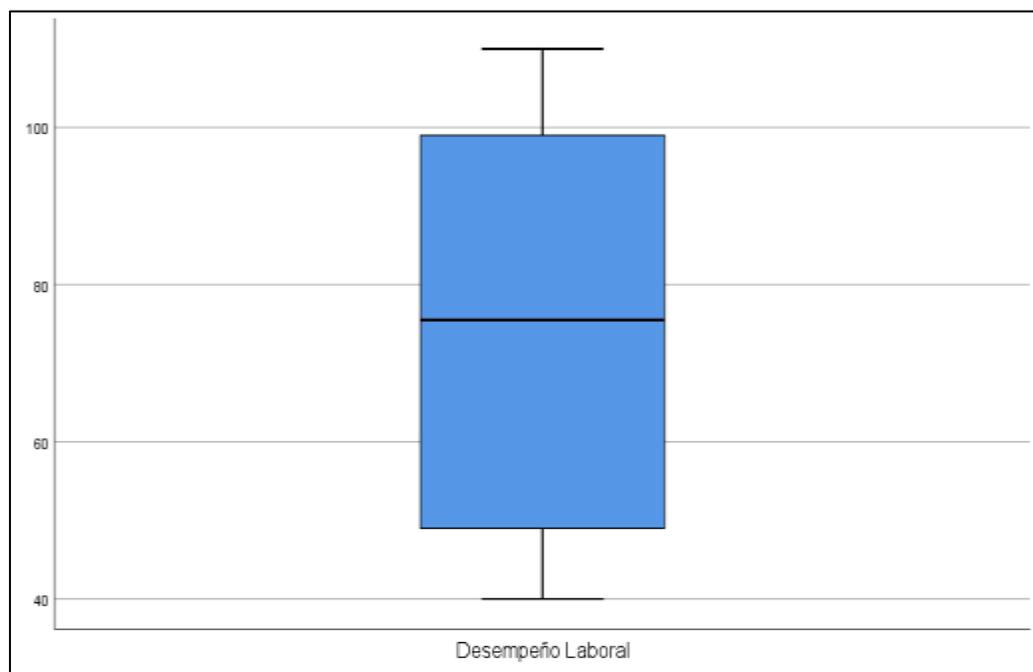
Descriptivos de la variable desempeño laboral

	Estadístico	Error estándar
Media	75,08	2,674
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior Límite superior	69,75 80,41
Media recortada al 5%	75,14	
Mediana	75,50	
Varianza	543,487	
Desviación estándar	23,313	
Mínimo	40	
Máximo	110	
Rango	70	
Rango intercuartil	50	
Asimetría	-,128	,276
Curtosis	-1,451	,545

Nota: Elaborado en SPSS

Según se observa en la Tabla 7, la media de la variable desempeño laboral es 75,08. La mediana es de 75,50. La desviación estándar asciende a 23,31 y la varianza es 543,49. La asimetría es -0,128 (asimetría negativa) y la curtosis es -1,451 (leptocúrtica).

Figura 2
Boxplot de la variable desempeño laboral



Nota: Elaborado en SPSS

Según se observa en la Figura 2, no existen outliers (datos atípicos). Asimismo, la mayor concentración de datos se encuentra en el segundo cuartil. La media y mediana son casi similares (media = 75,08 y mediana = 75,50). Asimismo, el mínimo valor es 40 y el máximo es 110, generando un rango de 70.

Tabla 8
Frecuencias de la dimensión desempeño contextual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	30,3	30,3	30,3
	Regular	47	61,8	61,8	92,1
	Alto	6	7,9	7,9	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 8, el 30,30% cree que el desempeño contextual se ha desarrollado a un nivel bajo. El 61,80% contestó que se ha desarrollado a un nivel regular y el 7,90% indicó que se ha desarrollado a un nivel alto. En general, se puede concluir que el desempeño contextual viene mejorando en la institución siendo importante el factor humano y su compromiso con los demás y con la institución.

Tabla 9
Frecuencias de la dimensión desempeño de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	30,3	30,3	30,3
	Regular	37	48,7	48,7	78,9
	Alto	16	21,1	21,1	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 9, el 30,30% cree que el desempeño de tareas se ha desarrollado a un nivel bajo. El 48,70% contestó que se ha desarrollado a un nivel regular y el 21,10% indicó que se ha desarrollado a un nivel alto. En general, se puede concluir que más del 69% siente que se vienen cumpliendo las metas de

manera adecuada y que con la mejora continua en los procesos se podrá consolidar en el corto y mediano plazo.

4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA

La prueba estadística por utilizar depende de la verificación de los supuestos de normalidad para cada una de las variables. Para ello se utilizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 10

Normalidad de gestión de recursos humanos y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de recursos humanos	,131	76	,003
Contratación	,083	76	,200*
Estructura	,091	76	,197
Liderazgo	,092	76	,175

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según se observa en la Tabla 10, la variable gestión de recursos humanos no presenta una distribución normal puesto que su p- valor (0,003) es menor al nivel de significancia ($\alpha = 5\%$). Asimismo, se puede observar que todas las dimensiones de la mencionada variable si presentan una distribución normal por cuanto sus p – valores son todos mayores a 5%.

Tabla 11*Normalidad de gestión de recursos humanos y sus dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,152	76	,000
Desempeño contextual	,123	76	,006
Desempeño de tareas	,103	76	,043

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según se observa en la Tabla 11, la variable desempeño laboral no presenta una distribución normal puesto que su p- valor (0,00) es menor al nivel de significancia ($\alpha = 5\%$). Asimismo, se puede observar las dimensiones de la mencionada variable tampoco presentan una distribución normal por cuanto sus p – valores son todos menores a 5%.

Confiabilidad de los instrumentos:

Tabla 12*Confiabilidad del instrumento gestión de recursos humanos*

Dimensión	Alfa de Cronbach	Ítems
Contratación	0,768	4 (p1 - p4)
Estructura	0,817	6 (p5 - p10)
Liderazgo	0,847	6 (p11 - p16)

Según se observa en la Tabla 12, los valores de Alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones del instrumento son mayores a 0,7 lo cual significa que es un nivel aceptable de confiabilidad.

Tabla 13*Confiabilidad del instrumento para medir la productividad*

Dimensión	Alfa de Cronbach	Ítems
Desempeño Contextual	0,921	14 (q1 – q14)
Desempeño de tareas	0,865	07 (q15 – q21)

Según se observa en la Tabla 13, los valores de Alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones del instrumento utilizado para medir la variable productividad son mayores a 0,7 lo cual significa que es un nivel aceptable de confiabilidad.

4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS (DISCUSIÓN)

A continuación, se comprobarán las hipótesis sobre la relación entre las variables en estudio; es decir, la hipótesis nula significa que las variables no se relacionan y la hipótesis alternativa indica que las variables si se relacionan.

Primera hipótesis específica:

H₀: La contratación de personal no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

H₁: La contratación de personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

Primero se verifica el supuesto de normalidad, obteniéndose lo siguiente:

Tabla 14
Prueba de normalidad de la HEI

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Contratación	,083	76	,200*
Desempeño Laboral	,152	76	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según se observa en la Tabla 14, solo la dimensión contratación se distribuye normalmente. En ese sentido, incumpléndose el supuesto estadístico de la normalidad, se debe aplicar la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 15
Prueba de correlación de la HEI

		Contratación	Desempeño laboral
Contratación	Coefficiente de correlación	1,000	,680**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	76	76
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,680**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según se observa en la Tabla 15, la dimensión contratación se relaciona significativamente (p – valor $< 0,05$) con la variable desempeño laboral puesto que el valor del p – valor es 0,00. Asimismo, se puede decir que la relación es moderada ($0.40 < \rho < 0.70$).

Por lo antes indicado, y en función de los resultados de las Tablas 14 y 15, se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que la contratación de personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis Específica 1.

Segunda hipótesis específica:

H₀: La estructura organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

H₁: La estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

Primero se verifica el supuesto de normalidad, obteniéndose lo siguiente:

Tabla 16
Prueba de normalidad de la HE2

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estructura	,091	76	,197
Desempeño Laboral	,152	76	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según se observa en la Tabla 16, la dimensión estructura presenta un p – valor de 0,197 (mayor a 5%) y la variable desempeño laboral presenta un p – valor de 0,000 (menor a 5%), es decir, solo una de las variables se distribuye normalmente. En

ese sentido, incumpléndose el supuesto estadístico de la normalidad, se debe aplicar la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 17
Prueba de correlación de la HE2

		Estructura	Desempeño laboral
Estructura	Coefficiente de correlación	1,000	,746**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	76	76
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,746**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según se observa en la Tabla 17, la dimensión estructura se relaciona significativamente ($p - \text{valor} < 0,05$) con la variable desempeño laboral puesto que el valor del $p - \text{valor}$ es 0,00. Asimismo, se puede decir que la relación es alta ($0.70 < r < 0.90$).

Por lo antes indicado, y en función de los resultados de las Tablas 16 y 17, se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis Específica 2.

Tercera hipótesis específica:

H₀: El estilo de dirección no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

H₁: El estilo de dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

Primero se verifica el supuesto de normalidad, obteniéndose lo siguiente:

Tabla 18

Prueba de normalidad de la HE3

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estilo de dirección	,092	76	,175
Desempeño Laboral	,152	76	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según se observa en la Tabla 18, solo la dimensión estilo de dirección se distribuye normalmente. En ese sentido, incumpléndose el supuesto estadístico de la normalidad, se debe aplicar la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 19
Prueba de correlación de la HE3

		Estilo de dirección	Desempeño laboral
Estilo de dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,790**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	76	76
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,790**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según se observa en la Tabla 19, la dimensión estilo de dirección se relaciona significativamente ($p - \text{valor} < 0,05$) con la variable desempeño laboral puesto que el valor del $p - \text{valor}$ es 0,00. Asimismo, se puede decir que la relación es alta ($0.70 < \rho < 0.90$).

Por lo antes indicado, y en función de los resultados de las Tablas 18 y 19, se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que el estilo de dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Quali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis Específica 3.

Hipótesis General

H₀: La gestión de recursos humanos no se relaciona con el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

H₁: La gestión de recursos humanos se relaciona con el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

Primero se verifica el supuesto de normalidad, obteniéndose lo siguiente:

Tabla 20

Prueba de normalidad de la HG

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de recursos humanos	,131	76	,003
Desempeño Laboral	,152	76	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según se observa en la Tabla 20, la variable gestión de recursos humanos presenta un p – valor de 0,03 (menor a 5%) y la variable desempeño laboral presenta un p – valor de 0,00 (mayor a 5%), por lo que se puede concluir que ambas no cumplen el supuesto de normalidad. En ese sentido, incumpléndose el supuesto estadístico de la normalidad, se debe aplicar la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 21
Prueba de correlación de la HG

		Gestión de recursos humanos	Desempeño laboral
Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,751**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	76	76
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,751**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según se observa en la Tabla 21, la gestión de recursos humanos se relaciona significativamente ($p - \text{valor} < 0,05$) con el desempeño laboral puesto que el valor del $p - \text{valor}$ es 0,00. Asimismo, se puede decir que la relación es alta ($0.70 < \rho < 0.90$).

Por lo antes indicado, y en función de los resultados de las Tablas 20 y 21, se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que la gestión de recursos humanos se relaciona con el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis General.

4.6 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación ha analizado “La gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021”, habiéndose encontrado que el nivel de la variable “Gestión de Recursos Humanos” en Qali Warma es bajo (28,90%), regular (64,50%) y alto (6,60%). Asimismo, la media de la variable gestión de recursos humanos es 55,59. La mediana es de 56,50. La desviación estándar asciende a 17,47 y la varianza es 305,31. La asimetría es -0,082 (asimetría negativa) y la curtosis es -1,089 (leptocúrtica).

Respecto de la variable “Desempeño Laboral” se encontró que el 30,30% cree que el desempeño laboral se ha desarrollado a un nivel bajo. El 61,80% contestó que se ha desarrollado a un nivel regular y el 7,90% indicó que se ha desarrollado a un nivel alto. En general, se puede concluir que el desempeño laboral está entre regular y alto, debiendo corregir ciertas cosas para poder desempeñar el servicio de alimentación de forma óptima. Asimismo, la media de la variable desempeño laboral es 75,08. La mediana es de 75,50. La desviación estándar asciende a 23,31 y la varianza es 543,49. La asimetría es -0,128 (asimetría negativa) y la curtosis es -1,451 (leptocúrtica).

En la verificación de hipótesis se encontró que la gestión de recursos humanos se relaciona significativamente ($p - \text{valor} < 0,05$) con el desempeño laboral puesto que el valor del $p - \text{valor}$ es 0,00. Asimismo, se puede decir que la relación es alta ($0,70 < \rho < 0,90$). En ese sentido, se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que la gestión de recursos humanos se relaciona con el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

Lo anterior coincide con lo hallado por Tito (2015) quien concluye que: “El análisis del nivel de competencias de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Tacna permitió obtener un valor medio global de 2,32 que implicó que el nivel de competencias es bajo. Asimismo, existe una relación significativa entre la administración de recursos humanos y el nivel de competencias de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Tacna”.

Asimismo, coincide con lo encontrado por Machaca (2017) quien concluye que: “Los resultados muestran una regular gestión de recursos humanos y un desempeño laboral medio. Asimismo, la relación entre las variables es, estadísticamente, significativa, con un grado de correlación baja”.

De igual manera, Pedraza et al. (2010), en su investigación: “Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia”, concluyen que: “Se evidencia una relación entre el desempeño y la estabilidad laboral de los empleados. Asimismo, se registra insatisfacción y desmotivación por parte de los empleados debido a su remuneración y su evaluación de desempeño”.

Por lo antes mencionado, los resultados hallados coinciden con las investigaciones citadas, siendo la gestión de recursos humanos un factor fundamental para lograr un mejor desempeño laboral del personal del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

PRIMERA

Se determinó estadísticamente a un nivel de confianza del 95% que la contratación de personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

El nivel de correlación es 0,680 lo cual da cuenta de una relación moderada ($0.40 < \rho < 0.70$). entre la dimensión contratación de personal y la variable desempeño laboral. Un proceso adecuado de contratación, respetando los perfiles de puesto y la transparencia de dicho proceso ayuda a incluir profesionales idóneos a la institución asegurando un futuro desempeño que ayude a conseguir las metas establecidas.

SEGUNDA

Se determinó estadísticamente a un nivel de confianza del 95% que la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

El nivel de correlación es 0,746 lo cual da cuenta de una relación alta ($0.70 < r < 0.90$) entre la dimensión estructura organizacional y la variable desempeño laboral. Es claro que cuando las funciones están adecuadamente distribuidas y son claras, ayudan a que el personal se comprometa con su trabajo siendo conscientes

de su responsabilidad e importancia de su labor en la prestación de los servicios de alimentación que brinda Qali Warma.

TERCERA

Se determinó estadísticamente a un nivel de confianza del 95% que el estilo de dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

El nivel de correlación es 0,790 lo cual da cuenta de una relación alta ($0.70 < r < 0.90$) entre la dimensión estilo de dirección y la variable desempeño laboral. Es muy importante el estilo de dirección del líder ya que de esto dependerá la motivación y el adecuado clima organizacional que se genere dentro de los equipos de trabajo. Cuando el estilo de dirección es conciliador y participativo ayuda a que el personal desarrolle su potencial y desempeño.

CUARTA

Se determinó estadísticamente a un nivel de confianza del 95% que la gestión de recursos humanos se relaciona con el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

El nivel de correlación es 0,751 lo cual da cuenta de una relación alta ($0.70 < r < 0.90$) entre la variable gestión de recursos humanos y la variable desempeño laboral. El factor humano es clave para que cualquier organización alcance sus objetivos estratégicos. Cuando el personal se siente empoderado y con líderes que inspiran, se genera un fuerte impulso y motivación que ayuda a obtener un alto desempeño laboral.

5.2 SUGERENCIAS

PRIMERA

El personal manifestó que la dimensión contratación se ha desarrollado a un nivel regular (55,30%) y alto (14,50%). Es necesario seguir mejorando los procesos de contratación en vista que es fundamental para asegurar el desempeño laboral. En ese sentido, se recomienda a la oficina de recursos humanos que siga mejorando los procesos de contratación. Asimismo, es necesario fortalecer las siguientes acciones: actualizar la información del perfil profesional requerido para los puestos de trabajo, adecuar los requisitos del perfil profesional al puesto de trabajo vacante, seguir fortaleciendo la selección de personal con transparencia y orientar al nuevo colaborador sobre el tipo de trabajo que demanda el puesto/cargo.

SEGUNDA

El personal manifestó que la dimensión estructura organizacional se ha desarrollado a un nivel regular (55,30%) y alto (13,20%). En ese sentido, se recomienda a la oficina de recursos humanos que siga fortaleciendo la organización interna y niveles de jerarquía institucional. Asimismo, es necesario fortalecer las siguientes acciones: asignar funciones adicionales conforme a las capacidades de los colaboradores, dotar de los recursos (materiales, técnicos) necesarios para que el personal desempeñe sus funciones, asignar espacios físicos seguros al personal para el desarrollo de su trabajo, procurar que el trato jefe - colaborador sea por igual y sin preferencias y capacitar periódicamente al personal para que puedan mejorar su desempeño.

TERCERA

El personal manifestó que la dimensión estilo de dirección se ha desarrollado a un nivel regular (56,60%) y alto (11,80%). En ese sentido, se recomienda a los jefes de área seguir motivando y fortaleciendo las relaciones internas con el personal para mejorar el desempeño. Asimismo, es necesario seguir fortaleciendo las siguientes acciones: fomentar el trabajo en equipo, ser empático con las necesidades de los colaboradores, motivar la participación del personal en las actividades de la institución, compartir la toma de decisiones con los colaboradores y resolver acertadamente conflictos entre los colaboradores.

CUARTA

El personal manifestó que la gestión de recursos humanos se ha desarrollado a un nivel regular (64,50%) y alto (6,60%). En ese sentido, se recomienda a los jefes de área seguir mejorando los procesos de contratación, la estructura organizacional y los estilos de liderazgo. La función social que cumple el personal que labora en Qali Warma es trascendental para la vida y salud de muchos niños a nivel nacional. La alimentación de la niñez es clave para fortalecer la educación y el futuro del país. Es por ello que, el personal que trabaja para este programa social debe estar motivado y comprometido con la misión de Qali Warma. La gestión de recursos humanos es trascendental para que Qali Warma cumpla adecuadamente su función social ya que de ello dependerá que se beneficien miles de niños en todo el Perú.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguinis, H. (2007). *Performance management*. Pearson / Prentice-Hall.
- Alles, M. (2006). *Desempeño por Competencias, Evaluación de 360°*. Editorial Granica.
- Apaza, R. (2018). *Gestión de recursos Humanos y su influencia en la Contratación del personal para la Municipalidad Provincial de Carabaya Macusani 2017* [Universidad Andina Néstor Cáceres Velasquez].
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1712174>
- Araujo, M., & Leal, G. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132–147.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>
- Arias, L. (2018). *El modelo de esfuerzo - recompensa y el de inmersión (engagement) entre trabajadores de diversas organizaciones*.
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/3.03.pdf>
- Armas, Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Editorial Ecotec.
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad*, 11, 163–170.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Arriechi, M. (2012). *Evaluación de Desempeño del Talento Humano de la Universidad Fermín Toro utilizando Herramientas de Gestión Tecnológica* [Universidad Fermin Toro]. <http://www.uft.edu.ve/campusvirtual/edicion1/Articulo4.pdf>
- Barrios, L. (2018). *La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha* [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1820190>

- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Editorial McGraw - Hill.
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Cengage Learning.
- Borman, W., & Motowildo, S. (1997). Task performance and contextual performance : the meaning for personnel selection reserch. *Human Performance*, 10(20), 99–109.
- Bueno, W. (2018). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017* [Universidad Privada de Tacna].
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/385>
- Candia, C. (2018). *Gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral en el hospital Luis Negreiros Vega, Callao, 2017* [Universidad César Vallejo, Tesis de Maestría]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2075221>
- Cerrato Ramos, A. A. (2018). *La Gestión del Potencial Humano y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Essalud, Red Asistencial Tacna - 2017*. Universidad Privada de Tacna. <http://localhost:8080/xmlui/handle/UPT/520>
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Choquecota, R. (2010). *La gestión de recursos humanos y su influencia en el cumplimiento de objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2010. Una propuesta de auditoría de recursos humanos* [Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].

<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1702619>

Davis, K., & Newstrom, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Editorial McGraw Hill.

Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administración de Recursos Humanos: Enfoque Latinoamericano*. Pearson Educación.

Domínguez, M. (2008). Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías: Un estudio de caso en la comunidad valenciana. *Pensamiento & Gestión*, 24, 88–131. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762008000100005

Fischer, V., & Inojosa, E. (2010). *Relación entre la Calidad del Intercambio Líder - Miembro y el Desempeño Laboral en una Muestra de Empresas Venezolanas* [Universidad Católica Andrés Bello]. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR9895.pdf>

Gorriti, M. (2007). La Evaluación del Desempeño en las Administraciones. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 23(3), 367–387. https://www.researchgate.net/publication/237030291_La_Evaluacion_del_Desempeno_en_las_Administraciones_Publicas_Espanolas

Ibañez, M. (2000). Evaluación del Trabajador. *Gestión Del Tercer Milenio*, 3(6), 19–23. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v03_n6/evaluacion.htm

Llanque, A. (2020). *Gestión por competencias y su influencia en la productividad laboral del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Calana – Tacna, año 2018* [Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1702481>

- Machaca, L. (2017). *Relación entre la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral de los servidores administrativos públicos de la municipalidad distrital Alto de la Alianza, 2017* [Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1701273>
- Münch, L. (2010). *Administración de Capital Humano*. Editorial Trillas.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.
- Pacco, M. (2018). *Gestión de recursos humanos y su incidencia en el clima laboral en la municipalidad distrital crnl. gregorio albarracín lanchipa, tacna 2017 - 2018* [Universidad Privada de Tacna].
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/878/1/Pacco-Cordova-Maritza.pdf>
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Editorial Pearson Educación.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16, 493–505.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Pegoraro, F. (2009). *Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Contextual (Caso de Estudio)* [Universidad Católica Andrés Bello].
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7038.pdf>
- Quinteros, P. (2009). La Importancia de la Evaluación del Desempeño. *Blog Aptitus*.
<https://www.bumeran.com.pe/noticias/entrevista-a-la-sra-pilar-quinteros-marquina-gerente-de-recursos-humanos-de-merck-sharp-dohme-peru-ii-parte/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava). Pearson Educación.
- Rodríguez, J. (2008). *Modelo de gestión de recursos humanos*. Media Eureka.

- Rojas Arancibia, K. S. (2020). *Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima, 2017* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1161454>
- Tito, F. (2015). *La administración de los recursos humanos y su relación con el nivel de competitividad de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Tacna – 2013* [Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1702800>
- Van Scotter, J. (2000). Relationships of task performance and contextual performance with turnover, job satisfaction, and effective commitment. *Human Resource Management, 10*(1), 79–96. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(99\)00040-6](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1053-4822(99)00040-6)
- Werther, W. (2000). *Administración de personal y recursos humanos* (5ta Edició). Editorial McGrawHill.
- Werther, W., & Keith, D. (2014). *Administración de Recursos Humanos, Gestión del Capital humano*. Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.

ANEXO A: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente	Dimensiones	Conceptos	Ítems	Escala de medición
<p>Gestión de Recursos Humanos</p> <p>Según Chiavenato (2004) mencionó que: “Administración de recursos humanos significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable”. (p. 29)</p>	Contratación de Personal	Proceso para la incorporación de nuevo talento a la organización.	1 al 4	<p>Escala Likert</p> <p>1 al 7</p>
	Estructura Organizacional	Son las jerarquías dentro de la organización.	5 al 10	
	Estilo de Liderazgo	Es el modelo utilizado por la máxima autoridad para liderar a todo el personal.	11 al 16	
Variable Dependiente	Dimensiones	Conceptos	Valoración	
<p>Desempeño Laboral</p> <p>Palací (2005) la define como: “una conducta o rasgo observable, que se mide por la capacidad de cada persona en contribuir a la organización”.</p>	Desempeño Contextual	Es el desempeño para con los integrantes de la organización, relaciones laborales.	1 al 14	<p>Escala de Likert</p> <p>1 al 7</p>
	Desempeño de Tareas	Es el desempeño del trabajo mismo, es decir, la productividad.	15 al 21	

ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DEL PROYECTO:

LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA SOCIAL QALI WARMA DE TACNA Y MOQUEGUA, 2021.

Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021?	Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.	La gestión de recursos humanos se relaciona con el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.	Variable 1: Gestión de Recursos Humanos	1. <u>Tipo de investigación</u> Pura o Básica 2. <u>Diseño de investigación</u> No experimental Descriptivo-Correlacional 3. <u>Nivel de investigación</u> Correlacional. 4. <u>Población</u> Los 93 trabajadores de Qali Warma de Tacna y Moquegua. 5. <u>Muestra</u> Muestreo aleatorio simple. Se encuestará a 76 trabajadores. 6. <u>Técnicas</u> Encuesta 7. <u>Instrumentos</u> Cuestionario
Problemas Secundarios	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Dimensiones:	
¿Qué relación existe entre la contratación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021?	Establecer la relación entre la contratación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.	La contratación de personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.	1. Contratación de personal 2. Estructura organizacional 3. Estilo de dirección	
¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021?	Establecer la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.	La estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.	Variable 2: Desempeño laboral Dimensiones:	
¿Qué relación existe entre el estilo de dirección y el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021?	Establecer la relación entre el estilo de dirección y el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.	El estilo de dirección se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.	1. Desempeño contextual 2. Desempeño de Tareas	

ANEXO C: FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA GRH

Para medir la variable Gestión de Recursos Humanos se utilizará la escala de medición desarrollada por Pacco (2018); según los detalles de su ficha técnica descrita a continuación:

Nombre del instrumento

Escala de Gestión de Recursos Humanos.

Nombre del Autor

Pacco (2018).

Baremos

Adaptación a baremos peruanos por Suarez (2013).

Particularidad

Instrumento de exploración mediante escala de Likert de 7 categorías.

Objetivo

Medir la percepción de la Gestión de Recursos Humanos a través de sus dimensiones: Contratación de Personal, Estructura Organizacional y Estilo de Dirección.

Estructuración

La prueba tiene 3 áreas.

Características

Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos.

El cuestionario ha sido validado para medir la percepción de la Gestión de Recursos Humanos. Consta de dieciséis ítems agrupados en las siguientes áreas: Contratación de Personal, Estructura Organizacional y Estilo de Liderazgo.

ANEXO D: CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Escala de Pacco (2018).

Instrucciones:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1 = Totalmente en desacuerdo

7 = Totalmente de acuerdo

D.	N°	Enunciado	VALORACIÓN						
			1	2	3	4	5	6	7
CONTRATACIÓN	1	En las convocatorias, está incluida toda la información del perfil profesional requerido para los puestos de trabajo.							
	2	Los requisitos del perfil profesional se ajustan al puesto de trabajo vacante.							
	3	Se realiza una selección de personal con transparencia.							
	4	Se orienta al nuevo colaborador sobre el tipo de trabajo que demanda el puesto/cargo.							
ESTRUCTURA	5	Los colaboradores reconocen cuáles son sus funciones de trabajo.							
	6	Se les asignan funciones adicionales conforme a las capacidades de los colaboradores.							
	7	Cuenta con los recursos (materiales, técnicos) necesarios para desempeñar sus funciones.							
	8	Se le asigna un espacio físico seguro para el desarrollo de su trabajo.							
	9	El trato jefe-colaborador se da por igual sin preferencias.							
	10	Los colaboradores respetan la jerarquía del jefe.							
ESTILO DE LIDERAZGO	11	El jefe promueve el trabajo en equipo.							
	12	El jefe comprende las necesidades de los colaboradores.							
	13	Se fomenta la participación del personal en las actividades de la Institución.							
	14	Se considera al personal en la conducción y organización de eventos o actividades de la institución.							
	15	El jefe sustenta sus decisiones con sus colaboradores.							
	16	Los directivos resuelven acertadamente conflictos entre los colaboradores							

ANEXO E: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del Instrumento

Cuestionario de Desempeño Laboral de Williams y Anderson (1991)

Autor

Williams y Anderson (1991)

Adaptadores

Hernández y Herrera (2006).

Aplicación

Individual.

Tiempo

Entre 10 y 15 minutos, aproximadamente.

Edad

Mayores de edad.

Categorías

RRHH, Desempeño Laboral.

Descripción

El Cuestionario de Desempeño laboral mide el rendimiento de los trabajadores dentro de la organización, tomando en cuenta las actitudes cívicas que deben tener las personas dentro de una entidad. Proporciona puntuaciones válidas y fiables en las siguientes dimensiones del Desempeño Laboral según Williams y Anderson (1991): 1) Desempeño Contextual y 2) Desempeño de Tareas.

Confiabilidad y Validez

- Se calculó el Alfa de Cronbach y se obtuvo un $\alpha = 0.89$ y para sus dimensiones $\alpha = 0.86$ y $\alpha = 0.90$, respectivamente.
- Según Bolívar (2014) Venezuela, el instrumento tiene una confiabilidad de $\alpha = 0.841$ y para cada dimensión $\alpha = 0.819$ y $\alpha = 0.732$, respectivamente.

ANEXO F: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Desempeño Laboral de Williams y Anderson (1991)

Instrucciones:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta (1 = Totalmente en desacuerdo y 7 = Totalmente de acuerdo).

Dimensión	N°	Este empleado:	Valoración							
			1	2	3	4	5	6	7	
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	HACIA LOS INDIVIDUOS	1	Ayuda a otros que han estado ausentes.							
		2	Ayuda a otros que tienen fuertes cargas de trabajo.							
		3	Ayuda al supervisor con su trabajo (aunque no se lo haya pedido).							
		4	Toma parte de su tiempo para escuchar los problemas y preocupaciones laborales de sus compañeros.							
		5	Deja de hacer lo que está haciendo para ayudar a nuevos empleados.							
		6	Tiene un interés personal en los demás empleados.							
		7	Comparte información laboral con sus compañeros de trabajo.							
	HACIA LA ORGANIZACIÓN	8	Asiste al trabajo por encima de las normas.							
		9	Avisa previamente cuando no pueda asistir al trabajo.							
		10	Se toma descansos en el trabajo no merecidos.							
		11	Pasa gran cantidad de tiempo manteniendo conversaciones telefónicas personales.							
		12	Se queja de cosas insignificantes en el trabajo.							
		13	Conserva y protege la propiedad de la organización.							
		14	Se adhiere a las reglas informales concebidas para mantener el orden.							
DESEMPEÑO DE TAREAS	15	Completa adecuadamente los deberes asignados.								
	16	Cumple con las responsabilidades especificadas en la descripción de cargo.								
	17	Realiza las tareas que se espera de él.								
	18	Reúne los requisitos formales del puesto de trabajo.								
	19	Se involucra en actividades que influyen directamente en su evaluación de desempeño.								
	20	Descuida los aspectos del trabajo que está obligado a realizar.								
	21	Falla al desempeñar deberes esenciales.								

ANEXO G: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Confiabilidad del instrumento que mide la variable “Gestión de Recursos Humanos”

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	76	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	76	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	16

Confiabilidad del instrumento que mide la variable “Desempeño Laboral”

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	76	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	76	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	21

Según se observa en las tablas anteriores, los niveles de confiabilidad de ambos instrumentos es alto motivo por el cual pueden ser aplicados para recoger la información de las variables en estudio.

ANEXO H: RESULTADOS SEGÚN CARGO

General

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

Tabla 22

Gestión de Recursos Humanos

		Gestión de Recursos Humanos			Total
		Bajo	Regular	Alto	
cargo	Coordinador técnico		50,0%	50,0%	100,0%
	Especialistas	25,0%	58,3%	16,7%	100,0%
	Profesionales	23,6%	76,4%		100,0%
	Monitores de gestión	9,1%	90,9%		100,0%
	Supervisores	26,7%	73,3%		100,0%
	Asistentes administrativos	22,9%	62,9%	14,3%	100,0%
Total		28,9%	64,5%	6,6%	100,0%

Tabla 23

Dimensión desempeño

		Dimensión desempeño			Total
		Bajo	Regular	Alto	
cargo	Coordinador técnico		100,0%		100,0%
	Especialistas	25,0%	58,3%	16,7%	100,0%
	Profesionales	81,8%	18,2%		100,0%
	Monitores de gestión	9,1%	86,4%	4,5%	100,0%
	Supervisores	20,0%	80,0%		100,0%
	Asistentes administrativos	42,9%	35,7%	21,4%	100,0%
Total		30,3%	61,8%	7,9%	100,0%

1.4.2 Objetivos Específicos

Establecer la relación entre la contratación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

Tabla 24

Dimensión contratación

		Dimensión contratación			
		Bajo	Regular	Alto	Total
cargo	Coordinador técnico			100,0%	100,0%
	Especialistas	25,0%	41,7%	33,3%	100,0%
	Profesionales	33,6%	66,4%		100,0%
	Monitores de gestión	13,6%	86,4%		100,0%
	Supervisores	26,7%	66,7%	6,7%	100,0%
	Asistentes administrativos	22,9%	48,6%	28,6%	100,0%
Total		30,3%	55,3%	14,5%	100,0%

Establecer la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

Tabla 25

Dimensión estructura

		Dimensión estructura			
		Bajo	Regular	Alto	Total
cargo	Coordinador técnico			100,0%	100,0%
	Especialistas	25,0%	41,7%	33,3%	100,0%
	Profesionales	72,7%	27,3%		100,0%
	Monitores de gestión	13,6%	86,4%		100,0%
	Supervisores	26,7%	66,7%	6,7%	100,0%
	Asistentes administrativos	42,9%	35,7%	21,4%	100,0%
Total		31,6%	55,3%	13,2%	100,0%

Establecer la relación entre el estilo de dirección y el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021.

Tabla 26

Dimensión estilo de dirección

		Dimensión estilo de dirección			Total
		Bajo	Regular	Alto	
cargo	Coordinador técnico		50,0%	50,0%	100,0%
	Especialistas	25,0%	33,3%	41,7%	100,0%
	Profesionales	23,6%	76,4%		100,0%
	Monitores de gestión	13,6%	86,4%		100,0%
	Supervisores	13,3%	60,0%	26,7%	100,0%
	Asistentes administrativos	22,9%	62,9%	14,3%	100,0%
Total		31,6%	56,6%	11,8%	100,0%