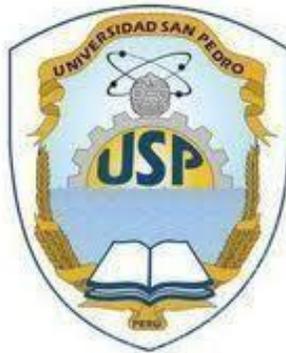


**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**Gestión de recursos humanos y evaluación de procesos  
administrativos en el Policlínico Policial Zarate, Lima 2018**

**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la  
Salud con Mención en Gestión de los servicios de Salud**

**Autor:**

**Salas Velásquez, Juan Ramón**

**Asesor:**

**Dr. Palomino Márquez, Manuel Guzmán**

**Huacho – Perú**

**2020**

**Palabras Clave**

Tema	Gestión de los recursos humanos y evaluación de procesos
Especialidad	Gestión

**Keyword**

Thema	Human resources management and process evaluation
Specialty	Management

**Palavras chave**

Tema	Gestão de recursos humanos e avaliação de processos
Especialidade	Gestão

**Línea de investigación**

<b>Línea de Investigación</b>	Gestión y administración en los servicios de salud
<b>Área</b>	Ciencias médicas y de salud
<b>Sub área</b>	Ciencias de la salud
<b>Disciplina</b>	Salud pública

**Gestión de recursos humanos y evaluación de procesos administrativos en el  
Policlínico Policial Zarate, Lima 2018**

**Human resources management and evaluation of administrative processes at the  
Zarate Police Polyclinic, Lima 2018**

**Gestão de recursos humanos e avaliação de processos administrativos na Policlínica  
de Polícia de Zarate, Lima 2018**

## ÍNDICE

	Pág.
<b>CARATULA</b>	<b>i</b>
<b>PALABRAS CLAVE</b>	<b>ii</b>
<b>TÍTULO</b>	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vii</b>
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	2
1.1.1 Antecedentes	2
1.1.2 Fundamentación científica	8
1.1.2.1 Gestión de los recursos humanos	8
1.1.2.2 Evaluación de procesos administrativos	18
1.2 Justificación de la investigación	24
1.3 Problema de investigación	25
1.3.1 Problema general	25
1.3.2 Problemas específicos	26
1.4 Definición conceptual y operacional	27
1.4.1 Gestión de los recursos humanos	27
1.4.2 Evaluación de procesos administrativos	30
1.5 Hipótesis	32
1.5.1 Hipótesis general	32
1.5.2 Hipótesis específicas	32
1.6 Objetivos	32
1.6.1 Objetivo general	32
1.6.2 Objetivos específicos	32

<b>II</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>33</b>
	2.1 Tipo y diseño	33
	2.2 Población y muestra	33
	2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	35
	2.4 Procesamiento y análisis de la información	36
<b>III</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>37</b>
	Contrastación de hipótesis	40
<b>IV</b>	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	<b>49</b>
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>54</b>
	5.1 Conclusiones	54
	5.2 Recomendaciones	55
<b>VI</b>	<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>56</b>
<b>VII</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>57</b>
<b>VIII</b>	<b>APÉNDICES Y ANEXOS</b>	<b>60</b>
	8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistência lógica	60
	8.2 Anexo N° 2 Matriz de consistência metodológica	62
	8.3 Anexo N° 3 Conceptualización y operacionalización de las variables	63
	8.4 Anexo N° 4 Cuestionario	66
	8.5 Anexo N° 5 Base de datos	71
	8.6 Anexo N° 6 Plan de mejora	72
	8.7 Anexo N° 7 Tabla de resultados	78

## **RESUMEN**

El propósito del trabajo científico fue socializar iniciativas para complementar de manera coherente y efectiva en el cumplimiento de procesos administrativos en términos de calidad, con el objetivo de determinar si la gestión de los recursos humanos influye en la evaluación de los procesos administrativos de los servidores del Policlínico PNP Zarate. Metodología descriptiva correlacional, transversal aplicada, la población fueron 65 trabajadores de la institución distribuido por profesionales y técnico, oficiales, suboficiales, personal civil profesional de las salud y miembro PNP asignado; el tipo de muestreo fue no probabilístico intencionado, para la recolección de datos, la técnica fue una encuesta, y el instrumento un cuestionario estructurado de acuerdo a los objetivos de la investigación. Para la hipótesis general, hipótesis específica 1 y 2 se realizó el proceso estadístico mediante la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon referido a la injerencia de puntajes de dos muestras correlacionadas con diferencias, en la cual el mismo sujeto es control, y para la hipótesis específica 3 se pudo efectuar una aproximación de Tau b de kendall a una distribución normal, para las pruebas de significación. Los resultados encontrados, que los elementos fundamentales de la gestión de los recursos humanos no influyen positivamente; que las competencias centrales de la gestión de los recursos humanos no influyen de manera directa y los roles de la gestión de los recursos humanos tiene una baja correlación directa con la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate. Se concluye que la gestión de los recursos humanos no infiere en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.

## **ABSTRACT**

The purpose of the scientific work was to socialize initiatives to complement in a coherent and effective way in the fulfillment of administrative processes in terms of quality, with the aim of determining if the management of human resources influences the evaluation of the administrative processes of the servers of the PNP Zarate Polyclinic. Descriptive correlational, transversal methodology applied, the population was 65 workers of the institution distributed by professionals and technicians, officers, non-commissioned officers, civilian health professional personnel and assigned PNP member; the type of sampling was intentional non-probabilistic, for data collection, the technique was a survey, and the instrument a structured questionnaire according to the research objectives. For the general hypothesis, specific hypothesis 1 and 2, the statistical process was carried out using the Wilcoxon Marked Ranks and Matched Pairs test referring to the interference of scores of two samples correlated with differences, in which the same subject is a control, and for In specific hypothesis 3, a Kendall Tau b approximation to a normal distribution could be made for the significance tests. The results found that the fundamental elements of human resources management do not have a positive influence; that the core competencies of human resources management do not have a direct influence and the roles of human resources management have a low direct correlation with the evaluation of the administrative processes of the workers of the PNP Zarate Polyclinic. It is concluded that the management of human resources does not infer in the evaluation of the administrative processes of the workers of the PNP Zarate Polyclinic.

## I INTRODUCCIÓN

Los recursos humanos formar parte elemental y elementos centrales de las organizaciones modernas para posesionarse y alcanza la competitividad visionada de manera gerencial y con adhesión de los avances científicos. La Teoría de los requerimientos de competencias precisa que el capital intelectual forma la base principal de toda organización, cuya peculiaridad se evidencia por su alta variabilidad, así como las actitudes de los seres humanos de manera personal y de sociabilidad. La parte gestacional de los recursos humanos es un instrumento constitucional de las organizaciones a través del se propician otra de cadenas para alcanzar la finalidad y propósito de sus metas establecidas y sobrevida organizacional. Su meta es alcanzar que la empresa tenga orden en los instrumentos sistematizados integrando todos los procesos; de tal manera que estos procedimientos consideran tres factores elementales, según Jackson y Schuler:

- Se debe implantar métodos modernos según perfil requerido en la incorporación de recursos humanos, selectividad y valuación.
- Aplicar normativas de selección de recursos humanos responsables, que aporte con sus competencias en desarrollo laboral determinado.
- Plasmar la identidad institucional y filosofía de trabajo, que enmarquen la misión y visión anexada a valores axiológicos de acuerdo a las normativas y reglamentos implementados en la organización. (Martínez, 2015)

El perfeccionamiento del capital intelectual es una estrategia moderan que articula las cuatro fases del proceso administrativo, desde la planificación, forma organizativa, crecimiento y conjunción de la concertación y supervisión de carácter evaluativa del desarrollo y eficiencia laboral específica. El incremento de las capacidades de recursos intelectuales describe la oferta al interior de la empresa con cubriendo los perfiles de los nuevos empleos para desarrollo organizacional con proyección externa en la propuesta de la empresa, de tal manera que la dependencia de la necesidad de la fuerza laboral es menor por la alta competitividad y

selectividad cubriendo cada puesto de trabajo respetando la cultura organizacional con avances tecnológicos y sociales. (Durán, 2013).

Siguiendo el desarrollo responsable de la organización, el manejo de los recursos humanos adopta estrategias de desarrollo social e individual, siempre que se tenga un gestor visionario que articule todas las áreas de la organización como un binomio empresa-sociedad. Los procedimientos estratégicos asociada una filosofía pragmática basado en el proceso administrativo y la evaluación del desempeño de los colaboradores en el cumplimiento de los procesos administrativos, lo cual evidenciará si la elección del personal fue acorde al perfil requerido y el fortalecimiento de capacidades han cubierto los requirentes de la organización y las necesidades del personal. (Ayala, 2012)

## **1.1 Antecedentes y fundamentación científica**

Se planificó una búsqueda literaria en bibliotecas, revistas científicas, revisión de artículos, de igual características se hizo uso de buscadores como: Google Académico, Medline, Lilacs, EBSCO y Chocrane, no se ha podido encontrados trabajos específicos relacionados al tema, hemos considerado los que tienen similitud con la investigación propuesta.

### **1.1.1 Antecedentes**

Icanaqué y Neyra (2016), realizo una investigación en Perú titulada: Auditoria administrativa como instrumento de control para la evaluación de los procesos de selección de personal del centro de gestión tributario - Chiclayo, cuyo objetivo fue implantar la auditoria administrativa como herramienta de supervisión para la valuación de los procedimientos elección de personal. Metodología investigación de tipo descriptivo – propositiva, se usó cuestionario elaborado con 24 ítems, se validó mediante de alfa de cronbach. Muestra de 50 servidores. Resultados se encuentra un bajo nivel en la auditoría administrativa, los procedimientos de elección de personal existen marcadas brechas: el

enrolamiento interno y externo, las entrevistas y métodos de elección evidencia bajos niveles. Concluye que, el tiempo de familiarización organizacional y el entrenamiento muestran presentan niveles bajos supervisión que contravienen los tipos de procedimientos de elección del recurso humano.

Montoya y Boyero (2015), en su artículo publicado en Colombia titulado: El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional, cuyo propósito fue precisar ciertos elementos sobresalientes que se desarrollan en entorno evaluativo que implican la dirección estratégica. Metodología, investigación sistemática documental, que evalúan dimensiones como dirección, planeamiento, cualidad, intervención, y trabajo en equipo. Resultados la institución debe orientar sus elementos humanos vinculados a estrategias organizacionales planificadas dentro de la organización. El recurso humano es esencial comprometido posee mucha actitud de cambio y adaptación que permita asegurar una fortaleza competitiva personal es el factor clave en la capacidad de adaptación de la organización y en la consolidación de una ventaja competitiva. Concluye que es necesario fortalecer los instrumentos de calidad dentro de los procedimientos organizacionales basado en el fortalecimiento constante en cada fase dimensional de la calidad que garanticen su existe la necesidad de consolidar herramientas por la calidad de los procesos, los productos y los servicios en un sistema de calidad, de forma que la organización esté sustentada desde los paradigmas del mejoramiento continuo y la calidad total como dimensiones que le garantizan su factibilidad.

Tola (2015), realizo una investigación en Perú titulada: Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de EsSalud de la Región Puno - 2012, cuya finalidad fue investigar la articulación entre la gestión administrativa en el perfeccionamiento de los servicios de salud.

Metodología estudio descriptiva-explicativa-correlacional, investigación básica, con una muestra de 56 trabajadores, se usó una encuesta estructurada. Resultados el 27% refiere conocer de manera clara y transparente de las normativas nacionales e institucionales, los responsables de la gestión administrativa tienen que planificar acciones que contribuyan a fortalecer las evaluaciones clínicas, incrementar la presencia de la institución en la comunidad y ser eficiente y eficaces con la distribución de los recursos financieros y recursos humanos; el 21% afirman que falta marcar el rumbo hacia la excelencia institucional y evidencia falta compromiso de sus trabajadores con la gestión administrativa; por otro lado, el 36% afirman poseer baja importancia referente a fortalecer las competencias profesionales; el 37% afirman la ausencia de asociación entre la gestión de tecnologías de salud y la conceptualización del ciclo de aplicación; el 32% afirman que los gestores no direccionan la administración por competencias. Concluye que la gestión administrativa se asocia de manera mínima en la cualidad de los servicios de salud y muestran ser ineficiente y ineficaces.

Chávez y Reinoso (2015), realizó una investigación en Ecuador titulada: Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, con el objetivo formulado de precisar si el accionamiento de un modelo de gestión por suficiencia de talento humano perfecciona la calidad de servicio. Metodología estudio Descriptivo limitada la ejecución a un modelo de gestión, mediante encuestas y muestreo probabilístico. Resultado los procedimientos que se llevan a cabo en la actualidad en el área de enfermería y Hospital no son modernos y dificultan el desarrollo de las competencias de los profesionales de enfermería. Conclusión al interior de la organización de salud y como tal en enfermería no se ha establecido dentro de la gestión un modelo basado en las competencias y

consolidar el logro de los propósitos institucionales y alcanzar los objetivos formulados en el plan estratégico contemplando las normativas y procesos.

Ñiquén y Zapata (2014), realizaron una investigación en Perú cuyo título fue: Percepciones de enfermeras asistenciales sobre: rol gerencial de enfermeras jefes de servicio. Hospital Nacional - EsSalud. Chiclayo - Perú, 2013, cuyo propósito fue reconocer, delinear y observar las captaciones; en los servicios de emergencia, unidad de cuidados intensivos y cirugía de tórax, cardiovascular, cardiología-otorrinolaringología. Metodología investigación de enfoque cualitativo, descriptivo. Resultados el liderazgo es una competencia para desarrollar una gestión de calidad y efectivo en la jefa de enfermería y desarrollarla de manera pertinente en la profesión de enfermería, supervisar el trabajo, comunicación asertiva, actividades implícitas de una buena gestión, que se evidencia en el trato y forma de transmitir seguridad, aliento y protección entre sus colegas que influye para el logro de metas. Conclusiones, reconocen deficiencias en la gestión de las jefaturas de enfermería, carencia de un liderazgo asertivo, incoherencia en la gestión y distribución de los recursos humanos, deficiencia en la dotación de materiales e insumos, así como invisibles procedimientos prácticos y bajas competencias sociales.

Rodríguez (2013), realizó una investigación en Perú titulada: Manejo de herramientas de gestión y percepción del cuidado de Enfermería en hospitales de Chachapoyas, Perú, con el propósito de confrontar la utilización de las herramientas de gestión por el personal de enfermería y la captación sobre el cuidado brindado por los profesionales de enfermería por parte del usuario. Metodología diseño del estudio descriptivo no experimental comparativo en una muestra de 140 pacientes hospitalizados y 25 profesionales de enfermería de 2 instituciones hospitalarias, se estudiaron 80 historias clínicas para precisar el proceso de atención de enfermería. Resultados, el Proceso de Atención de

enfermería refleja un manejo regular, presenta baja competencias científico técnica, y buena interacción interpersonal. Conclusiones las buenas relaciones interpersonales del personal de enfermería contribuyen a que los pacientes tengan una percepción de regular a bueno, referente al cuidado de enfermería en el proceso de gestión.

Enríquez y López (2013), realizaron una investigación en Ecuador titulada: caracterización técnico-administrativa de la gestión de enfermería en el Hospital “Marco Vinicio Iza”, de la ciudad de Iago agrio, período septiembre 2012 – febrero 2013, con el objetivo de determinar el correcto cumplimiento técnico – administrativo de la gestión de enfermería. Metodología estudio de tipo cualitativo y cuantitativo, se evaluó al personal a través de técnicas como la encuesta y la observación, las cuales estuvieron encaminadas a obtener información sobre el correcto cumplimiento de las normas técnico - administrativas. Resultados existe un déficit en la administración y coordinación de la Unidad de Gestión de Enfermería (UGE), que se refleja en el desempeño de los profesionales de enfermería que trabajan en la institución sanitaria, al observar que la calidad de atención que se brinda mantiene un porcentaje bajo de satisfacción, ya sea por no contar con talento humano suficiente, o por no mantener una continua capacitación del personal de enfermería. Conclusiones en la exposición referente al Manual Técnico de Procedimientos en enfermería, el personal mostró gran interés, referentes a la temática en estudio y se logró además aclarar ciertos criterios de gran interés, importancia y trascendencia para fortalecer e incrementar la calidad de los cuidados prestados por las organizaciones sanitarias.

Acevedo, Colin y Bolaños (2013), en su trabajo en México titulado: La evaluación de la eficiencia administrativa del equipamiento urbano municipal. El caso de León, Guanajuato, con el objetivo de observar la operación y manejo

del abastecimiento urbano. Metodología, valoración de método de normativas públicas -como alternativa de supervisión-, percibida como la utilización sistemática del proceso de indagación social para evaluar la parte conceptual, el diseño, la inserción y la productividad de los programas públicos, se estructuraron un modelo de trabajo conformado por tres magnitudes como la jerarquía jurídica, administrativa y la participación social. Resultados, se llegó a precisar que el Índice de Eficiencia Administrativa para cada dimensión, requiere del planteamiento de una serie de propuestas encomendadas a fortalecer el cumplimiento administrativo en el tratamiento y manejo operativo del aprovisionamiento urbano. Concluye que, la administración y gobierno municipal basado en la transferencia y de capitulación de cuentas incorporando a la sociedad y comunidad para alcanzar un alto crecimiento y desarrollo. El crecimiento holístico de la infraestructura generadores de valor enfocada para lograr servicios públicos y hacerlos competitivos, funcionales.

Garzón (2011), realizaron una investigación en Colombia titulada: Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, con el objetivo de sedimentar y redelinear la noción de dirección, régimen y administración en enfermería. Metodología estudio tipo descriptivo, se examinaron diversas metodologías de observación como el modelo Wilson, de Walker y Avant y Meléis, asimismo, se analizó la ilustración y comprobación de conceptualización, mediante la técnica de indagación conceptual simultánea a través de fases: semejanzas, divergencias, propiedad y consecuencias. Resultados los atributos propician la línea direccional de una institución, alcanzado objetivos, planes organizativos de las actividades. La semejanza con las ideas de gestión gerencial determinada por el adecuado manejo de los recursos. La gestión en enfermería está dada por alcanzar los objetivos institucionales y en la toma de decisiones oportunas, siendo su máxima cualidad gerencial su liderazgo. Conclusiones en enfermería,

los conceptos de administración, gestión y gerencia evidencia factores propios de los líderes ganadores como lo es el liderazgo, asociado a determinantes de propiciar complacencia en los individuos que reciben los cuidados, alcanzar propósitos u objetivos organizaciones y optimizar los recursos con eficiencia y calidad evidenciada en la secuencia lógica del proceso administrativo; las disimilitudes son imperceptibles, y están determinadas por el nivel jerárquico y por la percepción que se tenga del objeto del cuidado.

### **1.1.2 Fundamentación científica**

#### **1.1.2.1 Gestión de los recursos humanos**

El modelo de gestión administrativa del talento humano, considera los principios institucionales que enrola la misión y visión, la normatividad, técnicas, procesos e instrumentos que a través del conjunto de actividades que se utilizan en la administración pública, es necesario sean realizadas por las diferentes organizaciones y Poderes del Estado, los Organismos de representación Constitucional y los niveles de Gobierno, que pueden considerarse de dos tipos: i) métodos pragmáticos funcionales y ii) métodos administrativos que tiene como propósito moderar y promover de manera eficiente y eficaz los recursos en las entidades de la Administración Pública. (Servir 2016)

La globalización e internacionalización de las empresas dado por el crecimiento tecnológico y avance de la ciencia asociado al incremento de estándares exigentes en búsqueda de la calidad y producción, tiene como parámetro inherente que las organizaciones sanitarias deben modernizarse y enfrentar un desarrollo competitivo siendo imprescindible enrolar personal altamente competente. Los procesos de gestión y administración se desarrollan mediante los procedimientos administrativos como lo es la planificación, el tipo de organización formuladas, la dirección para la

ejecución de las actividades y la fase de evaluación y control de lo planificado. La gestión del capital requiere diseñar y formular estrategias encaminadas en potenciar y reforzar las capacidades del capital humano al máximo en los procesos cognitivos, procedimentales y actitudinales, que forman parte inherente al desempeño profesional para alcanzar el éxito. La administración del capital intelectual es un procedimiento como parte de seleccionar personal o trabajadores que sumen valor con sus capacidades en la organización sanitaria, entre sus principios rectores la organización usa estrategias de fidelizar y desarrollar capacidades del capital intelectual que ya forma parte de la institución. Dentro de la misión de la gestión de los recursos humanos es que su organización enrole un alto número de trabajadores de alta competencia que incremente el valor de la institución y mantenga estándares de competitividad y posicionamiento social. (Icanaqué y Neyra 2016)

El recurso intelectual es el principal y esencial componente de la organización que contribuye a formar parte de la diferencia positiva para ser competitivo. La administración y direccionamiento del recurso humano se propugna logras el desarrollo mediante la eficacia y la eficiencia, con el propósito de alcanzar altos estándares de rendimiento sostenido en un valor adicional y en una expectante ventaja de crecimiento competitivo, en la organización quienes contribuyen en alcanzar que la gestión sea competitiva y alcance el logro tanto de las metas como de los objetivos establecidos, es el talento y capital intelectual como factor de desarrollo estratégico de la institución en tal sentido el personal es capaz de desarrollar habilidades y fortalecer competencias que avance hacia el posicionamiento de una ventaja competitiva sostenida y constante en la línea del tiempo, propiciando la formación coherente de un capital intelectual único competente inigualable, sobre todo motivado.

Las organizaciones sanitarias modernas necesitan recursos humanos con capacidad de interpretar las necesidades y requerimientos de los consumidores

transformando los servicios con atención basada en la calidad, de fortalecer e innovar el compromiso social dirigido a la comunidad de forma prioritaria, al margen del perfil administrativo, organizativo, ubicación y accesibilidad.

De acuerdo con, Herrera Gómez, la forma de gestionar el recurso humano forma parte de un serie de actividades y procesos concretos con la finalidad de desarrollarse en el área, considerando un compromiso directo en los procesos cognitivos, actitudes y aptitudes de los trabajadores al interior del modelo organizacional” (2001, p. 48), por lo tanto, la gestión organizacional tiene que priorizar sus esfuerzos en alcanzar dentro de su propósito el logro de sus objetivos y metas planificadas en un periodo articulando de manera integral gestores y capital intelectual. (Montoya y Boyero 2015)

Un factor a considerar en todas las organizaciones sanitarias es cumplir con los estándares de eficiencia y eficacia que se han formulado a través de las estrategias propuestas que dentro de la parte operativa se cumpla las actividades planificadas dentro de los procesos organizacionales considerados en el modelo de gestión dispuestos por el director corporativo y socializado con todos los que conforman la organización, se debe considerar los elementos primordiales para un correcto funcionamiento.

- Valor del recurso: El fortalecimiento de la gestión alcanza su valor cuando plasma diversas estrategias que propician mecanismos para minimizar los costos de producción y elaboración, logando un valor propio en la oferta de los servicios.
- La generosidad humana como componente excepcional: Demostrado en las habilidades, conocimientos y competencias del recurso humano de la organización que forma parte de una ventaja competitiva.
- Un recurso complicado de reproducir: Todo trabajador incrementa y fortalece sus habilidades y procura sus capacidades que le hacen

diferente, alcanzando una alta competencia y posicionamiento en la organización.

- Organización de los recursos: El progreso de las tareas desarrolladas por los trabajadores son acciones primordiales para implementar modelos de trabajo eficientes en la organización de tal forma que se evidencien en los servicios percibidos por los consumidores.
- Eficiencia en la dirección de los recursos: Las diligencias que deben efectuar cada trabajador tiene que ser demostradas de manera precisa alcanzando estándares como un mecanismo consistente para lograr los objetivos, por tal razón las acciones desarrolladas deben generar un valor y alcanzar resultados que permita a la organización sanitaria lograr su reconocimiento social a través de sus trabajadores.
- Consolidación y crecimiento de los recursos: Las instituciones deben seleccionar el mejor capital intelectual con el propósito de alcanzar el crecimiento y dinamizar las habilidades de sus trabajadores. (Montoya y Boyero 2015)

Autores Bohlander y Snell, plantean la manera transformar a los trabajadores en recursos principales estratégicos de su giro comercial, mediante el fortalecimiento de sus competencias principales, a través de su elección de habilidades desarrolladas y conocimientos alcanzados dentro de la organización que desarrollan valores agregados para los usuarios, las instituciones modernas propugnan el logro de ventajas competitivas continuas y permanentes cuando contribuyen al desarrollo de las competencias centrales de sus trabajadores como recurso central de crecimiento.

- Los trabajadores deben ser provechosas: La importancia de los trabajadores se incrementa cuando se alcanza minimizar los costes, generando un valor diferenciado en los consumidores articulando ambas conductas.

- Las personas deben ser no muy comunes y diferentes: Se elementos que permiten a las organizaciones poseer recursos humanos como una ventaja competitiva por sus capacidades desarrolladas y conocimientos alcanzados puestos a disposición, que los hace diferentes de la competencia.
- Deben ser imposibles de simular o copiar: Contribuyen a alcanzar los objetivos como ventaja competitiva, si sus capacidades innatas de innovación y contribución no están al alcance ser reproducidas por los trabajadores de la competencia, produce e innovan servicios ofertados.
- Deben estar identificados y organizados: Los recursos humanos tienen que estar disponibles con la finalidad de poder desplazarse para poder desarrollar sus actividades de forma efectiva, en las diversas actividades encargadas con mínima antelación. (Massaro, 2015)

El capital intelectual o recurso humano forma parte del valor que contribuye a consolidar a la organización, por ser parte de una organización que desarrolla y conoce mejor su área laboral y alcanza resultados acordes a los objetivos institucionales superando las expectativas de los clientes en lapsos de tiempos. La planificación y gestión de recursos humanos, según Dave Ulrich se interpretan en cuatro o direcciones:

- Primer Rol “socio estratégico principal”: La estrategia debe ser direccionada al trabajo corporativo general, desarrollando actividades de formar articulada con la gerencia de operaciones, con el propósito de convertir en acciones las estrategias planteadas por la institución.
- Segundo Rol “experto en gestión administrativa”: Tratando de desarrollar estrategias y recursos de gestión para el cumplimiento de los resultados, minimizando costes al más alto nivel de la calidad de los productos y servicios, incrementando la efectividad administrativa, en todos los procedimientos formulados, considerando un modelo

moderno de gerenciar una organización que quiere consolidar su presencia a través de un aprendizaje precoz y efectivo, aprovechando los servicios ofertados y la tercerización.

- Tercer Rol “jefatura con liderazgo de los trabajadores”: Administra de manera eficiente los nuevos miembros de la organización y generar un valor añadido con sus competencias, aun atrabancando nuevos giros, modificaciones o reingenierías, de tal forma que los recursos humanos se identifiquen y fidelice visionando alcanzar la meta y éxito en el rubro de la organización.
- Cuarto Rol “representante de la transformación”: Adaptarse a las modificaciones y giros implementados, mediante la flexibilidad y dinámica y mostrar virtudes de entendimiento, efectuar líneas de cambio y acciones que articulen los nuevos principios organizaciones en su misión y visión camino a la transformación cultural e institucional. (Massaro, 2015)

Las diferentes actividades de gestión administrativa se asocian con los procedimientos de mejora de los recursos humanos, en especial con la gestión de remuneraciones, entre los cuales se identifican son las características de las áreas de trabajo, los niveles de pagos, los proyectos de vida personal, profesional e institucional, la calificación del desempeño y el fortalecimiento de competencias; por lo tanto la conceptualización, el crecimiento y la implementación de las prácticas y de los métodos de gestión, personifican el mayor desafío de las instituciones en los tiempos actuales donde existe mucha competencia. (Madero y Peña, 2012)

El diseño organizacional es una herramienta de gestión relevante cuando se habla de recursos humanos es el diseño, incluyen también, el desarrollo de los

planes de carrera profesional de los servidores que están relacionados a los esquemas de compensaciones remunerativas y no remunerativas, y conllevan a desarrollar un clima laboral positivo, incrementa la motivación y desempeño, fideliza e involucra al trabajador con los objetivos institucionales. (Madero y Peña, 2012)

La alta dirección de las organizaciones tiene que priorizar para mantenerse en el mercado la calidad de sus colaboradores y productos o servicios ofertados, consecuentemente valorar y reajustar el sistema de compensaciones diseñando planes y haciendo uso de estrategias donde los servidores perciban que están siendo considerados de una forma justa en el desempeño de sus labores, por tal motivo, es imprescindible tener en cuenta la importancia del área de gestión de desarrollo de las personas, diferenciar, analizar, describir y valorar los perfiles profesionales y tipificarlos para diferenciar el método de compensaciones. Los modernos esquemas de remuneraciones que usan en la actualidad diversas organizaciones son diversos siempre enfocados en la calidad con métodos de pagos alternos para sostener una fuerza trabajadoras de bajo costo, cuya característica es el accionamiento de diferentes formas de prestaciones para obtener determinados ahorros, además de plasmar un diseño de beneficios atractivos para sus trabajadores, o usando otras formas de reconocimiento entre las cuales están las de tipo no monetarias, además, de considerar la relevancia que tienen el desempeño práctico laboral de los recursos humanos en el posicionamiento de una organización, en especial los diferentes tipos de incentivos y compensaciones. (Madero y Peña, 2012)

El campo de desarrollo de los recursos humanos es muy diversos y transversal a toda la organización, en esta área se toman las decisiones y acciones que articulan las relaciones interpersonales entre toda la fuerza laboral quienes son

los principales soportes para sostener en funcionamiento una empresa, es sabido que involucrarse en recursos humanos es hacer gestión al más alto nivel, siendo elemental fortalecer la misión y visión de la integración e interrelación entre las diversas funciones que le corresponden; la toma de decisiones se dan al más altos nivel de la organización e involucran a los trabajadores de manera directa, es desde el área de recursos humanos donde el inicia el proceso de planificación y de determina los pasos a seguir dentro de la organización; en gran parte, cuando las decisiones que se establezcan estén asociadas entre la dirección general y la dirección de recursos Humanos estarán alineadas en sus planteamientos, las decisiones planteadas y direccionadas en la organización estas serán congruentes y favorecerán la obtención de los objetivos organizativos propuestos. (De la Cruz, 2011)

El éxito de una buena gestión de recursos humanos se logra mediante un enfoque proactivo: las decisiones formuladas tienen que anteponerse a las dificultades y problemas que se puedan visionar en el futuro y estar cubriendo las necesidades y requerimientos que se originan de los planes estratégicos de la organización; por tal motivo, los objetivos de recursos humanos dependen de los objetivos de la organización. Dentro de la organización, la dirección de los recursos humanos debe tener un modelo de enfoque estratégico, encaminada a largo plazo y correlacionada con los procesos organizativos, asimismo, debe contar con los recursos necesario y disponibles de ser requeridos con el propósito de alcanzar los objetivos planificados con alto estándares de calidad. Además, conmina la consecuencia de la línea directriz organizacional de los recursos humanos referente a la elección, instrucción, valuación y recompensa, en la línea del tiempo de la organización. La responsabilidad funcional es considerar los procesos de mejorar en las diversas áreas, planificando, organizando, direccionando y evaluando el

desempeño de los trabajadores dentro del sistema de implementación de la toma de decisiones y objetivos. (De la Cruz, 2011)

La necesidad de gestionar el recurso humano es tan valiosa para el logro de los objetivos que se alcanza mediante el desarrollo de las diferentes actividades con el propósito es apropiarse, conservar y desarrollar todos recursos para mantener su ventaja competitiva; visto desde la perspectiva y dirección académica, necesita de la extensión del modelo competitivo de recursos conservando sus capacidades, que da nacimiento a la dirección estratégica de recursos humanos como una disciplina responsable de investigar todo lo concerniente al recurso humano, su gestión administrativa y su cooperación al valor de la organización y a su competitividad sostenible a los largo del tiempo. Las organizaciones deben encontrar personas que tengan capacidades específicas en la gestión de los recursos humanos, explorar y considerar todas sus capacidades esenciales –sostenidos en sus recursos internos– para que una institución logra ventajas competitivas sostenibles, Grant, propone a las organizaciones que pongan énfasis de manera específica a describir, fomentar y preservar todos los recursos diferenciados por sus capacidades que consoliden de manera sostenible alcanzar una ventaja competitiva, de tal manera que, las ganancias de la organización sean mayores a los de la competencias, siendo necesario para tal fin considerar tres actividades fundamentales:

1. Identificar sus propios recursos y capacidades.
2. Precisar las competencias diferenciales para hacer frente a los competidores.
3. Sustentar la estrategia que se han priorizado en la facultad del uso de los recursos y sus capacidades más destacadas.

Todas las acciones direccionadas y ejecutadas tienen que articularse de forma complementaria y específica con el proceso de realimentación entre los

componentes de la organización de tal manera que contribuya al proceso de adaptación y fortalecimiento institucional en el nivel estratégico, técnico y operativo.

- Recursos: Reconocer y tipificar los recursos humanos, financieros y materiales de la organización.
- Capacidades: Reconocer y diferenciar las capacidades organizacionales y operativas de la institución.
- Ventaja competitiva: Determinar el potencial de los recursos y capacidades con el propósito de producir ganancias.
- Estrategia: Elegir la mejor estrategia que maximice las competencias de sus recursos conociendo sus capacidades y especialidad. (Pérez y Prieto, 2011)

Las organizaciones modernas están involucradas en campañas agresivas, campañas publicitarias e incrementar su producción y sacar ventajas a la competitividad a nivel nacional e internacional, la mirada se centra en la masificación de estrategias de gestión convencionales que involucren a todos los trabajadores de la organización, así como en la optimización en los procesos operacionales, los estudios de mercado a través de las investigaciones y el uso de las tecnologías de la información publicitarias y en la elaboración de productos o servicios cubriendo las necesidades de los clientes y planes de marketing innovadores que impacten al consumo con énfasis en el fortalecimiento de la gestión de los recursos humanos. Existen modernas tendencias y enfoques que han sido creados fundamentalmente para que los recursos humanos contribuyan a lograr la eficacia empresarial y competitiva.

- Creación de roles específicos para el desarrollo de los recursos humanos: Es necesario contar con trabajadores con visión estratégica capaces de articular

la estrategia empresarial con el desarrollo de las actividades laborales y las normativas de recursos humanos institucionales y nacionales.

- Innovadores normas en el ámbito de relaciones laborales.
- Globalización en las estrategias y operaciones diarias.
- Transacción de la vida técnico laboral e individual: Adaptación del área de laboral, resolución de conflictos de relaciones personales y la vida familiar, dinamismo de tiempos y horarios, así como trabajo a remoto.
- Planes para enfrentar los cambios demográficos: Causado por diversidad de necesidades, limitada especialización de los recursos humanos para la ejecución de labores, personal con desarrollo laboral mínimo y focalizado.
- Descentralización y desarrollar fusiones y adquisiciones: Supervisión a los recursos humanos, planificación de auditorías de recursos humanos, y elección de herramientas de gestión para aplicar la autoevaluación.
- Inversión para la motivación y fidelización de sus trabajadores: En una economía que se basa en la gestión del conocimiento y desarrollo de competencias, es necesario reconocer, promover y desarrollar la identificación de los trabajadores competitivos transformando los recursos en la parte medular de la organización. (Dolan, 2010)

### **1.1.2.2 Evaluación de los procesos administrativos**

Los procesos administrativos evidencian la capacidad de respuesta de la organización para delimitar, lograr, y valorar su finalidad con la óptima utilización de los recursos aprovechables y preservar un ambiente laboral en forma individual y grupal que realicen funciones que conllevan al logro de los objetivos específicos. Existen cuatro componentes, etapas o fases sustancial interrelacionadas con el proceso administrativo, como la planificación y organización, ejecución y evaluación:

Elemento, etapa o fase mecánica: Donde realiza la estructura principal.

- Planeación: Contribuye a la utilización eficiente de los limitados recursos humanos, financieros y materiales. Involucra una estructura organizada de recursos hacia los propósitos, el desarrollo de las propuestas planificadas para la consecuencia, ordenación y recibimiento de materiales, reducir los peligros para el aprovisionamiento de materiales y la posibilidad de acoplarse a las necesidades y circunstancias cambiantes. Es necesario cumplir una serie de pasos en la planificación es la elección de los objetivos organizacionales
  - ✓ Conocimiento y aprovechamiento de oportunidades como fortaleza externa.
  - ✓ Determinar los objetivos organizacionales.
  - ✓ Deliberación y determinación de supuestos.
  - ✓ Resolución y generación de alternativas de actividades.
  - ✓ Valoración de los cursos opcionales de actividades.
  - ✓ Elección y camino a seguir.
  - ✓ Instrucción de planes resultantes.
  - ✓ Recursos financieros planificados y presupuestados.
- Organización: Conjugación de puestos que obedece se regulan mediante reglas y normas de conductas entre todos sus miembros y proteger el medio laboral de su organización para el cumplimiento de los objetivos planificados; las organizaciones están conformadas al interior por una serie de subsistemas interrelacionados que en sus responsabilidades cumplen funciones especializadas que contribuyen al logro de los objetivos institucionales; además, de sustentar acuerdos y compromisos sistemáticos y flexibles. Establece una estructura que deberán desempeñar los trabajadores y afianzar la consignación de actividades para cumplimiento de metas.

Elemento, etapa o fase mecánica: Se realiza ejecución con eficiencia y eficacia.

- Ejecución: Comprende dirigir, respaldar y motivar a los trabajadores a que desarrollen actividades elementales; la correspondencia y la época son esenciales la ejecución de tareas en el direccionamiento, es pertinente y necesario que las direcciones tengan interrelaciones por el personal desde las altas direcciones que fortalezcan estas relaciones. Los gestores administran los servicios empleando técnicas para persuadir al recurso humano que sigan el camino establecido en el planeamiento estratégico organizacional. Los gestores al determinar el contexto positivo adecuado que permita reforzar los mayores esfuerzos de sus trabajadores.
- Control: Esta fase es básica en la administración sin excepción incluyendo a todo tipo de empresas en los diferentes escenarios, aun contando con excelentes y adecuados proyectos planificados dentro de su estructura organizacional y un direccionamiento eficiente, si la organización no cuenta con planes de supervisión entonces no tendrá mecanismos de como efectuar adecuadamente una situación de ventajas y desventajas pues no podrá conocer cuáles son sus problemas reales y el cumplimiento de los objetivos estarán en peligro de lograr y no se podrá efectuar una adecuada medición del desempeño en base a logros, planes y propósitos. (Tola 2015)

La evaluación de los procesos administrativos, tiene que ver con el perfeccionamiento de los procedimientos y producción de las personas y en general de todos los aspectos de la organización, las funciones del proceso administrativo son circulares, es decir constituyen una secuencia continua de actividad. El desarrollo de los profesionales de salud en especial de enfermera se evidencia por una serie de comportamientos, tales como sus actitudes, destrezas, su accionar axiológico en el desempeño profesional y de su vida diaria durante el proceso de vida diaria, individual, familia, colectiva y

comunitaria, el proceso de gestión de enfermería se realiza por medio de cuatro funciones asistenciales, administrativas, educativas y de investigación. Un sistema de evaluación tiene mucha relevancia si a través de los procesos implementados minimiza errores; el proceso permite identificar nudos críticos en cada etapa. El sistema de evaluación se precisa como el resultado final durante la ejecución de un proceso, “evaluar es explicar los resultados; analizar para comprobar el nivel de cognitivo adquirido”; la evaluación continuada o formativa adquiere relevancia al trabajar con personas y servicios. La perfección filosófica de la calidad en una organización, se valorarán los principios de Donabedian que conforman los procesos:

- Estructura: Se consideran los diferentes recursos materiales disponibles para ejecutar diferentes procesos en salud.
- Proceso: Es la sucesión de acciones cuyo propósito es el logro de los objetivos o fines planteados.
- Resultado: Es lo que se espera alcanzar frente a objetivo propuesto. (Maciá y Llor 2014)

El respaldo científico de una evaluación, permite evaluar los esfuerzos de la organización y corroborar el progreso de sus inspecciones en una conceptualización holística y única de las relaciones de su origen y semejanza entre las acciones de servicio, especificidad y logros; por lo que, la evaluación es una actividad de la práctica profesional racional y eficaz, como una función de gestión con el objetivo ayudar en el proceso administrativo en la toma de decisiones, basado en el modelo de análisis de la contextura y configuración del proceso y el resultado. Por lo tanto, la cuantificación de la calidad y de los programas, servicios y enfoques de salud es elemental para la planificación, organización y evaluación de las actividades. (Bauer, Kowal y D’Innocenzo 2013)

Las organizaciones modernas deben tener una buena comunicación dentro de la empresa y con sus trabajadores, esto contribuye a la correcta toma de decisiones, por ello, la evaluación del proceso administrativo implica considerar todas las fases del proceso administrativo gerencial como la planificación, el proceso organizativo, la ejecución y evaluación. La metodología de planeamiento y organización previa son elementos centrales dentro de proceso y logro de los objetivos formulados. Por lo tanto, la evaluación del proceso de administración gerencial es necesario el cumplimiento de las fases de planificación y organización dentro de las estructuras de las instituciones donde se llevan a cabo la ejecución y valorar con el propósito de cumplir el proceso administrativo y comprobar el logro de los objetivos organizacionales planteados. (Cruz y Jiménez 2013)

En el proceso administrativo, el rol gerencial es ejercido con responsabilidad; durante la planificación, la organización, la dirección y ejecución, así como la supervisión valorativa, lograr la optimización de los recursos financieros, recursos humanos, recursos materiales con el propósito de cubrir las necesidades y efectividad de los objetivos organizacionales, el profesional de enfermería que gerencias de manera eficiente y efectiva un servicio de salud practica una serie de valores, que se evidencian a través de sus actitudes contempladas en la misión y visión organizacional y visión de su área considerando el perfil de su profesión demostrado en el quehacer diario de forma holísticas y personaliza la gestión del cuidado humano. (Niquén y Zapata 2013)

En la evaluación de los procesos de gestión –esta considera de manera intrínseca la resolución organizacional-, nace como un elemento de reformas y crecimiento, fomentando diferentes programas, esquemas, modelos, técnicas e

instrumentos para fortalecer el proceso de cuantificar el alcance de la gestión. (Acevedo, Colin y Bolaños 2013)

La descripción de puestos en el proceso y la evaluación del desempeño son sustanciales toda organización, permite ayudar a identificar las funciones y contribuye en la asignación de remuneraciones. La evaluación del desempeño es una herramienta de gestión para que los servidores conozcan las zonas y áreas de mejora y que sus aportes sean recompensados por la organización. Es notorio nombrar y especificar si existen las posibilidades de promocionar a los trabajadores en sus carreras, mediante un plan de vida lleguen a lograr sus objetivos, sentirse complacidos en sus labores y alcanzar el desarrollo personal y profesional de tal manera que contribuyan a que la organización alcance sus objetivos planificados. (Madero y Peña 2012)

El proceso de evaluación asegurar que una organización alcance sus objetivos; hace un balance del rendimiento con el producto obtenido y planificado y realiza la realimentación en la toma de acciones de corrección de acuerdo a los requerimientos de mejora, de tal manera que el proceso es visionado como un esquema metodológico de realimentación que se efectúa en cinco pasos secuenciales.

1. Delimitar lo que se medirá: Los gestores de alto rendimiento administrativos y operativos requieren técnicas procedimentales y resultados de accionamiento que deben ser supervisados y evaluados.
  - Los procedimientos y resultados deben cuantificar de forma razonable coherente, congruente y objetiva.
  - El modelo de basa en fundamentos esenciales de un procedimiento, que garanticen la ata inversión en resultados alcanzados y minimicen y tengan la mayor capacidad resolutive de los resultados.

- Implantar medidas correctivas en todas las áreas de la organización sin excepción.
2. Implantar estándares de rendimiento: Se selecciona de manera coherente los objetivos estratégicos.
    - Son mediciones con resultados de rendimiento admisibles.
    - Cada estándar engloba un campo de condescendencia que determina las deflexiones permitidas.
    - Los estándares se determinan durante todas las etapas intermedias del proceso como resultado final y de producción.
  3. Cuantificar el rendimiento existente: Las inflexiones se deben producir en momentos preestablecidos.
  4. Confrontar el rendimiento existente con el estándar: Si los resultados del rendimiento existente se ubican en los límites permisibles deseados, el proceso de medición se detiene.
  5. Encaminar dimensiones correctivas: Si los resultados existentes están fuera del margen de tolerancia deseado, se realizan medidas para enmendar la desviación y advierte las siguientes preguntas:
    - a. ¿Es la desviación sólo una oscilación ocasional?
    - b. ¿Se están realizando todos los procesos en forma incorrecta?
    - c. ¿Los procedimientos son adecuados que permite alcanzar los estándares deseados? Se deben implantar medidas que modifiquen las desviaciones y eviten que se presente.

El que efectúa las medidas correctivas deben ser el mejor capacitado y calificado. (Publi/Libros, s/f)

## **1.2 Justificación de la investigación**

El propósito de la investigación fue socializar iniciativas que fortalezcan la competencia con eficacia y validez en el cumplimiento de procesos administrativos en términos de calidad. La justificación teórica de la investigación

fue proponer un marco específico como corpus teórico del ya existe; debido al ejercicio profesional de los recursos humanos y la evaluación de los procesos establezcan un mayor desafío en los nuevos escenarios para una empresa sea competitiva. A nivel práctico la investigación se justificó en la diferencia por el enfoque según la misión y visión de los recursos humanos que marcan el camino en el logro de metas y objetivos organizacionales elaborando su propio escenario; adaptar un modelo de gestión por sus habilidades de desarrollo potencias, requiere idoneidad, descubrimiento y reinención del trabajo en equipo, calidad de atención al usuario, postura proactiva ante la labor profesional; ofrezca contar con personal idóneo a los perfiles de puestos de trabajo. Asimismo, a nivel metodológico se justificó en la medida que las organizaciones de salud se encuentran cada vez más involucrados con la comunidad para identificar sus necesidades y ofertar paquetes de salud de calidad y la construcción de una ventaja competitiva a través de una fuerza de trabajo interdisciplinario enfocado como gestión estratégica de los recursos humanos, mediante un enfoque sistematizado de gestión por altas competencias específicas en el modelo de los sistemas de recursos humanos. El aporte social de la investigación fue contribuir a satisfacer las necesidades del cliente con responsabilidad como una función reactiva de los clientes internos y externos en una posición proactiva; finalmente el aporte a la ciencia fue canalizar la fuerza intelectual de los profesionales sanitarios hacia la productividad y cumplimiento de la calidad con objetivos específicos y requerimientos del puesto a través de la instrumentación de sistemas de información de recursos humanos con méritos consubstancial a la condición natural de la organización.

### **1.3 Problema de investigación**

#### **1.3.1 Problema general**

¿En qué medida la gestión de los recursos humanos influye en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate, Lima 2017?

### **1.3.2 Problemas específicos**

1. ¿En qué medida los elementos fundamentales de la gestión de los recursos humanos influyen en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate, Lima 2017?
2. ¿En qué medida las competencias centrales de la gestión de los recursos humanos influyen en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate, Lima 2017?
3. ¿En qué medida los roles de la gestión de los recursos humanos influyen en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate, Lima 2017?

## 1.4 Definición conceptual y operacional de las variables

**1.4.1 Gestión de los recursos humanos:** Es alcanzar, conservar y/o evolucionar desde una visión académica y amplitud de recursos y suficiencia de gestión y participación al valor de la organización y a su potencial sostenible, considerado su perfil, elementos fundamentales y competencias centrales.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión de los recursos humanos	Definición que direcciona y visualiza situaciones concretas de manera integral.	<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de interpretar los deseos de sus clientes</li> <li>- Capaces de transformar los servicios</li> <li>- Capacidad para mejorar e innovar</li> <li>- Tener compromiso con la comunidad</li> </ul>	4 preguntas
	Principio básicos y necesarios para desarrollar lo planificado	<b>Elementos fundamentales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diferenciar el valor del recurso</li> <li>- Lo humano como elemento único constituye en una ventaja competitiva</li> <li>- Un recurso difícil de imitar desarrolla sus propias habilidades</li> <li>- Organización de los recursos para generar métodos de trabajo eficaces</li> <li>- Eficacia en la gestión de los recursos generando para la organización y los</li> </ul>	6 preguntas

			colaboradores - Fortalecimiento y desarrollo de los recursos potencializando las habilidades	
	Se refiere a as fortaleza básicas de una organización que contribuyen a desarrollar de manera sostenible ventajas competitivas	<b>Competencias centrales</b>	- Las personas deben ser valiosas combinando comportamientos - Las personas deben ser poco comunes como fuente de ventaja competitiva - Deben ser difíciles de imitar brindando productos y servicios únicos en el mercado - Deben estar organizados para trabajar de manera eficiente	4 preguntas
	Función específica que desarrolla y lleva a cabo un trabajador	<b>Roles</b>	- Socio estratégico alineando la estrategia del área a la estrategia corporativa general - Experto administrativo buscando resultados de su gestión - Valor agregado de los empleados gestionando nuevos talentos - Agentes de cambio traduciendo en	4 preguntas

			acción las nuevas ideas	
	Herramienta de gestión cuya finalidad es el crecimiento del recurso humano	<b>Gestión de compensaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Especificar perfiles y descripciones de puestos</li> <li>- Realizar análisis y valuaciones</li> <li>- Fortalecer la equidad interna y externa</li> </ul>	3 preguntas
	Enmarcan procesos de planeamiento, desarrollo, proceso de implementación y procesos de evaluación	<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar sus propios recursos y capacidades</li> <li>- Determinar la ventaja competitiva</li> <li>- Fundamentar su estrategia</li> </ul>	3 preguntas
	Propensión o corrientes e inclinación hacia determinados propósitos	<b>Nuevas tendencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aparición de nuevos roles estratégicos</li> <li>- Nuevas formas de relaciones laborales</li> <li>- Globalización en las estrategias y operaciones</li> <li>- Conciliación de la vida laboral y personal</li> <li>- Programas diseñados para cambios demográficos</li> <li>- Descentralización, fusiones y</li> </ul>	7 preguntas

			adquisiciones - Innovaciones y retención de talentos	
--	--	--	---	--

**1.4.2 Evaluación de los procesos administrativos:** Posibilidad para delimitar, comprender y justipreciar los propósitos adecuando eficientemente los recursos aprovechables y sostener en un ambiente positivo al grupo de personas que conforman la organización para que un entorno en el que trabajando en grupo los individuos para que contribuyan de manera eficaz el logro de los objetivos específicos.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Evaluación de los procesos administrativos</b>	Guía de un ciclo de latencia o vida conformadas por una serie de actividades definidas	<b>Elemento, etapa o fase</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implica una distribución organizada de recursos hacia los objetivos</li> <li>- Los subsistemas deben estar interrelacionados y cumplir funciones especializadas</li> <li>- La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección</li> <li>- Las actividades suelen relacionarse los logros en base a metas y planes</li> </ul>	4 preguntas
	Momentos de existencia que nace o	<b>Principios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Considerar los medios disponibles</li> <li>- Tener una secuencia de actividades</li> </ul>	3 preguntas

	surge combinando una serie de acciones		- Alcanzar un objetivo propuesto	
	Lineamientos a seguir	<b>Pasos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar lo que se medirá y especificar procesos y resultados</li> <li>- Establecer estándares de rendimiento</li> <li>- Medir el rendimiento real</li> <li>- Comparar el rendimiento real con el estándar</li> <li>- Tomar medidas correctivas</li> </ul>	5 preguntas

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general**

A mejor gestión de los recursos humanos positiva será la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.

### **1.5.2 Hipótesis específicas**

1. Los elementos fundamentales de la gestión de los recursos humanos influyen positivamente en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.
2. Las competencias centrales de la gestión de los recursos humanos influyen de manera directa en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate, ¿Lima 2017?
3. Los roles de la gestión de los recursos humanos tienen una relación directa en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar si la gestión de los recursos humanos influye en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

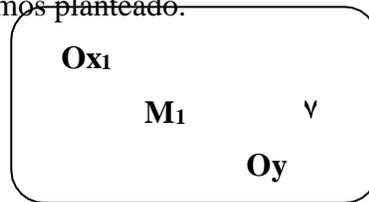
1. Determinar si los elementos fundamentales de la gestión de los recursos humanos influyen en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.
2. Determinar si las competencias centrales de la gestión de los recursos humanos influyen en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.
3. Determinar si los roles de la gestión de los recursos humanos influyen en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.

## II METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo y diseño

La propuesta científica para investigar fue de tipo descriptivo correlacional transversal aplicada caracterizada porque el uso de los conocimientos que se adquieren con el propósito de describirlas y caracterizarlas.

Diseño de investigación: Describimos de forma gráfica el método de trabajo descriptivo que hemos planteado.



**M<sub>1</sub>** : **Ox<sub>1</sub>**

**Donde:**

**M<sub>1</sub>** : Muestra de sujeto.

**Ox<sub>1</sub>** : Observación de la variables independientes.

- Gestión de los recursos humanos.

**Y** **índice de corelación**

**Oy** : Observación de la variable dependiente.

- Evaluación de los procesos administrativos.

### 2.2 Población y muestra

Fue constituida por los 65 trabajadores de la institución distribuida por diferentes profesiones a nivel profesional y técnico, que se caracteriza por ser oficiales y profesionales de la salud, suboficiales conformado por personal técnico, auxiliar y artesano, personal civil profesional de la salud y miembro PNP asignado, detallado en el siguiente cuadro.

<b>Profesión</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Médico	3	4.62
Enfermera(o)	2	3.08
Químico Farmacéutico	2	3.08
Psicólogo	2	3.08
Odontólogo	2	3.08
Tecnólogo Médico	1	1.54
Obstetriz	1	1.54
Técnica(o) (Enfermería - Labotario)	7	10.77
Auxiliar (Enfermería, Odontología y Laboratorio)	39	60.00
Auxiliar (Administrativo, Contabilidad y Furril)	4	6.15
Artesano	1	1.54
PNP	1	1.54
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>

Por ser una población pequeña no se ha considerado muestra, se hizo uso del muestreo no probabilístico intencionado.

No Probabilístico porque responderá al interés e intencionalidad del investigador. Intencionado referido al procedimiento mediante el cual el investigador elegirá premeditadamente los puntos de muestreo que respondieron al interés de su investigación.

#### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores profesionales, técnicos, auxiliares y administrativos que se encuentren laborando oficiales, suboficiales y personal civil.

### **2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos**

Para ejecutar la investigación la técnica propuesta fue una encuesta, y el instrumento un cuestionario que se elaboró siguiendo los objetivos planteados en el estudio, que constó de tres partes:

La primera parte estará conformada por los datos generales conformada por 4 preguntas libres

La segunda parte la conformará la variable independiente denominada Gestión de los recursos humanos, confirmada por 7 preguntas con 31 ítems

Valor máximo: 93 puntos

Valor mínimo: 31 puntos

Baremo

- Bueno: 63 a 93 puntos
- Regular: 32 a 62 puntos
- Malo: 0 a 31 puntos

La tercera parte la conformará la variable dependiente denominada Evaluación de los procesos administrativos, confirmada por 3 preguntas con 12 ítems

Valor máximo: 36 puntos

Valor mínimo: 12 puntos

Baremo

- Bueno: 25 a 36 puntos
- Regular: 13 a 24 puntos
- Malo: 0 a 12 puntos

Valor total del instrumento:

Valor máximo: 129 puntos

Valor mínimo: 43 puntos

Baremo

- Bueno: 87 a 129 puntos
- Regular: 44 a 86 puntos
- Malo: 0 a 43 puntos

Procedimientos: Se solicitó permiso y autorización en forma verbal al Subgerente de la Escuela de Emergencia, la obtención de los datos se realizó durante la programación de los cursos, previa orientación antes de su aplicación, se contó con la colaboración de 01 instructor durante el desarrollo del cuestionario.

#### **2.4 Procesamiento y análisis de la información**

En esta etapa para procesar los datos obtener la información y presentar los resultados y analizarlos coherentemente se realizó a través de las tablas estadísticas, realizando el análisis cuali/cuantitativo y promedios porcentuales de las variables.

Para la hipótesis general, hipótesis específica 1 y 2 se realizó la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon originado por la existencia de cantidades valoradas en la divergencia de dos muestras correlacionadas, siendo el mismo sujeto su propio control, y para la hipótesis específica 3 se pudo efectuar una aproximación de Tau b de Kendall a una distribución normal, para las pruebas de significación.

### III RESULTADOS

**Tabla N° 01**

**Gestión de Recursos Humanos**

	Personal policial	Porcentaje
Siempre	0	0,0
A veces	12	18,5
Nunca	53	81,5
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Trabajadores dl Policlínico PNP Zarate 2017

**Comentario:** El 81,5%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, manifestaron que la Gestión de Recursos Humanos no es el adecuado. Sin embargo, 18,5% del personal del policlínico señalaron referente a la Gestión de Recursos Humanos a veces es el adecuado.

**Tabla N° 02**

**Evaluación de procesos administrativos**

	Personal policial	Porcentaje
Siempre	0	0,0
A veces	11	16,9
Nunca	54	83,1
Total	65	100.0

**Fuente:** Trabajadores dl Policlínico PNP Zarate 2017

**Comentario:** El 83,1%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, sostuvieron que la evaluación de procesos administrativos nunca se ha realizado. Pero, 16,9% del personal del policlínico manifestaron que la evaluación de los procesos administrativos a veces se realiza.

**Tabla N° 03****Gestión de Recursos Humanos y Evaluación de procesos administrativos**

Realizan gestión de los recursos humanos	Evalúan los procesos administrativos						Total	
	Siempre		A veces		Nunca			
Siempre	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
A veces	0	0,0	5	7,7	7	10,8	12	18,5
Nunca	0	0,0	6	9,2	47	72,3	53	81,5
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>11</b>	<b>16,9</b>	<b>54</b>	<b>83,1</b>	<b>65</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Trabajadores dl Policlínico PNP Zarate 2017

**Comentario:** La mayoría del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, 72,3%, afirmaron que la gestión de los recursos humanos y la evaluación de procesos administrativos del policlínico nunca se ha realizado de manera adecuada. Por otro lado, una menor proporción del personal del policlínico, 7,7%, manifestaron que la gestión de los recursos humanos y la evaluación de procedimientos administrativos en el policlínico a veces se realizan de manera adecuada.

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General:

**H<sub>0</sub>** : La mejor gestión de los recursos humanos no influye en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.

**H<sub>1</sub>**: La mejor gestión de los recursos humanos influye en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.

Realizan gestión de los recursos humanos	Evalúan los procesos administrativos			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Siempre	0	0	0	0
A veces	0	5	7	12
Nunca	0	6	47	53
Total	0	11	54	65

1. Estadística de prueba: Se eligió la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon causado por puntajes de diferencia de dos muestras correlacionadas, siendo el sujeto es su propio control.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

Donde:

$T$  : Suma más pequeña de los rangos señalados.

$n$ : muestra optima y a la vez el número de pares.

2. Nivel de significancia: sean  $\alpha = 0.05$  ;  $n = 65$

3. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (Ho) si la probabilidad asociada a Z;  $p < \alpha$ .
4. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste <sup>a</sup>	
	EPA1 - GRH1
Z	,277 <sup>b</sup>
Sig. asintót. (bilateral)	,782

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{65 * (65 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{65 * (65 + 1)(2 * 65 + 1)}{24}}} = -0,277$$

5. Decisión estadística: Evidentemente la probabilidad asociada a Z es  $p = 0.782 > 0.05$  se acepta Ho.
6. Conclusión: La mejor gestión de los recursos humanos no influye en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.

**Hipótesis 1:**

**H<sub>0</sub>**: Los elementos fundamentales de la gestión de los recursos humanos no influye positivamente en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.

**H<sub>1</sub>**: Los elementos fundamentales de la gestión de los recursos humanos influyen positivamente en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.

Elementos fundamentales de la GRH	Evalúa los procesos administrativos			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Siempre	0	0	0	0
A veces	0	1	15	16
Nunca	0	10	39	49
Total	0	11	54	65

1. Estadística de prueba: Se escogió la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

Donde:

$T$  : Suma más pequeña de los rangos señalados.

$n$ : muestra optima y a la vez el número de pares.

2. Nivel de significancia: sean  $\alpha = 0.05$  ;  $n = 65$

3. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (Ho) si la probabilidad asociada a Z;  $p < \alpha$ .
4. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste <sup>a</sup>	
Z	EPA1 - ElemFundam -1,000 <sup>b</sup>
Sig. asintót. (bilateral)	,317

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{65 * (65 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{65 * (65 + 1) * (2 * 65 + 1)}{24}}} = -1,000$$

5. Decisión estadística: Si la probabilidad correlacionada a Z es  $p = 0,317 > 0.05$  se acepta Ho.

### Hipótesis 2:

**H<sub>0</sub>** : Las competencias centrales de la gestión de los recursos humanos no influye de manera directa en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate, Lima 2017.

**H<sub>1</sub>**: Las competencias centrales de la gestión de los recursos humanos influyen de manera directa en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate, Lima 2017.

Realiza competencias centrales de la GRH	Evalúa los procesos administrativos			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Siempre	0	0	0	0
A veces	0	3	13	16
Nunca	0	8	41	49
Total	0	11	54	65

1. Estadística de prueba: Se escoge la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon por la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras correlacionadas, donde cada sujeto es su propio control.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

Donde:

$T$  : Suma más pequeña de los rangos señalados.

$n$ : muestra optima y a la vez el número de pares.

2. Nivel de significancia: sean  $\alpha = 0.05$  ;  $n = 65$

3. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (Ho) si la probabilidad asociada a Z;  $p < \alpha$ .
4. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Liderazgo transformacional y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste <sup>a</sup>	
Z	EPA1 - Competencias -1,091 <sup>b</sup>
Sig. asintót. (bilateral)	,275

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{65 * (65 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{65 * (65 + 1)(2 * 65 + 1)}{24}}} = -1,091$$

5. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es  $p = 0.275 > 0.05$  se acepta Ho.

### Hipótesis 3:

**H<sub>0</sub>** : Los roles de la gestión de los recursos humanos no tienen una relación directa en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.

**H<sub>1</sub>**: Los roles de la gestión de los recursos humanos tienen una relación directa en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.

Aplican los roles de la gestión de los recursos humanos	Evalúan los procesos administrativos			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Siempre	0	0	0	0
A veces	0	5	8	13
Nunca	0	6	46	52
Total	0	11	54	6

1. Estadística de prueba: si se estudia la correlación en muestras con tamaños n mayor de 10 datos, se puede efectuar una aproximación de T<sub>XY</sub> a una distribución normal, para las pruebas de significación. Por lo tanto, Tau b de kendall se presenta:

$$z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2n + 5)}{9n(n - 1)}}}$$

Donde:

$\tau$  : Coeficiente Tau b de kendall

n : Muestra

2. Distribución del estadístico: cuando H<sub>0</sub> es verdadera sigue una distribución z con

un nivel de significancia 0.05, siendo  $Z= 1.96$

3. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de

$$z \geq Z$$

4. Cálculo de Tau: Para el cálculo del coeficiente de correlación Tau B de Kendall se hará mediante el SPSS (Statistical Product and Service Solutions)

$$\tau = \frac{S}{\sqrt{1/2n(n-1) \cdot T_x} \cdot \sqrt{1/2n(n-1) \cdot T_y}}$$

Donde:

$T_x = 1/2 \sum (t-1)$  y t es el número de observaciones ligadas en cada grupo de ligas de la variable X.

$T_y = 1/2 \sum (t-1)$  y t es el número de observaciones ligadas en cada grupo de ligas de la variable Y.

Salida en el SPSS

**Correlaciones**

Tau_b de Kendall		Roles	1,000	EPA1	,287*
					,022
					65
					65
					1,000
					65
					65

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se puede observar que, para la muestra, los roles de la gestión de los recursos

humanos tienen una baja relación (directa) con la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.

Por lo tanto, al aplicar la estadística de prueba para determinar su significancia, se tiene:

$$z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2 * 65 + 5)}{9 * 65(65 - 1)}}$$

$$Z = 3.4$$

5. Decisión estadística: Dado que  $3.4 > 1.96$ , se rechaza  $H_0$ .

#### **IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

Los diferentes modelos administrativos de gestión de recursos humanos abarca elementos esenciales, normatividad, implementación de proceso y utilización de técnicas e instrumentos específicos donde se planifican de forma organizada una serie de actividades administrativas Servir (2016), como se evidencia la acción de preparación, la planificación, diseño, desarrollo y evaluación para poder controlar los planificado Icanaqué y Neyra (2016) incorpora nuevos talentos con elevada fortalezas que contribuyan a incrementar la valuación de la organización, en la población de estudio el 80%, sostuvieron que las organización nunca requiere de personal con un perfil determinado, mientras que una menor proporción, 20% afirmaron que a veces.

El recurso intelectual o humano es la base donde edifica el logro de manera sostenida una ventaja competitiva, de acuerdo con Montoya y Boyero (2015), hablan de un correcto funcionamiento cuando hay aumento en las estrategias, capacidades de organización, personal comprometido para desarrollar esquemas de trabajo altamente efectivos y suficientemente claros, en la población de estudio el 75,4%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, afirmaron que nunca se debe considerar los elementos fundamentales para hablar de un correcto funcionamiento. Por otro lado, mientras que una menor proporción, 24,6% del personal afirmaron que a veces la organización debe considerar los elementos fundamentales para hablar de un correcto funcionamiento.

El crecimiento de las competencias elementales y básicas, que abarca un conjunto de destrezas y crecimiento cognitivo que adquiere una organización, Massaro (2015), la valoración y consideración de las personas aumenta, cuando logran reducir costos, su alto nivel competitivo es muy superior a la competencia y establecen una diferencia con estándares de calidad siendo únicos en el ambiente laboral, que Dave Ulrich propone como los lineamientos los roles de deben ser

muy estratégicos socialmente contribuyentes y con alta experticia administrativa, en las habilidades de los trabajadores como agentes de recambio, en el estudio, el 80%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, manifestaron que roles forman un aporte valor agregado al negocio. Pero, 20% del personal del policlínico señalaron que los roles a veces forman un aporte valor agregado al negocio, permitiendo que el capital humano esté involucrado y direccionado en alcanzar el éxito en los servicios o productos ofertados por la organización.

Es valioso y fundamental el rol bajo responsabilidad central de la gestión de contraprestaciones, perfiles y requisitos para el análisis y las valoraciones de las funciones laborales específicas de una manera justa, Madero y Peña (2012), el 78,5%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, afirmaron que nunca se considera en la gestión de recursos humanos la gestión de compensaciones. Por otro lado, un mínimo porcentaje, como el 1,5% del personal del policlínico señaló que siempre se debe considerar en la gestión de recursos humanos la gestión de compensaciones con la finalidad de fortalecer la idea de asociación e integralidad en las diferentes formas de funciones con un enfoque proactivo en sus respectivas áreas de responsabilidad De la Cruz (2011), las organizaciones deben encontrar en la gestión de los recursos humanos las competencias esenciales

El modelo de gestión referido a competencias y capacidades diferenciadas, nacen de la teoría del modelo para implementación estratégica en el direccionamiento de los recursos intelectuales, identificando sus propios recursos y capacidades Pérez y Prieto 2011), y respaldar su estrategia en la aplicación de los recursos y competencias de mayor valor, el 73,8%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, afirmaron que las actividades nunca es importante lograr rentas superiores de los recursos humanos. Sin embargo, un mínimo porcentaje, como el 1,5% del personal del policlínico señalaron que las actividades son importantes

siempre logran rentas superiores de los recursos humanos, que mejor explote sus recursos y capacidades.

La competencia internacional está centrada en acentuar las estrategias de gestión de mayor impacto en sus de marketing innovadores Dolan (2010), el 70,8%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, manifestaron que las nuevas tendencias nunca contribuyen a mejorar la eficacia empresarial. Sin embargo, un mínimo porcentaje, como el 1,5% del personal del policlínico señalaron que las actividades son importantes siempre logran rentas superiores de los recursos intelectuales, con el nacimiento de roles modernos en el enfoque de roles para el capital humano, humanización del lugar de trabajo, planes estructurados que mejoren los cambios sociodemográficos que se presentan. Haciendo un consolidando de la gestión de recursos humanos, el 81,5%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, sostuvieron que la Gestión de Recursos Humanos no es el adecuado. Sin embargo, 18,5% del personal del policlínico señalaron que la Gestión de Recursos Humanos a veces es el adecuado.

Existen cuatro elementos, etapas o fases importantes que están relacionados con la evaluación de procesos administrativos, Tola (2015) como la planeación en el uso efectivo de recursos humanos, organización con reglas y normas de comportamiento, ejecución con eficiencia y eficacia y control, en la población de estudio el 80%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, señalaron que los elementos, etapas o fases no están relacionados con el proceso administrativo. Sin embargo, el 20% del personal del policlínico señalaron que los elementos, etapas o fases a veces se relacionan con el proceso administrativo Maciá y Llor (2014) sostiene que la filosofía de mejora de la calidad de una organización de servicios, se valoraran siguiendo los principios rectores diseñados por Donabedian que conforman las fases de proceso para valorar la calidad cumpliendo lo que se ha formulado en el plan estratégico institucional como lo es

la misión, visión, competencias, destrezas, formas de comportamiento para hacer frente a las competencias y los valores enmarcados dentro de la estructura organizacional y las fases del proceso y resultados alcanzados.

El respaldo científico de una evaluación es el resultado para comprobar y cuantificar sus observaciones de acuerdo con Bauer, Kowal y D'Innocenzo, (2013) la medida de la calidad y cuantía de los programas, servicios y sistemas de salud es base elemental en el proceso de planeamiento organizacional y evaluación de las actividades formuladas, el 81,5%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, afirmaron que una evaluación nunca adquiere sentido durante un proceso para corregir errores. Pero, 1,5% del personal del policlínico señalaron que en una evaluación siempre adquieren sentido durante un proceso para corregir errores, Cruz y Jiménez, (2013), sostiene que la evaluación nos ayudará a la resolución de problemas identificados y comprobar el alcance de los propósitos organizacionales planteados, Niquén y Zapata (2013) el rol gerencial es ejercido con responsabilidad y personaliza la gestión del cuidado humano Acevedo, Colin y Bolaños (2013) la evaluación de los procesos de gestión incluye la capacidad institucional.

La descripción de puestos en el proceso y la valoración de las competencias esenciales en toda la organización Madero y Peña (2012) refiere que es un modelo de herramienta de gestión para dar a conocer a los servidores que áreas requieren de fortalecer los procesos y que sus contribuciones competitivas estén valoradas por los gestores administrativos y operacionales de la organización, el 75,4%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, manifestaron que los pasos secuenciales durante el proceso de evaluación no garantizan que la organización logre sus objetivos. Sin embargo, 1,5% del personal del policlínico señalaron que los pasos secuenciales durante el proceso de evaluación siempre garantizan que la organización logre sus objetivos de acuerdo con Publi/Libros, (s/f) este

procedimiento es observado como un enfoque de realimentación que abarca cinco pasos fundamentales, los gestores administrativos y operativos de alta competencia hace uso de procedimientos específicos, con el propósito de lograr resultados positivos a través de estándares de productividad real, deben de establecer métodos comparativos y efectuar estrategias correctivas de acuerdo a la finalidad de la organización. En el consolidando de la evaluación de procesos administrativos, en la población de estudio el 83,1%, del personal que labora en el Policlínico Policial - Zarate, sostuvieron que la evaluación de procesos administrativos nunca se ha realizado. Pero, 16,9% del personal del policlínico manifestaron que la evaluación de los procesos administrativos a veces se realiza.

Efectuando la relación entre gestión de recursos humanos y evaluación de procesos administrativos, el 72,3%, del personal que labora en el Policlínico Policial - Zarate, afirmaron que la gestión de los recursos humanos y la evaluación de procedimientos administrativos del policlínico nunca se ha realizado de manera adecuada. Por otro lado, una menor proporción del personal del policlínico, 7,7%, manifestaron que la gestión de los recursos humanos y la evaluación de procesos administrativos en el policlínico a veces se realizan de manera adecuada, finalmente encontramos similitud con el trabajo de Icanaqué y Neyra (2016), concluye que, en la fase de preparación se evidencian niveles inadecuados y poco óptimos que no favorecen los procedimientos de elección de personal. Tola (2015) concluye que la gestión administrativa no es efectiva ni eficaz e influye mínimamente en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud, Reinoso (2015), concluye identificando limitaciones en la gestión de las enfermeras jefes, no se evidencian ninguna forma de liderazgo e incongruencias optimización del talento humano.

## **V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

- En conclusión, se ha determinado que la gestión de los recursos humanos no interviene en la evaluación de los procesos administrativos de los servidores del Policlínico Policial Zarate.
- Se ha determinado que los elementos fundamentales de la gestión de los recursos humanos no intervienen en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico Policial Zarate.
- Como producto del análisis de los datos se ha determinado que las competencias centrales de la gestión de los recursos humanos no contribuyen directamente en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico Policial Zarate, Lima 2017.
- Se ha determinado que los roles de la gestión de los recursos humanos tienen una baja correlación con la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico Policial Zarate.

## **5.2 Recomendaciones**

- Se recomienda a la Dirección General de Recurso Humanos de la Policía Nacional del Perú, gestionar de los recursos humanos y seleccionarlos mediante competencias profesionales con el propósito de fortalecer la evaluación de los procesos administrativos.
  
- Se recomienda al Director del Policlínico Policial Zarate fortalecer los elementos fundamentales de la gestión de los recursos humanos con el propósito de identificar la asertividad de la evaluación de los procesos administrativos.
  
- Se recomienda a la jefatura médica del Policlínico Policial Zarate identificar las competencias centrales de sus trabajadores en la gestión de los recursos humanos y capacitarlos en la evaluación de los procesos administrativos.
  
- Se recomienda al personal del Policlínico Policial Zarate cumplir los roles de la gestión de los recursos humanos con énfasis en la evaluación de los procedimientos administrativos.

## **VI AGRADECIMIENTOS**

- A Dios y a mi familia

## VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, J; Colin, M; y Bolaños, G. (2013). La evaluación de la eficiencia administrativa del equipamiento urbano municipal. El caso de León, Guanajuato. *Revista Electrónica Nova Scientia*. E-ISSN: 2007-0705
- Bauer, L; Kowal, I; y D’Innocenzo, M. (2013). La validación de los criterios del proceso de evaluación del servicio de enfermería hospitalario. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 21(4): [10 pantallas] jul.-ago. 2013
- Chávez, H; y Reinoso, M. (2015). Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del hospital básico Píllaro. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- De la Cruz, I. (2011). Gestión de Recursos Humanos. Ministerio de Educación. Ministerio de Educación. Gobierno de España.
- Dolan, S. (2010). La gestión de las personas y los recursos humanos en el siglo XXI: Cambio de paradigmas, roles emergentes, amenazas y oportunidades. *Revista de Contabilidad y Dirección* Vol. 10, año 2010, pp. 35-52
- Durán, E. (2013). El Proceso de Formación en la Gestión de Recursos Humanos. Escuela de Organización Industrial.
- Enríquez, F; y López, R. (2014). Caracterización técnico administrativa de la gestión de enfermería en el hospital “Marco Vinicio Iza”, de la ciudad de Lago Agrio, período septiembre 2012 – febrero 2013. Ecuador. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Garzón, C. (2011). Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América latina, Bogotá. Universidad Nacional de Colombia.

- Icanaqué, R; y Neyra, J. (2016). Auditoria administrativa como instrumento de control para la evaluación de los procesos de selección de personal del centro de gestión tributario – Chiclayo. Universidad Señor de Sipán.
- Maciá, L; y Llor, L. (2016). Gestión y administración de servicios de enfermería. Universidad de Lima.
- Madero, S; y Peña, H. (2012). Análisis de los procesos de recursos humanos y su influencia en los bonos y prestaciones. Cuadernos de Administración. Universidad del Valle. Vol 28 • N°. 48.
- Martín, C, (2011). Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas. Universidad de Valladolid.
- Martínez, M. (2015). Análisis de las tendencias en gestión de los recursos humanos desde una perspectiva académica y empresarial. Universidad de Sevilla
- Massaro, V. (2015). Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires.
- Montoya, C; y Boyero, M. (2015). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Visión de Futuro. Año 13, Volumen N° 20, N° 2, Julio – diciembre 2016 – Pág. 1 – 20
- Ñiquén, M; y Zapata, C. (2014). Percepciones de enfermeras asistenciales sobre: rol gerencial de enfermeras jefes de servicio. Hospital Nacional - EsSalud. Chiclayo - Perú, 2013. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Rodríguez, M. (2013). Manejo de herramientas de gestión y percepción del cuidado de Enfermería en hospitales de Chachapoyas. Perú. Enfermería Universitaria. Elsevier

Servir (2016). Guía sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tola, I. (2015). Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de EsSalud de la Región Puno -2012. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

### **Webgrafía**

Ayala, S. (2012). Proceso de Evaluación del Recurso Humano. Disponible en: <https://www.auditool.org/blog/desarrollo-personal/1167-proceso-de-evaluacion-del-recurso-humano>

Cruz, J; y Jiménez, V. (2013). Proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control. Disponible en: <http://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Publi/Libros (s/f). Evaluación y control. Disponible en: <recursosbiblio.url.edu.gt/Publi/Libros/ADMestrategicaypolitica/11.pdf>

## VIII APÉNDICES Y ANEXOS

### 8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistencia lógicas

**Título:** Gestión de recursos humanos y evaluación de procesos administrativos en el Policlínico PNP. Zarate, Lima 2018

	<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Ítems</b>
<b>General</b>	¿En qué medida la gestión de los recursos humanos influye en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico Policial Zarate, Lima 2017?	Determinar si la gestión de los recursos humanos influye en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico Policial Zarate.	A mejor gestión de los recursos humanos positiva será la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico Policial Zarate.	<b>Variable independiente</b> Gestión de los recursos humanos - Perfil - Elementos fundamentales - Competencias centrales - Roles - Gestión de compensaciones - Actividades - Nuevas tendencias	Instrumento de recolección de datos
<b>Específicos</b>	<p>1. ¿En qué medida los elementos fundamentales de la gestión de los recursos humanos influye en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico Policial Zarate, Lima 2017?</p> <p>2. ¿En qué medida las competencias centrales de la gestión de los recursos humanos influye en la evaluación</p>	<p>- Determinar si los elementos fundamentales de la gestión de los recursos humanos influye en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico Policial Zarate.</p> <p>- Determinar si las competencias centrales de la gestión de los recursos humanos influye en la evaluación</p>	<p>- Los elementos fundamentales de la gestión de los recursos humanos influye positivamente en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico Policial Zarate.</p> <p>- Las competencias centrales de la gestión de los recursos humanos influye de manera directa en la evaluación</p>	<b>Variable dependiente</b> Evaluación de los procesos administrativos - Elemento, etapa o fase - Principios - Pasos	

	<p>de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico Policial Zarate, Lima 2017?</p> <p>3. ¿En qué medida los roles de la gestión de los recursos humanos influye en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate, Lima 2017?</p>	<p>de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico Policial Zarate.</p> <p>- Determinar si los roles de la gestión de los recursos humanos influye en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.</p>	<p>de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico Policial Zarate, Lima 2017?</p> <p>- Los roles de la gestión de los recursos humanos tienen una relación directa en la evaluación de los procesos administrativos de los trabajadores del Policlínico PNP Zarate.</p>		
--	---	---	--	--	--

## 8.2 Anexo N° 2 Matriz de consistencia metodológica

Tipo de Investigación	Diseño de Investigación	Población	Muestra	Instrumentos de Investigación	Criterios de Validez	Criterios de Confiabilidad
Investigación descriptiva correlacional transversal.	<p>M1 : Ox Donde: M1 : Muestra de sujeto. Ox : Observación de la variable independiente. - Gestión de recursos humanos. y : Índice de correlación. Oy : Observación de la variable dependiente. - Evaluación de procesos administrativos.</p>	<p><b>Población y Muestra:</b> 65 Trabajadores</p>	<p>Totalidad de la población, muestreo No probabilístico intencionado.</p>	<p>Técnica propuesta una encuesta, y el instrumento será un cuestionario</p>	<p><b>Gestión de recurso humanos</b> Valor máximo: 93 puntos Valor mínimo: 31 puntos</p> <p><b>Evaluación de procesos administrativos</b> Valor máximo: 36 puntos Valor mínimo: 12 puntos</p> <p><b>Valor total del instrumento:</b> Valor máximo: 129 puntos Valor mínimo: 43 puntos Baremo - Bueno: 87 a 129 puntos - Regular: 44 a 86 puntos - Malo: 0 a 43 puntos</p>	<p>Para la hipótesis general, hipótesis específica 1 y 2 se realizó la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon. Para la hipótesis específica 3 se pudo efectuar una aproximación de Tau b de kendall a una distribución normal, para las pruebas de significación.</p>

### 8.3 Anexo N° 3 Conceptualización operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores/Items	Niveles y Rangos
<b>Gestión de recurso humanos</b>	Es alcanzar, conservar y/o evolucionar desde una visión académica y amplitud de recursos y suficiencia de gestión y participación al valor de la organización y a su potencial sostenible, considerado su perfil, elementos fundamentales y competencias centrales.	<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de interpretar los deseos de sus clientes</li> <li>- Capaces de transformar los servicios</li> <li>- Capacidad para mejorar e innovar</li> <li>- Tener compromiso con la comunidad</li> </ul>	<b>Gestión de recurso humanos</b> Baremo - Bueno: 63 a 93 puntos - Regular: 32 a 62 puntos - Malo: 0 a 31 puntos
		<b>Elementos fundamentales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diferenciar el valor del recurso</li> <li>- Lo humano como elemento único constituye en una ventaja competitiva</li> <li>- Un recurso difícil de imitar desarrolla sus propias habilidades</li> <li>- Organización de los recursos para generar métodos de trabajo eficaces</li> <li>- Eficacia en la gestión de los recursos generando para la organización y los colaboradores</li> <li>- Fortalecimiento y desarrollo de los recursos potencializando las habilidades</li> </ul>	
		<b>Competencias centrales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las personas deben ser valiosas combinando comportamientos</li> <li>- Las personas deben ser poco comunes como fuente de ventaja competitiva</li> <li>- Deben ser difíciles de imitar brindando productos y servicios únicos en el mercado</li> <li>- Deben estar organizados para trabajar de manera eficiente</li> </ul>	
		<b>Roles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socio estratégico alineando la estrategia del área a la estrategia corporativa general</li> <li>- Experto administrativo buscando resultados de su gestión</li> </ul>	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor agregado de los empleados gestionando nuevos talentos</li> <li>- Agentes de cambio traduciendo en acción las nuevas ideas</li> </ul>	
		<b>Gestión de compensaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Especificar perfiles y descripciones de puestos</li> <li>- Realizar análisis y valuaciones</li> <li>- Fortalecer la equidad interna y externa</li> </ul>	
		<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar sus propios recursos y capacidades</li> <li>- Determinar la ventaja competitiva</li> <li>- Fundamentar su estrategia</li> </ul>	
		<b>Nuevas tendencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aparición de nuevos roles estratégicos</li> <li>- Nuevas formas de relaciones laborales</li> <li>- Globalización en las estrategias y operaciones</li> <li>- Conciliación de la vida laboral y personal</li> <li>- Programas diseñados para cambios demográficos</li> <li>- Descentralización, fusiones y adquisiciones</li> <li>- Innovaciones y retención de talentos</li> </ul>	
<b>Evaluación de procesos administrativos</b>	Posibilidad para delimitar, comprender y justipreciar los propósitos adecuando eficientemente los recursos aprovechables y sostener en un ambiente positivo al grupo de personas que conforman la organización para que un entorno en el que trabajando	<b>Elemento, etapa o fase</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implica una distribución organizada de recursos hacia los objetivos</li> <li>- Los subsistemas deben estar interrelacionados y cumplir funciones especializadas</li> <li>- La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección</li> <li>- Las actividades suelen relacionarse</li> </ul>	<b>Evaluación de procesos administrativos</b> Baremo - Bueno: 25 a 36 puntos - Regular: 13 a 24 puntos - Malo: 0 a 12 puntos

	en grupo los individuos para que contribuyan de manera eficaz el logro de los objetivos específicos		los logros en base a metas y planes	
		<b>Principios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Considerar los medios disponibles</li> <li>- Tener una secuencia de actividades</li> <li>- Alcanzar un objetivo propuesto</li> </ul>	
		<b>Pasos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar lo que se medirá y especificar procesos y resultados</li> <li>- Establecer estándares de rendimiento</li> <li>- Medir el rendimiento real</li> <li>- Comparar el rendimiento real con el estándar</li> <li>- Tomar medidas correctivas</li> </ul>	

## 8.4 Anexo N° 4 Cuestionario

Estimado(a) servidor, reciba un saludo cordial, la presente encuesta es anónima, tiene por finalidad llevar a cabo un trabajo de investigación que lleva por título **Gestión de recursos humanos y evaluación de procesos administrativos en el Policlínico Policial Zarate, Lima 2018**, para obtener el Grado de Maestro en Ciencia de Salud con Mención Gestión de los servicios de Salud.

A continuación, tiene una serie de preguntas con diferentes alternativas, sírvase contestar cada una de ellas y marque la respuesta que usted crea conveniente siendo anónima, agradeciendo su gentil colaboración.

### I. Datos generales

1. **Sexo:** M \_\_\_ F \_\_\_\_
2. **Cargo:** Profesional..... Técnico.....Auxiliar.....Otros.....
3. **Condición:** Policial..... Civil.....
4. **Grado:** .....

### II. Gestión de recursos humanos

**Siempre 3. A veces 2. Nunca 1.**

5. **Cree usted que las organizaciones requieren de personal con un perfil determinado**

	<b>Ítems</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	Capacidad de interpretar los deseos de sus clientes			
<b>2</b>	Capaces de transformar los servicios			
<b>3</b>	Capacidad para mejorar e innovar			
<b>4</b>	Tener compromiso con la comunidad			

**6. Cree usted que organización, se debe considerar los elementos fundamentales para hablar de un correcto funcionamiento**

	<b>Ítems</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	Diferenciar el valor del recurso			
<b>2</b>	Lo humano como elemento único constituye en una ventaja competitiva			
<b>3</b>	Un recurso difícil de imitar desarrolla sus propias habilidades			
<b>4</b>	Organización de los recursos para generar métodos de trabajo eficaces			
<b>5</b>	Eficacia en la gestión de los recursos generando para la organización y los colaboradores			
<b>6</b>	Fortalecimiento y desarrollo de los recursos potencializando las habilidades			

**7. Cree usted que las organizaciones pueden lograr una ventaja competitiva sostenida, si desarrollan en las personas, competencias centrales**

	<b>Ítems</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	Las personas deben ser valiosas combinando comportamientos			
<b>2</b>	Las personas deben ser poco comunes como fuente de ventaja competitiva			
<b>3</b>	Deben ser difíciles de imitar brindando productos y servicios únicos en el mercado			
<b>4</b>	Deben estar organizados para trabajar de manera eficiente			

**8. Cree usted que los roles forman un aporte valor agregado al negocio**

	<b>Ítems</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	Socio estratégico alineando la estrategia del área a la estrategia corporativa general			
<b>2</b>	Experto administrativo buscando resultados de su gestión			
<b>3</b>	Valor agregado de los empleados gestionando nuevos talentos			
<b>4</b>	Agentes de cambio traduciendo en acción las nuevas ideas			

**9. Cree usted que se debe considerar en la gestión de recursos humanos la gestión de compensaciones**

	<b>Ítems</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	Especificar perfiles y descripciones de puestos			
<b>2</b>	Realizar análisis y valuaciones			
<b>3</b>	Fortalecer la equidad interna y externa			

**10. Cree usted que las actividades son importantes lograr rentas superiores de los recursos humanos**

	<b>Ítems</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	Identificar sus propios recursos y capacidades			
<b>2</b>	Determinar la ventaja competitiva			
<b>3</b>	Fundamentar su estrategia			

**11. Cree usted que las nuevas tendencias contribuyan a mejorar la eficacia empresarial**

	<b>Ítems</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	Aparición de nuevos roles estratégicos			
<b>2</b>	Nuevas formas de relaciones laborales			
<b>3</b>	Globalización en las estrategias y operaciones			
<b>4</b>	Conciliación de la vida laboral y personal			
<b>5</b>	Programas diseñados para cambios demográficos			
<b>6</b>	Descentralización, fusiones y adquisiciones			
<b>7</b>	Innovaciones y retención de talentos			

**III. Evaluación de procesos administrativos**

**12. Cree usted que los elementos, etapas o fases están relacionados con el proceso administrativo**

	<b>Ítems</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	Implica una distribución organizada de recursos hacia los objetivos			
<b>2</b>	Los subsistemas deben estar interrelacionados y cumplir funciones especializadas			
<b>3</b>	La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección			
<b>4</b>	Las actividades suelen relacionarse los logros en base a metas y planes			

**13. Cree usted que los principios una evaluación adquiere sentido durante de un proceso para corregir errores**

	<b>Ítems</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	Considerar los medios disponibles			
<b>2</b>	Tener una secuencia de actividades			
<b>3</b>	Alcanzar un objetivo propuesto			

**14. Cree usted que los pasos secuenciales durante el proceso de evaluación garantizan que una organización logre sus objetivos**

	<b>Ítems</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	Determinar lo que se medirá y especificar procesos y resultados			
<b>2</b>	Establecer estándares de rendimiento			
<b>3</b>	Medir el rendimiento real			
<b>4</b>	Comparar el rendimiento real con el estándar			
<b>5</b>	Tomar medidas correctivas			

## 8.5 Anexo N° 5 Base de datos

## **8.6 Anexo N° 6 Plan de mejora Gestión de los recursos humanos y evaluación de procesos administrativos**

### **1. Introducción**

El Recurso Humano es el principal activo de toda organización. El éxito de las organizaciones modernas en este mundo globalizado se debe a su alto grado de competitividad alcanzado. La estrategia para lograr el cambio y la modernización de las Redes de Establecimientos y Servicios de Salud, se desarrolla a través de un proceso de gestión de los recursos humanos y una continua de capacitación, lo que permitirá el mejoramiento de las competencias del personal de los establecimientos de salud, requisito para alcanzar los cambios reales en la estructura y dinámica de dichos centros.

Los administradores deben desarrollar un nuevo estilo de liderazgo que le permita integrar, motivar y desarrollar al potencial humano para que la organización sea cada día más eficiente, eficaz y rentable. El personal debe saber que se les motiva, capacita, orienta, comprende y que se les toma en cuenta en los destinos de la organización.

El conocimiento de estas nuevas orientaciones de la gestión de recursos humanos nos ayudará a revalorizar el rol que les corresponde a los responsables de dirigir al personal para convertirse en agentes de cambio organizacional dentro de su trabajo

### **2. Justificación**

Los recursos humanos, sin lugar a dudas, constituyen, en la actualidad, el activo más valioso con que cuenta una organización, constituyen la columna vertebral en el éxito de las organizaciones, del equipo humano que forman todos los trabajadores que integran una organización, adquieren vital importancia aquellas personas que tienen la alta responsabilidad de la conducción de los recursos

humanos; nos estamos refiriendo a los jefes, administradores, gerentes, directores, etc., es importante comprender el rol del jefe y los conocimientos, habilidades y actitudes asociados al cargo. En otras palabras, es conveniente que conozcan las características y competencias del líder. Todo directivo debe conocer los enfoques y procesos de cambio relacionados con la gestión de los recursos humanos que se vienen aplicando en las organizaciones de éxito en el mundo.

Finalmente, y para complementar tu formación de jefe líder, debes conocer las políticas y procesos de gestión propios de recursos humanos, y dentro de ellos, las que son aplicables a la realidad de tu establecimiento de salud, un crecimiento y desarrollo de las organizaciones no será un crecimiento negativo o por inercia, sino un crecimiento planeado, con visión de futuro, donde se integren todos los recursos y en el cual el factor humano se constituye como el principal componente.

### **3. Objetivos**

#### **General**

Proporcionar información objetiva que pueda servir de base para la adopción de decisiones en el ámbito de su respectiva competencia que cumple los recursos humanos en el éxito de las organizaciones.

#### **Específicos**

- Reconocer y explicar el rol y la importancia que cumple los recursos humanos en el éxito de las organizaciones.
- Promover el trabajo en equipo dentro de la organización aplicando las técnicas y procedimientos apropiados.
- Conocer y aplicar los conceptos y técnicas de evaluación del desempeño laboral.

- Formular y ejecutar programas de desarrollo de personal, y programas de capacitación y bienestar, en función de los objetivos y necesidades de la institución y de sus trabajadores

#### **4. Modelo de gestión de recursos humanos**

La gestión de recursos humanos es la capacidad de mantener a la organización productiva, eficiente y eficaz, a partir del uso adecuado de su recurso humano. El objetivo de la gestión de recursos humanos son las personas y sus relaciones en la organización, así como crear y mantener un clima favorable de trabajo, desarrollar las habilidades y capacidad de los trabajadores, que permitan el desarrollo individual y organizacional sostenido

Las organizaciones que tendrán relevancia en el futuro serán las que descubran cómo aprovechar el entusiasmo y la capacidad de aprendizaje de sus colaboradores en todos sus niveles, y las expectativas de sus clientes o usuarios y del medio externo en general, para promover cambios positivos en los sistemas de trabajo, en las actitudes de los trabajadores y en el valor agregado que se otorga al servicio que se brinda a la comunidad

Proponemos una capacitación sustentada en el autoaprendizaje, proceso que se caracteriza por ser autoformativo por convicción de que los participantes tienen expectativas, intereses y compromiso con la capacitación permanente y fortalecer sus competencias.

La tecnología, los materiales, hasta el capital financiero, que son recursos organizacionales, no son importantes por sí mismos sin la intervención humana. 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. Existen varios enfoques que sustentan y ponen en relieve la

importancia de los recursos humanos, cada uno con diferente orientación, pero con la misma conclusión: El elemento más importante dentro de una organización es el recurso humano. Entre éstos, describimos los tres más importantes:

1. Primer Enfoque: Crecimiento y desarrollo de las organizaciones: Organizaciones inteligentes son aquellas que planifican su desarrollo, entienden la necesidad de hacer innovaciones, dentro de la cultura de su organización, porque consideran que es una parte esencial para su desarrollo y competitividad, y que la adopción de un cambio en su cultura, significa, insertar nuevos valores, nuevas formas de interacción humana, reglas que implican nuevos compromisos, nuevas maneras de vivir y concebir la organización y el trabajo.
2. Segundo Enfoque: Búsqueda de la excelencia en las organizaciones: Lo definimos como, una filosofía de trabajo orientada a la satisfacción permanente de las necesidades o expectativas (explícitas o implícitas) del usuario o cliente externo, y del cliente interno, los trabajadores, a través de un producto (bien o servicio) que es elaborado mediante el esfuerzo mancomunado de todos los integrantes de la organización, quienes hacen posible que el bien y/o servicio reúna las características técnicas exigidas a lo largo de su vida útil, se encuentre en el mercado en la cantidad y oportunidad requeridas, se entregue a un precio justo y con un excelente servicio.
3. Tercer Enfoque: La Globalización: Son responsables de la calidad, cantidad y oportunidad de los servicios de salud que brindan a la comunidad
  - 3.1 Tendencia de las organizaciones a estar presentes en muchos mercados mundiales.
  - 3.2 Muchas organizaciones que ofrecen el mismo producto/servicios dentro de un mercado.

3.3 Constantemente varían las necesidades del cliente o la competencia mejora los beneficios de sus productos/servicios.



## 5. Evaluación

Las organizaciones, como las instituciones de salud, deben mantener la función competitiva, cambiar y adaptarse al nuevo orden con capacidad de asimilación.

- Cambio estructural: Busca permanentemente el cambio del sistema organizacional, de los procesos y de las relaciones establecidas, para obtener mayor capacidad de respuesta al entorno y ser más competitivos.
- Cambios de desarrollo: Buscan el crecimiento y la metamorfosis interna, cambio de actitudes, nuevos paradigmas, desarrollo de la capacidad, del talento, la creatividad y la innovación para asumir una nueva conducta y actitudes efectivas para llegar al cliente interno y externo, trabajar en equipo, asumir nuevos roles de liderazgo, etc.

- Cambios denominados cambios cosméticos o de “fachada”: Realizan algunas organizaciones generalmente por inercia, sin planificación, carentes de compromiso y de autenticidad, en los cuales no existe un convencimiento y voluntad real.
- Cambios traumáticos, o cambios abruptos: Representan otro tipo de cambio que se dan sin planeamiento, impuestos por la alta gerencia y que destruyen el equilibrio individual y grupal, ocasionando resistencia y rechazo.

## 8.7 Anexo N° 7 Tabla de resultados

### Datos Generales

**Tabla 1**

**Sexo del personal del Policlínico Policial Zarate, Lima 2018**

	Personal	Porcentaje
Masculino	30	46,2
Femenino	35	53,8
Total	65	100.0

46,2% del personal del Policlínico PNP - Zarate, son masculinos, mientras que el 53,8% es femenino. Como se observa, la participación de las mujeres en la policía se está incrementando de manera significativa, un claro ejemplo es el que se aprecia en el policlínico PNP, donde más de la mitad pertenecen al sexo femenino.

**Tabla 2**

**Cargo del personal del Policlínico Policial Zarate, Lima 2018**

	Personal	Porcentaje
Profesional	13	20,0
Técnico	11	16,9
Auxiliar	38	58,5
Otros	3	4,6
Total	65	100.0

La mayoría, 58,5%, del personal del Policlínico PNP - Zarate, está constituido por personal auxiliar. Sin embargo, otro 16,9% del personal son técnicos, mientras que el 20% es personal profesional.

**Tabla 3****Condición del personal del Policlínico Policial Zarate, Lima 2018**

	Personal	Porcentaje
Policial	61	93,8
Civil	4	6,2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

La mayoría, 93,8%, del personal del Policlínico PNP - Zarate, está conformado por policías, mientras que el 6,2% es personal civil.

**Tabla 4 Grado del personal del Policlínico PNP. Zarate, Lima 2018**

	Personal	Porcentaje
Auxiliar	1	1,5
Capitán	5	7,7
Civil	4	6,2
Comandante	1	1,5
Coronel	1	1,5
Mayor	2	3,1
Subof 1	2	3,1
Subof 2	2	3,1
Subof 3	5	7,7
Subof Brig	22	33,8
Subof Tec 1	7	10,8
Subof Tec 2	1	1,5
Subof Tec 3	2	3,1
Subof. Sup	10	15,4
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

La mayoría, 78,5%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, Lima son Suboficiales. Sin embargo, otro 13,8% de son oficiales y en menor proporción son auxiliares, 1,5%.

## Gestión de recursos humanos

**Tabla 5**

### La organización requiere de personal con un perfil determinado

	Personal	Porcentaje
Siempre	0	0,0
A veces	13	20,0
Nunca	52	80,0
Total	65	100.0

La mayoría, 80%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, sostuvieron que las organizaciones nunca requieren de personal con un perfil determinado, mientras que una menor proporción, 20% del personal afirmaron que a veces la organización requiere del personal con un perfil determinado.

**Tabla 6**

### Se debe considerar los elementos fundamentales para hablar de un correcto funcionamiento

	Personal policial	Porcentaje
Siempre	0	0,0
A veces	16	24,6
Nunca	49	75,4
Total	65	100.0

El 75,4%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, afirmaron que nunca se debe considerar los elementos fundamentales para hablar de un correcto funcionamiento. Por otro lado, mientras que una menor proporción, 24,6% del personal afirmaron que a veces la organización debe considerar los elementos fundamentales para hablar de un correcto funcionamiento.

**Tabla 7****Las organizaciones pueden lograr una ventaja competitiva sostenida.**

	Personal policial	Porcentaje
Siempre	0	0,0
A veces	16	24,6
Nunca	49	75,4
Total	65	100.0

La mayoría, 75,4%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, sostuvieron que las organizaciones nunca pueden lograr una ventaja competitiva sostenida. Sin embargo, una menor proporción, 24,6% del personal señalaron que a veces la organización puede lograr una ventaja competitiva sostenida.

**Tabla 8****Los roles forman un aporte valor agregado al negocio**

	Personal	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	13	20,0
Nunca	52	80,0
Total	65	100.0

La mayoría, 80%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, manifestaron que roles forman un aporte valor agregado al negocio. Pero, 20% del personal del policlínico señalaron que los roles a veces forman un aporte valor agregado al negocio.

**Tabla 9**

**Se debe considerar en la gestión de recursos humanos la gestión de compensaciones**

	Personal policial	Porcentaje
Siempre	1	1,5
A veces	13	20,0
Nunca	51	78,5
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

78,5%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, afirmaron que nunca se considera en la gestión de recursos humanos la gestión de compensaciones. Por otro lado, un mínimo porcentaje, como el 1,5% del personal del policlínico señaló que siempre se debe considerar en la gestión de recursos humanos la gestión de compensaciones.

**Tabla 10**

**Las actividades son importantes lograr rentas superiores de los recursos humanos**

	Personal policial	Porcentaje
Siempre	1	1,5
A veces	16	24,6
Nunca	48	73,8
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

73,8%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, afirmaron que las actividades nunca es importante lograr rentas superiores de los recursos humanos. Sin embargo, un mínimo porcentaje, como el 1,5% del personal del policlínico señalaron que las actividades son importantes siempre logran rentas superiores de los recursos humanos.

**Tabla 11****Las nuevas tendencias contribuyen a mejorar la eficacia empresarial**

	Personal	Porcentaje
Siempre	0	0,0
A veces	19	29,2
Nunca	46	70,8
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

El 70,8%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, manifestaron que las nuevas tendencias nunca contribuyen a mejorar la eficacia empresarial. Sin embargo, un mínimo porcentaje, como el 1,5% del personal del policlínico señalaron que las actividades son importantes siempre logran rentas superiores de los recursos humanos.

**Evaluación de procesos administrativos****Tabla 12****Los elementos, etapas o fases están relacionados con el proceso administrativo**

	Personal policial	Porcentaje
Siempre	0	0,0
A veces	13	20,0
Nunca	52	80,0
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

El 80%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, señalaron que los elementos, etapas o fases no están relacionados con el proceso administrativo. Sin embargo, el 20% del personal del policlínico señalaron que los elementos, etapas o fases a veces se relacionan con el proceso administrativo.

**Tabla 13**

**Los principios, una evaluación adquiere sentido durante un proceso para corregir errores.**

	Personal policial	Porcentaje
Siempre	1	1,5
A veces	11	16,9
Nunca	53	81,5
Total	65	100.0

El 81,5%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, afirmaron que una evaluación nunca adquiere sentido durante un proceso para corregir errores. Pero, 1,5% del personal del policlínico señalaron que en una evaluación siempre adquieren sentido durante un proceso para corregir errores.

**Tabla 14**

**Los pasos secuenciales durante el proceso de evaluación garantizan que la organización logre sus objetivos**

	Personal policial	Porcentaje
Siempre	1	1,5
A veces	15	23,1
Nunca	49	75,4
Total	65	100.0

El 75,4%, del personal que labora en el Policlínico PNP - Zarate, manifestaron que los pasos secuenciales durante el proceso de evaluación no garantizan que la organización logre sus objetivos. Sin embargo, 1,5% del personal del policlínico señalaron que los pasos secuenciales durante el proceso de evaluación siempre garantizan que la organización logre sus objetivos.