

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL  
COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN  
LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE TRANSPORTES Y  
COMUNICACIONES CHANKA – ANDAHUAYLAS, 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración de Empresas

**Presentado por:**

**TANIA GUTIERREZ MENDOZA**

**Andahuaylas, Perú**

**2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL  
COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN  
LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE TRANSPORTES Y  
COMUNICACIONES CHANKA – ANDAHUAYLAS, 2018**

**TANIA GUTIERREZ MENDOZA**

**Asesor:**

**Dr. Joaquín Machaca Rejas**

**Andahuaylas, Perú**

**2019**



# Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



## ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Auditorio de EPAE de la Sede Académica de Coyalwachi, de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo, And., siendo las 11:00 horas del día doce de Setiembre del año 2019, se reunieron el Dr. Clemente Marín Castillo - Presidente, Mg. Simón José Cama Flores - Secretario y el Mg. Edwin Mescco Cáceres Vocal integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Gestión de recursos humanos y el Compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka- Andahuaylas, 2018, cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas Gutiérrez Mendoza Tania, y su Asesor Dr. Joaquín Machuca Rojas, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: Aprobar por Unanimitad, al Bachiller en Administración de Empresas, Gutiérrez Mendoza Tania, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
16	Dieciséis	Muy Bueno

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en dos (02) ejemplares.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
Dr. Clemente Marín Castillo  
DOCENTE  
Prof. Princ. T.C.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
Mg. Simón José Cama Flores  
DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
Mg. Edwin Mescco Cáceres  
DOCENTE

## **DEDICATORÍA**

A Dios

por darme la vida, por llenarme de sabiduría, perseverancia y constancia, por guiarme por el camino correcto.

A mis padres: Manuel y Rosalina por su comprensión y amor incondicional, quienes me supieron apoyar de manera económica y moralmente, sin ellos no habría sido posible la elaboración del presente trabajo de investigación.

A mi hermano Edwin

por su apoyo incondicional, siempre apoyandome en los momentos buenos y malos, e impulsarme a seguir adelante.

A mi hermano Evans Kery por ser mi inspiración y motivo de seguir adelante y llenarme de felicidad y alegría en cada momento de mi vida.

**TANIA**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional José María Arguedas, por ser el alma mater en educación y brindarme la formación profesional, para fortalecer mis conocimientos en bien de la sociedad. Así como también a los docentes de la facultad Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, por su apoyo, por los buenos consejos y de esa manera para poder salir adelante y lograr los objetivos.

Al Dr. Joaquín Machaca Rejas, por el asesoramiento, apoyo y orientación en todo el proceso del presente trabajo de investigación. Gran profesional que contribuyó para que yo pueda cumplir satisfactoriamente con la culminación de la investigación.

A los jurados evaluadores: Dr. Clemente Marín Castillo, Mg. Simón José Cama Flores y Mg. Edwin Mescco Cacéres. Tres grandes profesionales, con gran trayectoria profesional quienes contribuyeron con sus aportes, conocimientos, experiencia, paciencia, motivación y cooperaron para terminar la presente investigación.

A la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka-Andahuayla, por el apoyo brindado en la obtención de información para el trabajo de investigación.

**TANIA**

## **PRESENTACIÓN**

De conformidad y en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, se presenta la investigación Intitulado: Gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y comunicaciones Chanka-Andahuaylas, 2018, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, señores miembros del jurado evaluador a vuestra consideración propongo el presente trabajo de investigación para su consentimiento.

La investigación se propuso como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral, dos temas fundamentales para para la gestión de una organización y que pertenecen al área del talento humano, tomando en consideración los pasos metodológicos y procedimientos que comprenden el proceso de la investigación científica.

Los resultados obtenidos con la culminación del presente trabajo de investigación, se ambiciona profundizar el conocimiento teórico – científico, que sirva de fuente o inspiración para otras investigaciones de tema similar, a la vez amplié el conocimiento existente acerca de los temas estudiados.

Señores miembros del jurado evaluador, el presente trabajo se realizó con mucha disciplina, entusiasmo y dedicación, recoge las experiencias de los trabajadores de la empresa objeto de estudio y su formulación cumple con los principios éticos que la investigación responsable exige.

**La autora**

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORÍA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
CHUMASQA QILLQA .....	xv
INTRODUCCIÓN.....	16
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Planeamiento del problema .....	17
1.2. Formulación del problema .....	20
1.2.1. Problema general .....	20
1.2.2. Problemas específicos .....	20
1.3. Delimitación de la investigación.....	20
1.3.1. Delimitación espacial.....	20
1.3.2. Delimitación temporal.....	21
1.3.3. Delimitación teórica .....	21
1.4. Justificación .....	21
1.4.1. Justificación práctica .....	21
1.4.2. Justificación teórica - científica .....	22
1.4.3. Justificación metodológica.....	22
1.5. Objetivo .....	23
1.5.1. Objetivo general .....	23
1.5.2. Objetivos específicos.....	23
CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.1. Antecedentes .....	24

2.1.1. Antecedentes internacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	28
2.1.3. Antecedentes locales .....	30
2.2. Marco teórico.....	33
2.2.1. Gestión de Recursos Humanos.....	33
2.2.2. Compromiso laboral .....	51
2.3. Marco conceptual.....	59
2.4. Marco institucional.....	61
2.4.1. Dirección Sub Regional de Transportes y comunicaciones .....	61
<b>CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>65</b>
3.1. Hipótesis .....	65
3.1.1. Hipótesis general.....	65
3.1.2. Hipótesis específicas.....	65
3.2. Variables .....	66
3.3. Operacionalización de variables.....	68
3.4. Metodología .....	69
3.4.1. Enfoque.....	69
3.4.2. Tipo de estudio.....	69
3.4.3. Diseño de Investigación .....	69
3.5. Población y muestra de estudio.....	70
3.5.1. Población .....	70
3.5.2. Muestra .....	71
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	71
3.6.1. Técnica.....	71
3.6.2. Instrumento.....	72
3.7. Métodos de análisis de datos .....	73
<b>CAPITULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>76</b>
4.1. Resultados de la investigación .....	76
4.2. Contrastación de hipótesis.....	90
<b>CAPITULO V DISCUSIÓN.....</b>	<b>95</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>101</b>



RECOMENDACIONES.....	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	104
ANEXOS.....	110

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variables.....	68
Tabla 2: Número de trabajadores .....	71
Tabla 3: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman .....	74
Tabla 4: Escala de confiabilidad .....	76
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad (V1 y V2: Gestión de Recursos humanos y compromiso laboral) .....	77
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad (V1: Gestión de Recursos humanos).....	77
Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad (V2: Compromiso laboral).....	77
Tabla 8: Género de los trabajadores de la DSRTC-CH.....	78
Tabla 9: Edad de los trabajadores de la DSRTC-CH .....	79
Tabla 10: Tiempo de servicio de los trabajadores de la DSRTC-CH.....	80
Tabla 11: Situación laboral de los trabajadores de la DSRTC-CH.....	81
Tabla 12: Estudios alcanzados de los trabajadores de la DSRTC-CH .....	82
Tabla 13: Tabla de frecuencias (V1: Gestión de Recursos humanos).....	83
Tabla 14: Tabla de frecuencias (V1D1: Reclutamiento y selección).....	84
Tabla 15: Tabla de frecuencias (V1D2: Capacitación) .....	85
Tabla 16: Tabla de frecuencias (V2: Compromiso laboral).....	87
Tabla 17: Tabla de frecuencias (V2D1: Cumplimiento de metas).....	88
Tabla 18: Tabla de frecuencias (V2D2: Calidad de trabajo) .....	89
Tabla 19: Correlación entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral .	90
Tabla 20: Correlación entre el reclutamiento, selección y el cumplimiento de metas ....	91
Tabla 21: Correlación entre el reclutamiento, selección y la calidad de trabajo.....	92
Tabla 22: Correlación entre la capacitación y el cumplimiento de metas.....	93
Tabla 23: Correlación entre la capacitación y la calidad de trabajo.....	94

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Género de los trabajadores de la DSRTC-CH.....	78
Figura 2: Edad de los trabajadores de la DSRTC-CH .....	79
Figura 3: Tiempo de servicio de los trabajadores de la DSRTC-CH.....	80
Figura 4: Situación laboral de los trabajadores de la DSRTC-CH .....	81
Figura 5: Estudios alcanzados de los trabajadores de la DSRTC-CH.....	82
Figura 6: Gestión de Recursos humanos .....	83
Figura 7: Reclutamiento y selección .....	84
Figura 8: Capacitación .....	86
Figura 9: Compromiso laboral.....	87
Figura 10: Cumplimiento de metas .....	88
Figura 11: Calidad de trabajo.....	89

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación .....	111
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables .....	113
Anexo 3. Matriz del instrumento de recojo de datos .....	114
Anexo 4. Ficha de validación por criterio de jueces o experto .....	116
Anexo 5. Fotografías de la investigación .....	119
Anexo 6. Instrumento de recolección de datos .....	120
Anexo 7. Lista de cotejo .....	123
Anexo 8. Base de datos de la encuesta en el programa excel 2016.....	124
Anexo 9. Libro de reclamos .....	127
Anexo 10. Autorización de aplicación de encuesta .....	129
Anexo 11. Relación de trabajadores entre contratados y nombrados .....	130
Anexo 12. Relación del partido político base Talavera .....	132
Anexo 13. Documentos de gestión administrativa (ROF).....	134
Anexo 14. Documentos de gestión administrativa (MOF) .....	136

## RESUMEN

El presente estudio cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018.

El enfoque de investigación es cuantitativo, ya que el presente trabajo se caracterizó porque presenta una estructura definida, debido a las características de las variables de estudio, ya que permitirá cuantificar los resultados en frecuencias absolutas y frecuencias relativas. De acuerdo a lo anterior tiene un tipo de estudio correlacional y un diseño no experimental de un corte trasversal o transeccional.

En este sentido en la presente investigación corresponde a la cantidad total de trabajadores que laboran en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018, teniendo un total de 57 trabajadores entre contratados y nombrados, y la muestra por razones de conveniencia se trabajó con el total de la población. La técnica el instrumento utilizado fue la encuesta, cuestionario y lista de cotejo respectivamente.

Según los resultados alcanzados a través de correlación Rho de Spearman, en el que se evidencia el valor de sig. (Bilateral) igual a 0,001. Además, el coeficiente de correlación resultó 0.416\*\*, lo que permitió afirmar que existe una correlación positiva significativa entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral. Lo que permite concluir aceptando la hipótesis alterna la cual afirma la existencia de una relación significativa entre gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018. El análisis de los resultados y la contrastación estadística de hipótesis ha permitido cumplir con los objetivos.

**Palabras claves:** Gestión de recursos humanos, compromiso laboral, reclutamiento, selección, capacitación, cumplimiento de metas, calidad de trabajo.

## ABSTRACT

The present study whose purpose was to determine the relationship between human resources management and the labor commitment of workers in the Sub Regional Directorate of Transportation and Communications Chanka - Andahuaylas, 2018.

The research approach is quantitative, since the present work was characterized because it has a defined structure, due to the characteristics of the study variables, since it will allow quantifying the results in absolute frequencies and relative frequencies. According to the above, it has a type of correlational study and a non-experimental design of a transversal cut.

In this sense, in this investigation it corresponds to the total number of workers working in the Sub Regional Directorate of Transportation and Communications Chanka - Andahuaylas, 2018, having a total of 57 workers between hired and appointed, and the sample for reasons of convenience is He worked with the total population. The technique used was the survey, questionnaire and checklist, respectively.

According to the results achieved through Spearman's Rho correlation, which shows the value of sig. (Bilateral) equal to 0.001. In addition, the correlation coefficient was 0.416\*\*, which allowed us to state that there is a significant positive correlation between human resources management and labor commitment. This allows us to conclude by accepting the alternative hypothesis, which affirms the existence of a significant relationship between human resources management and the labor commitment of workers in the Sub Regional Directorate of Transport and Communications Chanka - Andahuaylas, 2018. The analysis of the results and the statistical test of hypotheses has allowed us to meet the objectives.

**Keywords:** Human resources management, work commitment, recruitment and selection, training, goal fulfillment, quality of work.

## CHUMASQA QILLQA

Kay llamkaymi taqwiriyninpi maskan qawachinanpaq tupanachiyninta kay tarikuq llamkananpaq runakuna nanachikuq hinaspa llamkaypi llamkaqkuna imaynatachu churapakunku chay hatun ñankuna kamayuq hinaspa willakuykuna mastariq wasipi chanka-antawayllas llaqta, 2018.

Kay llamkaymi taqwiriyninpi churakun yupasqanmanhina, chaynataq riksichikun imaynachus allin chiqap awasqa kasqanta, chay qawachisqankunata tupanachispa kay llamkay qatipaypi, kicharinqa yupasqa kananpaq ruruyninta chiqap kaqta chaynataq chayraq maskasqakunata. Qallariyninpi qawarisqamanhinam taqwiriyninpi qatipan kanchu kuskanchanakuy icha manachu tupusqakunapa chaynataq siqisqa qawachiyninpi mana tupanachisqa huñusqakunata.

Chayrayku kay llamkay taqwiriq churapakun llapallan huñusqa llamkaqkuna llamkanku chay hatun ñankuna kamayuq hinaspa willakuykuna mastariq wasipi chanka-antawayllas llaqta, 2018. Chaymi karqa llapallanpi 57 llamkaqkuna paykuna ukupi tarikurqaku pisi pachallapaq churasqa llamkaqkuna, chaynataq watan watan llamkaqkuna, qawachiyninmi churasqa karqa kawsakuyninku llamkaypi llapallankunmanta. Qatipanapaqmi rurakurqa huk tapukuykunapa chawpinta, tapukuyta kutichispa chaynataq sapa punchaw kawsayninta qillqaspa ima nisqanmanhina.

Imaynam chuymayninman ayparqa aswanqa tupanachisqa Rho Spearman nisqanwan, chaymi qawachikun chaninkaqta sig. (Bilateral nisqa) chaymanhina chayarqa 0,001. Chaymanta, kuskachasqa watiqaqnin ayparqa 0.416\*\*, chaymi yanaparqa chiqapchananpaq chiqap tarikuq tupanachiypi alli- allin kay llamkananpaq runakuna nanachikuq chaynataq llamkaypi llamkaqkuna imaynatachu churapakunku. chayqa yanapanqa chaskinanpaq rimayllapi kaqta chiqapchananpaq chay tupanachiy allin qawasqa kananpaq llamkananpaq runakuna nanachikuq chaynataq llamkaypi llamkaqkuna imaynatachu churapakunku chay hatun ñankuna kamayuq hinaspa willakuykuna mastariq wasipi chanka-antawayllas llaqta, 2018. Chay allin qatipay chayanakama hinaspa tupanachiy yupaykunawan rimayllapi kaqta aysaranimam munasqanta, nisqanman hina aypanankaman.

**Pisi rimayllapi riqsichiy simi:** llamkananpaq runakunamanta nanachikuq sunquchasqa llamkaywan, akllay, huñuy hinaspa yachachiy), allin llamkariyman aypay ,sumaq llamkan

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación intitulada: Gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de transportes y comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018, que se planteó debido a las capacidades y habilidades que tiene los trabajadores, también porque no se siente compromiso por parte de ellos con la institución. Ante ello el estudio tiene cinco capítulos, los cuales se estructuraron de la siguiente manera:

En el primer capítulo se desarrolló, el planteamiento del problema, formulación del problema, problema general, problemas específicos, delimitación de la investigación, justificación y los objetivos (general y específica).

En el segundo capítulo se desarrolló, la fundamentación teórica de la investigación, donde se abarca: Antecedentes, (Internacionales, Nacionales, Locales); Marco teórico; y el marco conceptual.

En el tercer capítulo se desarrolló, la metodología de la investigación, el cual abarca la Hipótesis (General y Específicas), las variables, la operacionalización de variables, la metodología (Enfoque, tipo y diseño de estudio), la población y muestra; por último se tiene las técnicas e instrumentos, métodos de análisis de datos.

En el cuarto capítulo, se presentó los resultados (confiabilidad de instrumentos, datos generales, resultados descriptivos y la constatación de hipótesis).

En el quinto capítulo se han presentado las discusiones respectivas, en las que se comparó los resultados obtenidos, con otras investigaciones, así como lo que se encuentra estipulado en la teoría fundamentada por autores citados.

Para finalizar se presentan las conclusiones, las cuales se desprenden de los objetivos planteado en la investigación, además, se presentan las recomendaciones las cuales sugiere o aconseja a partir de lo desarrollado en el estudio, nuevas propuestas para investigaciones futuras.



# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Planeamiento del problema

Con el pasar de los años, la gestión de los recursos humanos o fuerza laboral, a nivel de organizaciones pertenecientes tanto al sector privado y público, ha venido tomando mayor importancia dado que existen instituciones en las cuales resulta muy necesario la aplicación de estrategias con el objetivo también de generar un ambiente en el cual los colaboradores o trabajadores estén mucho más a gusto con la empresa en la que laboran y ello se represente en los niveles de rendimiento y productividad.

Conforme a Deloitte, 2018, el reporte Deloitte "Tendencias Globales de Capital Humano 2018" expone la variación importante a la que se enfrente un líder empresarial a nivel global. Entre la problemática por la computarización, el requerimiento de nuevas aptitudes, capital humano que va envejeciendo y la rigurosidad del mercado laboral, la problemática determinante enfrentó las organizaciones para el 2018, es alineamiento de los directivos de primer plano con su rol de desarrollo de las actividades comerciales dentro de la corporación y su quienes se encuentran en su ambiente externo.

Según los estudios hechos por la empresa social Celpax (2014), se reflejó que en el año 2014 solo el 13% de los empleados a nivel mundial se encontraban comprometidos con su trabajo; asimismo, el porcentaje de trabajadores poco comprometidos y con riesgo de resultar hostiles duplicaba a la cantidad de trabajadores que si encontraban comprometidos con sus funciones y la desempeñaban de la mejor manera.

De la misma manera Universia Perú (2015), menciona que en un estudio denominado "Tendencias Globales de Capital Humano 2015" se llegó a las conclusiones que, el 87% de los ejecutivos encuestados a nivel internacional considera que la falta de compromiso en los colaboradores es una de las problemáticas más graves dentro de las empresas y ello se debería a que existe carencia de una pertinente administración y dirección de la fuerza de trabajo.

(La Nación, 2014), Los efectos de un nivel bajo de compromiso laboral genera pérdidas de productividad lo que se traduce en pérdidas económicas a nivel institucional.

A nivel nacional, según el diario El Peruano (2017), menciona que el lograr un compromiso sostenido en los trabajadores de una institución se considera una de las más grandes preocupaciones, y ello debido a la baja proporción del compromiso laboral que se observa en los trabajadores de muchos de los sectores. Según un estudio realizado en el año 2013 a 338 servidores públicos en el Perú reveló que para fortalecer el compromiso de estos es necesario fomentar el trabajo en equipo, mejorar sus conocimientos a través de las capacitaciones, establecer metas de trabajo, profesionalismo y experiencia.

A nivel local, la situación no es diferente en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, en Andahuaylas, pues es notable la ausencia de dedicación laboral de muchos de los colaboradores; ya que muchos de estos no respetan los horarios de entrada y salida, dejando así sus labores para ausentarse sin justificación alguna y en algunas situaciones incluso buscando excusas para que puedan pasar por alto su falta. Asimismo, la Dirección sub regional también realiza constantemente eventos y reuniones a los que muchos de ellos no asisten pese a ser ordenado por sus jefes de área. Otro problema evidenciado en los trabajadores es que se muestran desganados o desmotivados en hacer sus trabajos, poca capacidad y disponibilidad para efectuar trabajo en equipo, y sobre todo, desconocimiento acerca de los objetivos institucionales con los que se cuenta. Las deficiencias tanto individuales como grupales que puedan presentar los trabajadores, afectan al desarrollo y la calidad en el trabajo, pues tal es como se muestra el libro de reclamos (ver anexo N° 9), muchas veces causa el malestar de la población en general; y una de las muchas actividades que realiza la institución son los procesos correspondientes para obtener la licencia de conducir (de todas las categorías), duplicados y revalidaciones; los cuales no se cumplen adecuadamente; debido a que muchos de los trabajadores desconocen los procedimientos a realizarse para dichos trámites; así como también influye en la ausencia del compromiso de estos para con la institución reflejado en el desempeño de sus labores. Es así que la administración de la fuerza laboral tiene una gran relevancia en ello, pues resulta preocupante también, que muchos de los trabajadores no se encuentran capacitados, tomando en consideración mi experiencia propia para ejercer los dichos cargos, ya que en un principio cuando

ingrese a laborar a dicha institución no fui capacitado y a medida que transcurrió el tiempo yo fui adquiriendo experiencia con respecto a las actividades, dado que muchos de ellos llegaron a obtener sus puestos de trabajo a través de favores políticos como se muestra (ver anexo n° 12), mas no por un adecuado proceso de selección. Cabe mencionar que en dicha institución se puede observar escaso desarrollo de capacitaciones al personal.

Se considera que la causa principal que ha conllevado a la generación de este problema, y que hasta la fecha sigue influenciando en la misma, es el resultado de una mala o deficiente gestión en los recursos humanos, y es que se ha logrado observar carencias en todo el proceso de contratación y selección del personal, ya que no se cuenta con un profesional debidamente capacitado para efectuar el análisis de las hojas de vida, así como las entrevistas personales. Por otro lado, cuando el personal ingresa a trabajar, este no cuenta con un adecuado proceso de inducción, y simplemente lo ponen a trabajar, sin explicarles con mayores detalles todo lo relacionado con la institución. Además, como resultado de no ejecutar capacitaciones continuas, el personal solo se queda con lo que llega a la institución, dificultándole el correcto desarrollo de sus actividades diarias.

De continuar con este escenario, no solo está en juego el correcto funcionamiento interno de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, que se vería vulnerada por un mal desempeño del personal, así como un incremento en la tasa de rotación de los mismos, sino también, se estaría afectando a los usuarios que dependen de la entidad para el desarrollo de un trámite o cualquier acción.

Es así que el punto de referencia para realizar el estudio surge por la necesidad de establecer la vinculación existente entre la gestión de los recursos humanos y el compromiso laboral; y para que de esa manera se puedan poner en práctica ciertos mecanismos para minimizar la deficiente gestión de los trabajadores y crear una mayor dedicación de los colaboradores dentro del organismo institucional.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre el reclutamiento, selección y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre el reclutamiento, selección y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka?
- c. ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka?
- d. ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka?

## **1.3 Delimitación de la investigación**

### **1.3.1 Delimitación espacial**

La presente investigación se realizó en el Distrito de Talavera, lugar donde se recogió la información.

Lugar : Dirección Sub Regional de Transporte y Comunicaciones Chanka

Distrito : Talavera

Provincia : Andahuaylas

Región : Apurímac.

### **1.3.2 Delimitación temporal**

En cuanto a la delimitación temporal, el estudio se realizó con los hechos ocurridos en el año 2018 y en el año 2019 se realizó la recolección de la información y sobre las cuales se analizó e hizo una descripción con respecto a los objetivos establecidos.

### **1.3.2 Delimitación teórica**

Para la presente investigación se consideró conceptos que se encontraron señalados y establecidos en la teoría que está en el desarrollo del marco teórico. De la misma forma, el concepto operacional partirá de las teorías de gestión de recursos humanos por Fernández (2014) y compromiso laboral de Steers (1977) y Arias (2001), que será adaptado al ámbito en que se llevó a cabo la investigación, asimismo de los componentes típicos de las unidades de análisis con el propósito de comprobar las teorías.

## **1.4 Justificación**

Una de las acciones de gran importancia dentro de una organización se basó en establecer estrategias para el mejor funcionamiento de los componentes de ella; mediante una dirección efectiva de los recursos humanos donde se establezca un adecuado proceso de contratación y selección con el objetivo de encontrar a un personal calificado para cada puesto de trabajo y que estos puedan desarrollar eficaz y eficientemente sus labores.

### **1.4.1 Justificación práctica**

Cabe mencionar que el principal beneficiario de la investigación será la Dirección Sub Regional de Transporte y Comunicaciones, ya que se identificó de forma detallada y de acuerdo a la metodología, el problema que aqueja la institución, lo que brindó un enfoque claro, para que de esa manera se puedan formular soluciones que garanticen que la entidad efectivamente cumpla con sus responsabilidades, con lo cual también se beneficia la comunidad, ya que su principal objetivo se encuentra orientado al servicio de ella.

Finalmente, la investigación es de gran relevancia para el propio investigador, dado que le permitió llevar a la práctica los conocimientos acumulados en la Universidad, con respecto al manejo de los recursos humanos, así como también la dedicación de los mismo dentro de la

organización respecto a la Institución en estudio, que fue adquirida a través del paso por dicha institución.

#### **1.4.2 Justificación teórica - científica**

Partiendo de ese punto, el estudio se justifica teóricamente dado que las diversas teorías permitió enfocar la problemática principal, con lo que se proporcionó conocimientos en cuanto a la gestión de recursos humanos y la relación que existe con el compromiso laboral que se viene desarrollando en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, un tema no muy abordado, lo que significa un antecedente para estudios posteriores dado que se contribuirá a la reducción de vacíos entorno al conocimiento con el que se cuenta actualmente.

#### **1.4.3 Justificación metodológica**

De acuerdo a Bernal, 2010, el estudio científico, la fundamentación metódica de la investigación es ocasionada cuando la propuesta que se va a ejecutar una nueva metodología o una novedosa estratagema para ocasionar una información válida y digna de confianza.

Desde el punto de vista sistemática, para poder dar cumplimiento a los propósitos planteados se siguió una serie de pasos que permitió medir la gestión de fuerza laboral y el compromiso de trabajo de los colaboradores de la Entidad de estudio; y para tal, se acudió a la formulación de un instrumento que fue validado por la opinión de jueces y confiabilizado mediante el Alfa de Cronbach.

De ese modo el presente trabajo también permitió mostrar qué medidas son necesarias para poder potencializar la gestión de recursos humanos para que esto se refleje en el compromiso laboral, por lo tanto, minimizar las carencias en la administración de los colaboradores y crear mayor dedicación en lo que refiere a los colaboradores dentro de la organización.

## **1.5 Objetivo**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- a. Identificar la relación que existe entre el reclutamiento, selección y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.
- b. Identificar la relación que existe entre el reclutamiento, selección y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.
- c. Determinar la relación entre la capacitación y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka
- d. Determinar la relación que existe entre la capacitación y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Internacionales

- a. Bayona, Goñi & Mandorrán (2000), en su Artículo científico: *Compromiso organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*, Pertenece a la Universidad Pública Navarra. La investigación se llevó a cabo en una universidad pública española donde involucró a 961 trabajadores de los cuales 674 eran docentes y los demás pertenecen a los sectores administrativos y de prestación de servicios. La investigación es de nivel correlacional y comparativo; para tal, se tomaron 4 grupos de estudio donde en cada grupo se hizo el estudio de acuerdo a las dimensiones establecidas mediante el instrumento del cuestionario.

El estudio investigativo llegó a los principales resultados:

- En el Grupo 1 se caracteriza por presentar un nivel muy alto de compromiso de continuidad y actitudinal; cabe mencionar que en este grupo se encuentran personas jóvenes que presentan menos autonomía y consideran que tienen menos oportunidades que los demás grupos.
- El grupo 2 presentan un compromiso en su comportamiento reducido y compromiso de continuidad por arriba de la media; este grupo está conformado por personas no tan jóvenes y que presentan menos autonomía, pero con oportunidades mayores al del primer grupo.
- En el grupo 3 expone un mayor grado de compromiso actitudinal
- En el Grupo 4, se presenta un escaso nivel en el compromiso de continuidad, y el compromiso en el comportamiento es semejante a la media de los demás; además el 80% de las personas del estudio se consideran en muy poco comprometidos con sus labores.

El presente antecedente internacional, apporto al proyecto en la discusión ya que permite que la dedicación de la organización es como uno de los instrumentos en el control de la fuerza de trabajo con el fin de analizarlo de la fidelidad y realción de los colaboradores con su empresa y la vinculación que posee con la probabilidad de suscitar y preservar las habilidades de los que componene dicha organización, que den lugar al



logro de aspectos positivos (beneficios) y que se mantengan a través del tiempo.

- b. Salad (2015) en su Artículo científico: *Gestión de recursos humanos y compromiso organizacional* (Artículo científico). Universidad de Estambul. Estambul – Turquía. El método de estudio que se empleó fue de tipo aplicada, de nivel correlacional y con un enfoque cuantitativo. Para su desarrollo se tomó como muestra a 125 participantes. Se empleó una técnica de muestreos probabilísticos y las técnicas de las encuestas con cuestionarios estructurados.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Se encontró que cuando se llevaba a cabo la gestión de recursos humanos, este tenía un papel significativo en el compromiso organizacional de los empleados, pero es necesario que haya una mejora en la zona como la planificación, dotación de personal, reclutamiento y el bienestar de los empleados. Para evitar estas deficiencias, la organización debe tener en cuenta el cuidado de los empleados en cuanto a su formación y desarrollo, compensación y bienestar.
- Se logró determinar que la selección, formación, recompensa, compensación, evaluación del desempeño y el compartimiento de información compartir influyen en el compromiso laboral; cabe mencionar que uno de los factores que más influyente es la compensación.
- Hay un vínculo sustancial entre la administración de recursos humanos y el compromiso laboral; además también se determinó de acuerdo a una regresión que la compensación influye en la gestión de recursos humanos.
- Hay una interrelación importante y favorable entre seis componentes de las prácticas de recursos humanos hacia el compromiso organizacional.

El presente antecedente internacional, apporto al proyecto en la discusión ya que el estudio contribuye el crecimiento de la literatura sobre la influencia de la gestión de recursos humanos; compromiso de práctica y organización.

Esta investigación sirve como base para definir los conceptos de las variables principales como la Gestión de recursos humanos y el Compromiso laboral, igualmente permite definir la estructura y el funcionamiento de las entidades públicas.

Además, permite reconocer la práctica de gestión de recursos humanos que son asociados importantes dentro de la organización, estos incluyen el desempeño de la evaluación, selección, compensación, capacitación, recompensa e intercambio de información.

- c. Fernández (2011), en sus tesis: *Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaría de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del sistema nacional de seguridad del estado guatemalteco*. (Tesis de posgrado). Universidad de San Carlos de Guatemala. San Carlos – Guatemala. El método de estudio empleado fue una investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional y de enfoque cuantitativo. Para su desarrollo se tomó como muestra a 110 participantes. Se empleó una técnica de muestreos probabilísticos y las técnicas de las encuestas con cuestionarios estructurados.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Se pudo establecer que debido a que no existe un prototipo de administración de la fuerza laboral por conocimientos especializados o aptitudes en la institución, es que no se permite la mejora en cuanto al desempeño de los trabajadores de la Secretaría de Inteligencia Estratégica (SIE).
- La falta de procesos o prototipo de administración basados en el progreso de aptitudes dentro de los puestos de trabajo influyen en el grado de rendimiento laboral de los empleados de los sectores técnicos y administrativos.
- La SIE presenta la necesidad de la implementación de un esquema de gestión por conocimientos especializados o aptitudes en los puestos de trabajo dentro de la administración de la fuerza laboral, con el objetivo de una mejora institucional y a nivel de todos los que forman parte del Sistema Nacional de Seguridad del Estado Guatemalteco.

El presente antecedente internacional, apporto al proyecto en la discusión ya que sirve como base para definir los conceptos de las variables principales como la Gestión de recursos humanos y el Compromiso laboral, igualmente permite definir la estructura y el funcionamiento de las entidades públicas.

- d. Jedidah (2017), en su artículo científico *El papel de las prácticas de gestión de recursos humanos en el compromiso de los empleados*. (artículo científico). Universidad internacional de los estados unidos. El método utilizado fue de tipo aplicada, de nivel correlacional y con un enfoque cuantitativo. Para su desarrollo se tomó como muestra a 70 participantes. Se empleó una técnica de muestreos probabilísticos y las técnicas de las encuestas con cuestionarios estructurados.

El estudio investigativo determino lo siguiente:

- La capacitación y el desarrollo aumentan el compromiso laboral, dado que mejora el desempeño de estos, asimismo el acceso a capacitaciones ayuda a desarrollar carreras de empleados y desarrollo personal; la disposición de los empleados a participar en actividades de capacitación resulta importante. Cabe mencionar que el ANOVA, reveló una interrelación relevante entre la formación y el desarrollo y compromiso de los empleados donde  $F = (1, 41) = 59.913$ ,  $P < 0,000$ .
- Se pudo determinar que los componentes que alteran la dedicación del empleado son los sistemas de gestión del desempeño, evaluación del desempeño, recompensas basadas en el desempeño, promociones basadas en el desempeño. Además, cabe mencionar el ANOVA, reveló un vínculo importante entre la evaluación de desempeño y compromiso de los empleados donde  $F = (1, 41) = 94.624$ ,  $P < 0,000$ .
- Se logró determinar que la remuneración competitiva un vínculo importante con el empeño de los empleados, ello de acuerdo al resultado de la regresión realizada ( $F = (1, 41) = 4,122$ ,  $P < 0,000$ ); es decir, si un empleado percibe mejores incentivos y buenos salarios se tornará mucho más comprometido con sus labores.

El presente antecedente internacional, apporto al proyecto en la discusión, ya que sirve como base para definir los conceptos de las variables principales como la Gestión de recursos humanos y el

Compromiso laboral, igualmente permite definir la estructura y la operatividad de los organismos públicos.

### 2.1.2 Nacionales

a. Castro (2017), en su investigación nombrada: *Gestión de recursos humanos y compromiso organizacional del personal de la Dirección Regional de Educación de Loreto, 2016*. (Tesis de Post grado). Perteneciente a la Universidad César Vallejo. Esta investigación tiene el propósito primordial de establecer el nivel de vinculación existente entre la gestión de recursos humanos y la dedicación dentro de la organización, mediante un estudio que involucra a 108 de los colaboradores de la Dirección Regional de educación mediante la técnica del cuestionario y su instrumento el cuestionario; dado que este estudio está orientado a la determinar el vínculo que existe entre variables; tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional de corte transversal.

Esta investigación determinó las siguientes conclusiones:

- Existe un vínculo directo y estadísticamente significativo entre la gestión de recursos humanos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la institución de estudio. Ello debido a que el p-value = 0.000 es inferior al nivel de significancia del 5% y también dado que el Rho de Spearman es igual a 0.840 que indica una correlación alta, el ordenamiento de la persona, conservación de personas, el progreso de las personas y evaluación de las mismas presentan un vínculo importante con la dedicación dentro de la organización.
- El 77.8% de los trabajos perciben que la gestión de recursos humanos en la institución se lleva de un nivel regular y en un grado medio la dedicación dentro de la organización.
- Además, también se determinó que hay un vínculo entre las dimensiones de la GRH: integración, organización, retención, desarrollo y evaluación de personas y el compromiso del personal con respecto a la organización de la Dirección Regional de Educación de Loreto, 2016.

El presente antecedente nacional, apporto al proyecto en la discusión ya que permite a la presente el contraste de resultados dado que tiene dimensiones similares con los de la presente investigación.

b. Manuel (2013), en su trabajo de investigación nombrado *La gestión de recursos humanos y su incidencia en el cumplimiento de objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2010. Una propuesta de auditoría de recursos humanos*. (Tesis de posgrado). Perteneciente a la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna. Este estudio tiene como finalidad el determinar el grado de relación que existe entre la administración de fuerza laboral y la realización de propósitos planteados, mediante un estudio que involucra a 60 administrativos que trabajaban en la Municipalidad distrital de Pocollay. Los instrumentos empleados para tal fueron el cuestionario, la ficha de análisis documental y el guion de entrevista. Dado que este estudio estuvo orientado a determinar el grado de vinculación que existe entre las variables es de tipo aplicada y de diseño transaccional correlacional.

En este estudio se concluyó lo siguiente:

- Hay la existencia de un vínculo importante entre la administración de fuerza laboral y la realización de propósitos organizacional; dado que el  $p\text{-value} = 0.00$  es inferior al grado de importancia de 0.05.
- El 46.7% de los trabajadores del área de administración de la Municipalidad de Pocollay consideran que las políticas establecidas para el personal son muy poco eficientes; y el 30% considera que son ineficientes.
- Además, el 51.7% del personal de la Municipalidad en estudio considera que el proceso de selección e inducción son muy poco eficientes; de la misma manera que, el 46.7% considera que es ineficiente tanto la capacitación como el desarrollo en la institución de estudio.

El presente antecedente nacional, apporto al proyecto en la discusión, ya que orienta a la presente al posterior contraste de resultados dada la semejante metodología que empleada para su estudio.

c. Ríos (2018), en su tesis: *Compromiso laboral y motivación del personal de la oficina de tesorería del Ministerio de Educación, 2018*. (Tesis de posgrado). Perteneciente a la Universidad César Vallejo. Esta investigación tiene la finalidad principal de establecer el nivel de vinculación existente entre el compromiso laboral y la motivación de los trabajadores, mediante un estudio que involucra a 51 administrativos que

laboran en la Oficina de Tesorería del Ministerio de Educación, a quienes se les aplicó un cuestionario. Además, dado que este estudio tuvo una orientación de determinar la relación de las variables es de tipo básica con diseño no experimental y un enfoque correlacional.

En dicha investigación se concluyó lo siguiente:

- El compromiso laboral y la motivación presentan una relación significativa dado que el valor de P-valor que presenta es igual a 0.00, menor al grado de importancia de 0.05. Además, también que el coeficiente de Spearman igual a 0.525 que muestra que dicha relación es moderada y positiva.
- Hay un vínculo relevante y positivo entre el compromiso laboral afectivo y la motivación de los colaboradores dado que el p-valor es igual a 0.007, inferior al nivel de significancia del 5%; y la Rho de Spearman igual a 0.373. Lo que quiere decir que, a mayor compromiso laboral afectivo mayor será el impulso para que los colaboradores se desempeñen.

El presente antecedente nacional, apporto al proyecto en la conclusión y tiene una similitud en cuanto a las dimensiones que presenta y pues difieren del estudio, y resulta interesante, por lo que se considerará como parte de la teoría.

### **2.1.3 Locales**

- a. Oscco (2015), llevó a cabo el estudio de la *Gestión de Talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha- Andahuaylas – Apurímac, 2014*. (Tesis de Pre grado). Perteneciente a la Universidad Nacional José María Arguedas. Este estudio tiene la finalidad fundamental el establecer el grado de vinculación que existe entre las variantes mediante un estudio que involucra a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacucha; siendo la muestra un total de 35 personas a quienes se les aplicó los siguientes instrumentos: Encuestas organizadas, documento de diagnóstico de actuación y el informe de anotaciones. Además, el estudio tuvo una perspectiva cualitativa de diseño no experimental y de tipo transaccional correlacional. La investigación concluyó lo siguiente:

- Según la Rho de Spearman igual a 0.552 muestra que existe una relación significativa pero un tanto débil entre el talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad en estudio.
- El 14.3% de los colaboradores revela que el progreso de las aptitudes humanas no tiene una relación con la realización de trabajos referente a la realización de estos de estos se ubica en un grado deficiente; además que según el Rho de Spearman: 0.417 las gestiones de talento humano poseen un vínculo positivo débil con la ejecución de trabajos.
- El 45.7% de los que trabajan en la Municipalidad mencionan que solo algunas veces se realiza programas orientado al personal y se encuentran orientado a los colaboradores que recién ingresan; y muy pocas veces se realiza las capacitaciones a todo el personal.
- Además, el 31.4% del personal menciona que raras veces se realiza la difusión de las convocatorias. Por otro lado, el 34.4% de los trabajadores menciona que son mínimas las veces en las que se ejecutan los test de seleccionamiento; ello a causa de que existen procesos estipulados para tal fin.

El presente antecedente local, apporto al proyecto en las conclusiones, permite a la presente la posibilidad de realizar un contraste con los resultados pues se enfoca a un sector similar de estudio.

- b. Inca (2015), en su estudio: *Gestión del Talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de Pre grado). Perteneciente a la Universidad Nacional José María Arguedas. Tiene como fin determinar el grado de vínculo existente entre la administración de destrezas humanas y la ejecución de trabajo. Para tal, la investigación se basó en un enfoque cualitativo con diseño no experimental, transversal correlacional; la muestra representativa consideró a 104 trabajadores administrativos considerados bajo criterios del investigador a quienes se le aplicó el instrumento cuestionario.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Según el coeficiente de Spearman que tiene una cifra del 0.819 señala que hay un vínculo relevante y positivo alta entre las variables; es decir que si se lleva a cabo una mejor administración del talento humano esto se verá reflejado en mejores niveles de desempeño de los

colaboradores; además, cuando se selecciona al personal, esto tiene una relación positiva con la calidad de trabajo, de la misma manera que la capacitación y la calidad de trabajo.

- Además, también hay un vínculo entre las dimensiones de elección del personal y calidad de trabajo; y la dimensión capacitación y calidad de trabajo con un Coeficiente de Spearman de 0.640 y 0.756 respectivamente.
- Tanto la selección de personal y la capacitación son determinantes para la administración y dirección eficiente del talento humano de la misma forma que lo es la calidad de trabajo y el trabajo en equipo en el desempeño laboral.

El presente antecedente local, apporto en las dimensiones ya que presenta ciertas dimensiones que también se presentan en la investigación por lo que sería muy interesante la contratación de los resultados.

c. Casa (2015), en su trabajo de investigación nombrada: *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo- 2015*. (Tesis de Pre grado). Perteneciente a la Universidad Nacional José María Arguedas. Este estudio tiene como propósito esencial el de establecer el vínculo que hay entre la Gestión por Competencias y desempeño laboral. Mediante un estudio que involucra a 42 colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. Además, para ello se elaboró dos tipos de instrumentos que son: el cuestionario y las fichas bibliográficas. Este estudio tuvo un enfoque cualitativo, no experimental correlacional.

En dicha investigación se concluyó lo siguiente:

- Según el p-value que tiene un valor de 0.000 inferior al grado de importancia por lo cual hay un criterio suficiente para que se acepte un vínculo relevante entre la administración por competencia y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo.
- Se determinó que hay un vínculo importante entre la gestión por competencia y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo; ello debido a que se expuso que el valor es de 0.000, menor al nivel de significancia de 5%; y el coeficiente



de Pearson de 0.555, lo cual brinda suficiente evidencia de que hay una interrelación positiva y prudente entre las variables de estudio.

- De acuerdo al tiempo de servicio, se pudo apreciar que el 33.3% de los colaboradores pertenecientes a la Municipalidad de San Jerónimo tienen menos de un año de labor en la institución, el 26.2% viene laborando menos de 5 años y el 40.5% vienen trabajando más de 6 años en la institución.
- Las dimensiones capacitación y carrera profesional presentan una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad en mención dado que el valor sig de ambas dimensiones es igual a 0.000, que es inferior al grado de significancia.

El presente antecedente local, permite guiar a la presente dado que presenta dimensiones de estudio similares y a su vez permite un posible contraste de resultados.

## **2.2 Marco teórico**

### **2.2.1 Gestión de Recursos Humanos**

De acuerdo a Gómez, Balkin & Cardy (2008), exponen que la gestión del talento humano es:

Una gestión eficaz de los recursos humanos es uno de los componentes primordiales del trabajo que corresponde al directivo; dado que se encarga de establecer estrategias para el adecuado funcionamiento de una organización. Y dado ello es que los directivos buscan encontrar a un personal calificado para cada puesto de trabajo y que estos puedan desarrollar eficaz y eficientemente sus labores (p.3).

El directivo encargado de la administración de los recursos humanos tendrá como responsabilidad de formular la estrategia con el objetivo de encontrar a trabajadores altamente calificados; y que representen un beneficio para la organización y se sientan identificados.

El proceso referente a la administración y dirección de la fuerza laboral “está compuesto por una serie de tareas, las cuales se interrelacionan lógicamente con el propósito de brindarle a la organización el número y la calidad de empleados que necesita” (Fernández, 2004, p.571) para desarrollar eficientemente sus otras responsabilidades y poder llevar a cabo con los propósitos que se ha planteado, Además:

Según Sánchez (2013), menciona al respecto que:

La gestión de recursos humanos se enfoca a procesos de carácter práctico, multidisciplinario y participativo. Es decir, que los fines de la gestión de fuerza laboral emanan de las metas de la institución en conjunto, las cuales repercuten en toda la organización. Asimismo, también se considera fundamental de la gestión de los recursos humanos el mejorar las contribuciones productivas de los trabajadores de toda la empresa, de manera en que estos sean mucho más competentes desde el punto de vista estratégico, ético y social (p. 38).

De acuerdo con ello, los propósitos de la empresa dan pie a los fines de la gestión de recursos humanos, para poder mejorar los modos de trabajo de los colaboradores de la organización en el aspecto ético, social y ético.

Por otro lado, Jericó (2008) menciona que:

La gestión de recursos humanos es una administración un tanto complicada en las distintas instituciones, pues presenta consolidaciones básicas para reclutar, capturar, crear y mantener los recursos en una institución. Saber cómo realizar cada una de las operaciones es difícil. Existen instituciones que son excelentes exploradores de la capacidad y no imponen en lo que respecta a la creación o la celebración de la misma. Cada vez toma mayor importancia el liderazgo en los recursos humanos, donde podría lograr un equilibrio en las distintas actividades con el objetivo de mejorar cada vez más significativa al trabajador y a la institución (p. 24).

La gestión de recursos dada su labor presenta algunas dificultades, ya que para cada proceso resulta necesario establecer mecanismo que permitan

llevar a cabo un reclutamiento, creación y mantención de los recursos humanos.

La gestión de talento humano “es esencial para poder lograr las metas de la organización, mediante la contratación, desarrollo de habilidades y niveles de desempeño, además de asegurar el compromiso con la organización” (Flores, 2014, p.32).

## **A. Teorías relacionadas con la gestión de recursos humanos**

### **a. Teoría del enfoque Contractual**

Fue desarrollada por Jensen y Meckling en el año 1976, en donde explican un vínculo de agencia como un contrato, en el que una o más personas dan empleo a otra persona, que es denominado como “agente” para que desarrolle ciertas funciones, lo que sin duda implica un nivel de delegación de autoridad en el agente. Para lo cual, el agente principal tratará de eliminar o desviar todo tipo de intereses personales que pudiese haber por medio de incentivos o a través de mecanismos de control para supervisar su gestión (Uribe, 2010, p.32). En ese sentido, se entiende que la relación de agencia puede darse en diversos niveles y tipos de organización; en donde se realiza un análisis a los contratos para así determinar relaciones e implicaciones. Del mismo modo, muestra los mecanismos disciplinarios cuando surgen conflictos, además de mecanismo de motivación y control.

### **b. Teoría del enfoque de recursos y capacidades**

Con respecto a Uribe, 2010, esta teoría fue desarrollada en los años 80, y explicó que los recursos humanos son elementos importantes para ser optimizados; además de que consiste en trascender a una visión de organizacional que se encuentre fundamentado en capacidades, con la finalidad de que posteriormente se aproxime a lo que es un enfoque estratégico del personal, lo cual implica el surgimiento de una dedicación de los colaboradores. Esta teoría implica tener una amplia visión respecto a los organismos enfocados desde el exterior hacia el interior, en donde se creen ventajas competitivas, generadas partiendo de activos estratégicos.

### **c. Teoría del Enfoque de conocimiento**

Este enfoque de Conocimiento, sustenta la importancia de la transformación de los nuevos enfoques administrativos, en donde se considera que la importancia recae en los individuos, en los cuales la documentación y la especialización ocasionan una novedosa colectividad, además de la creación de valor institucional. Uribe, 2010, también explica que esta teoría además considera que se debe de identificar un prototipo de gestión que contribuya a la implementación de novedosas maneras de gestionar la fuerza laboral, el impulso para la adaptación, el autodomínio, la integridad, el emprendimiento y el progreso de los trabajadores. De la misma manera se tiene que apoyar la implementación de nueva tecnología, de modo que esté en concordancia al acorde con las situaciones actuales que se dan en una economía entrante.

#### **2.2.1.1 Importancia de la gestión de recursos humanos**

De acuerdo con Martínez (2013), menciona al respecto que:

La administración de la fuerza laboral reúne la totalidad de las labores que se desarrolla con el objetivo de encontrar el bienestar de los colaboradores dentro de una organización, al igual que el progreso en la economía y sociedad que la integran. Por otra parte, cabe resaltar que la gestión es aplicable a diferentes ámbitos dado que la gestión es una actividad de carácter profesional que tiene la característica por la realización de los propósitos establecidos que conllevan a la realización de la organización (p. 22).

Respecto a ello, la gestión de recursos resulta de mucha de importa ya que a través de ella se podrá determinar las necesidades y vacíos que tienen los colaboradores dentro de una organización para poder repotenciarlas, con el propósito del mejoramiento del organismo en general.

#### **2.2.1.2 Evaluación de la gestión de recursos humanos**

Mondy (2010), establece respecto a la evaluación de la gestión de recursos humanos que:

La administración de la mano de obra o fuerza laboral se encuentra relacionada con la actividad de los participantes de una organización para la realización de los propósitos y los fines organizacionales. Y es importante que se busque conocer y evaluar todo aspecto de las personas, para que de esta manera el empleado pueda sentirse complacido con las rentabilidades que le otorga la organización en el lugar donde se lleva a cabo y por ende mucho más motivado y comprometido con su trabajo y la organización (p. 215).

La evaluación de la gestión de recursos hace referencia a la obligación de los órganos superiores o directivos encargados de ello, a la búsqueda y evaluación de una persona en todos los aspectos, tanto emocionales, familiares, etc. como un modo de buscar formas de mayor satisfacción; y ello llevará a que dicha persona se encuentre mucho más comprometida.

### **2.2.1.3 Objetivos de la gestión de recursos humanos**

Los individuos conforman el más importante activo dentro de una organización. “La gestión de recursos humanos en las instituciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales” (Chiavenato, 2002, p.42). Además, los individuos tienen la capacidad de incrementar o reducir los aspectos positivos y negativos de un organismo dependientemente de la forma en la que sean tratadas.

La gestión de la fuerza laboral tiene que dar lugar a la efectividad dentro de la organización mediante los objetivos mencionados a continuación:

- Ayudar a la entidad a lograr sus propósitos trazados y el planteamiento de su misión
- Proveer el factor de competencia a la entidad: esto involucra conocer la manera en la que se debería implementar las aptitudes y capacidades de los recursos humanos o fuerza de trabajo.
- Proporcionar a la entidad colaboradores muy bien capacitados y muy comprometidos
- Proporcionar el incremento del desarrollo personal y el reconocimiento de los colaboradores en la organización donde se desempeñan.

- Desarrollar y preservar la excelencia del liderazgo en la organización y que se promueva un clima laboral adecuado
- Administrar el cambio y que ello garantice la mejora de la organización

Si bien, los colaboradores dentro de una organización representan a los activos principales, la gestión de recursos humanos será el encargado de repotenciar las habilidades de estos y poder alcanzar las metas establecidas.

#### **2.2.1.4 Funciones de la gestión de recursos humanos**

La gestión de recursos humanos “se encuentra relacionada con las funciones que realiza el directivo (o funcionario que dirige a los recursos humanos), dado que estas son las políticas y prácticas necesarias para poder gestionar la labor de los colaboradores” (Chiavenato, 2002, p.46). Y se mencionan a continuación:

- **Análisis y descripción de cargos**

Es importante tener en cuenta el macro ambiente y micro ambiente en una empresa o institución.

De acuerdo a Vinueza & Morán, 2016, el macro ambiente está fundamentado en la totalidad de cosas que se encuentran entorno a la organización, además implica que ésta no tiene la capacidad de controlar ni ocasionar algún efecto sobre las mismas. Por otro lado, el microambiente abarca las capacidades que una entidad tiene la capacidad de supervisar y a través de las cuales se intenta alcanzar la transformación que se desea.

- **Diseño de cargos**

Para Mariño (2011) el diseño de los puestos o cargos en las empresas es muy importante, debido que permite una adecuada planeación en la selección, adiestramiento, productividad y la estimación de los salarios. Dicho proceso consiste en que el trabajador realice actividades de acuerdo a las habilidades y destrezas con que cuenta

- **Reclutamiento y selección de personal**

La selección de personal es el procedimiento para encontrar el trabajador indicado para el puesto que requiere una entidad, el trabajador debe cubrir las

necesidades de las empresas o instituciones empleando sus habilidades de acuerdo al propósito que requiere la empresa (López, 2010).

- **Contratación de candidatos seleccionados**

Werther & Davis, 2008, explican que varias corporaciones están direccionadas por directrices y estrategias en su procedimiento de reclutamiento. Determinadas compañías tienen la capacidad de preferir la contratación de cierta cantidad de personas para empleos de tiempo parcial, de modo que se genere una relación con ellas e impulsar un vínculo integral a lo largo del tiempo. Otras corporaciones tienen la capacidad de preferir, en igualdad de oportunidades, a individuos que sobrellevan una discapacidad, o brindar un trato exclusivo a personas que manifiestan capacidades para desempeñar una labor en un ámbito globalizado.

- **Orientación e integración (inducción) de nuevos funcionarios**

“La inducción profesional hace hincapié en las políticas y procedimientos que se espera que el empleado observe, en el conocimiento de las personas con quienes va a alternar y en subrayar los objetivos y metas que se espera que logre alcanzar” (Werther & Davis, 2008, p.71).

- **Incentivos salariales y beneficios sociales**

El área de recursos humanos de la institución, de los diferentes trabajos dentro de un mercado prevalece una extensa demanda en la prestación de servicios y posibles compensaciones indirectas. “El reclutador debe conocer la política de su organización en este campo, y en algunos casos debe ofrecer explícitamente estos incentivos, en el curso de su tarea”. (Werther & Davis, 2008, p.160).

- **Evaluación del desempeño de los empleados**

En concordancia con Chiavenato, 2007, el análisis o evaluación de las personas que llevan a cabo roles dentro de una empresa se realiza implementando diferentes procesos conocidos de diversas maneras, tal como el análisis de rendimiento, análisis de la meritocracia, análisis de los colaboradores, reporte de progreso, análisis de la efectividad en la ejecución de su función o cargo.

- **Comunicación con los empleados**

Chiavenato, 2007, fundamenta que la comunicación hace referencia a la transmisión de datos o de trascendencia de un individuo a otro. En otras palabras, es el procedimiento mediante el cual se expone información y contenidos de un individuo a otro. Del mismo modo, es la forma de vincularse con las demás personas mediante las concepciones, circunstancias, reflexiones y cualidades que poseen. La comunicación es el acto que unifica a los individuos de modo que estos intercambien sensaciones, emociones y saberes, y que abarca la transmisión mutuamente.

- **Capacitación y desarrollo del personal**

Chiavenato, 2007, explica que las organizaciones elaboran proyectos de adiestramiento con la finalidad de captar, escoger o elegir y capacitar personas recién egresadas de la universidad para que estos ejerzan vacantes de grado administrativo o de un alto conocimiento especializado posterior a un tiempo determinado de entrenamiento adecuadamente monitoreada. El período de demanda pertenece al inicio o fin de todos los años.

- **Higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo**

Chiavenato, 2007, expone que la salud y la seguridad de los individuos equivalen a uno de los más importantes fundamentos para mantener los recursos humanos laborales adecuados. De forma general, la higiene y la seguridad de trabajo son dos acciones que están intrínsecamente vinculadas ya que aseguran que el ámbito laboral cuente con un entorno de fuerza de trabajo y equipos que tengan la capacidad de preservar determinado grado de salud de los colaboradores.

Las funciones del líder o directivo encargado de la gestión de los recursos humanos se encuentran orientados a analizar y diseñar los puestos de trabajo y perfiles de los postulantes para poder reclutar y seleccionar a más adecuado, ofreciéndole herramientas de adaptación y capacitaciones constantes que permitan repotenciar las habilidades de la organización, y fomentando el compromiso de ellos mediante incentivos y motivación.

**2.2.1.5 Procesos de la gestión de recursos humanos**



De acuerdo con Chiavenato (2002), menciona que son 6 los procesos de la administración de la fuerza laboral; y se detalla a continuación:

- **Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal**

Este proceso responde a la pregunta ¿Quién debe trabajar en la organización? “Este proceso se ejecuta para incluir nuevas personas en la empresa. Pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas” (Chiavenato, 2002, p. 105).

- **Aplicación de personas, División de cargos y salarios**

Mientras este proceso, da respuesta a la pregunta, ¿Qué deberán hacer las personas? “Este proceso es utilizado para diseñar las actividades que las personas realizaran en la institución, guiar y acompañar su desempeño” (Chiavenato, 2002, p. 105).

En esta también se incluyen el esquema de la organización y el esquema de puestos, evaluación y especificación de puestos, dirección de los individuos y análisis de ejecución de tareas.

- **Compensación de las personas, División de beneficios sociales**

Este proceso, responde a ¿Cómo compensar a las personas? es decir, “este proceso incluye los métodos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas” (Chiavenato, 2002, p. 106). Incorporan recompensas, remuneraciones, beneficios y servicios sociales.

- **Desarrollo de personas, División de capacitación**

Este proceso, responde a la pregunta de ¿Cómo desarrollar a las personas? y estos “abarcan los mecanismos y procedimientos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal” (Chiavenato, 2002, p.108). En esta también se incluye la capacitación y progreso de los individuos, plan de variación y evolución de las profesiones y programación de comunicación e incorporación.

- **Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad**

Este proceso hace referencia de ¿Cómo retener a las personas en el trabajo?; es decir “buscar crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para el desarrollo de las actividades de los trabajadores” (Chiavenato, 2002, p.109), también se incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales.

- **Evaluación de personas, División de personal**

Por último; este proceso hace referencia de ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? “para este proceso es necesario tener mecanismo para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados” (Chiavenato, 2002, p. 110). Integran una base de datos y sistemas de información administrativas o directivas.

En referencia a ello, a los procesos que involucra la gestión de recursos humanos se refiere desde la búsqueda de talentos o personales calificados hasta la evaluación de las capacidades de manera constante y poder verificar resultados.

## **2.2.1.6 Dimensiones de la gestión de recursos humanos**

### **2.1.1.6.1 Reclutamiento y selección**

Según Chiavenato (2007), define al reclutamiento y selección de la siguiente manera:

Los procesos de contratación y elección de la fuerza laboral tienen que considerarse como parte de dos etapas dentro de un mismo procedimiento: la entrada de fuerza laboral a la empresa. Si la contratación de personal es una labor de difusión, de poner de manifiesto, de aumentar el ingreso y, consecuentemente, una labor favorable, el seleccionamiento en una labor contraria, de elegir, de decisión y determinación, de categorización, de filtración del ingreso y, por consiguiente, de restricción (p.148).

El proceso de selección empieza desde la existencia de la necesidad de personal para algún puesto de trabajo y la posterior convocatoria de

postulantes; y el proceso de selección, elegir al más capacitado; o al que cumple mejor las expectativas.

#### **A. Reclutamiento**

Según Puchol (2012), hace mención de lo siguiente:

El reclutamiento es el procedimiento mediante el cual se procura lograr un número apropiado de aspirantes, que, al comienzo recopilen los requisitos que afloraron en la investigación de requerimientos y en el expediente profesiográfico. Acerca de estos aspirantes seleccionados se llevarán a cabo los siguientes procedimientos de elección (p.75).

Refiere a una etapa de mayor relevancia; sin embargo, a las que no se les brinda el tiempo debido; por lo cual se puede afirmar que la contratación es mucho más provechosa en el momento en que la persona responsable de ejecutarlo:

- Tiene un conocimiento claro de la institución
- Tiene un conocimiento claro de los requisitos de la plaza que se tiene que ocupar.

De acuerdo con Chiavenato (2007), menciona al respecto que:

El reclutamiento es una serie de procesos y conocimientos especializados que se proponen para llamar la atención de los aspirantes especializados que tienen gran potencial y competencia para ejercer el cargo dentro de la empresa. Con el fin de que el proceso sea efectivo, tiene que atraer a una serie conveniente de aspirantes para suministrar de forma apropiada el procedimiento de selección (p.149).

En otras palabras, la misión del proceso de contratación es la de proveer el producto básico (aspirantes) para la funcionalidad de la empresa. La contratación se realiza previo a la determinación de requerimientos de la fuerza laboral existente y venidero de la empresa.

De la misma manera Gómez Mejía, Balkin & Cardy (2008), menciona que:

La contratación es el procedimiento donde se reúne a un grupo cualificado de posibles aspirantes con la finalidad de desempeñar una específica plaza de empleo. La organización tiene obligación de establecer la necesidad de personal y comunicar la existencia de plazas dentro del mercado (intermitentemente en la empresa) que faltan cubrir y captar a aspirantes capacitados y competentes que demanden y accedan al cargo (p. 183).

El reclutamiento es la obligación del establecimiento de la necesidad de personal para algún área que necesita ser copada como parte de los objetivos organizacionales.

Asimismo, Sánchez (2013), hace mención que:

El análisis y descripción de los puestos de trabajo proporcionan mayor información en referencia a las características que deben tener los postulantes caracterizados para poder ocupar un determinado puesto de trabajo y por consiguiente es muy útil en el momento de establecer las fuentes de contratación (p.31).

Para el reclutamiento del personal, resulta necesario realizar adecuadamente una descripción de los perfiles profesionales o no profesionales que se busca para de esa manera poder agilizar los procesos de selección.

## **B. Selección**

El objetivo de la selección, “es buscar entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos que existen en la empresa, con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización” (Chiavenato, 2007, p. 168).

Por otro lado, autores como: Gómez, Balkin, & Cardy (2008), menciona que:

La selección de personal se considera al procedimiento mediante el cual se toma la decisión de “contratar” o “no contratar” a los aspirantes a un puesto. Para este procedimiento por lo general resulta necesario determinar las características para poder desarrollar de la mejor manera el trabajo. Luego, también es necesario valorar a cada postulante de acuerdo a esas características, habitualmente fundamentadas en el análisis de puestos (p.201).

La valoración va en relación a la puntuación de cada aspirante en las diferentes evaluaciones y/o del impacto que han ocasionado en las entrevistas, los ejecutivos establecen quien será el elegido para tomar el puesto de trabajo.

De la misma manera menciona Sánchez (2013), al respecto que:

Para un proceso óptimo de selección del personal, el análisis y descripción de los puestos laborales resultan ser un instrumento que facilita el proceso pues provee datos pertinentes para establecer el perfil profesiográfico en el que se determinan las características y requerimientos tanto para su profesión como personalmente con las que tiene contar el candidato para el óptimo desempeño y desarrollo de manera adecuada y correcta de las tareas y actividades propias del puesto de trabajo al que se aspira. (p. 31)

Dicha información direccionará para la selección del conjunto de exámenes psicológicos y conocimientos que se tomarán con el fin de poder evaluar los rasgos de habilidad, carácter y temperamento que interesan. Además, permitirá utilizarla como guía para la encuesta de seleccionamiento y los diferentes procesos específicos que vayan a ser utilizados: dinamismo de equipo, assesment center, etc.

#### - **Convocatoria**

De acuerdo con Puchol (2012), considera respecto a la convocatoria lo siguiente:

Es el proceso inicial dentro la selección que surge a raíz de la necesidad de recurso humano para desempeñar algún tipo de función, o labores; de acuerdo a un perfil establecido por el área usuaria que necesita de dichos recursos. Cabe mencionar que para la realización adecuada del proceso de selección es necesario buscar que se haga extensiva la convocatoria con la intención de conseguir mucha mayor cantidad de postulantes, los cuales permitan encontrar al candidato ideal que se aproxime mucho más al perfil requerido. (p.70).

Es determinante señalar que esta etapa nace luego de que se presente la necesidad de recursos humanos.

- **Pre selección**

De acuerdo a Puchol (2012), considera respecto al pre selección lo siguiente:

Es el producto final antes de contratación, se basa en una recolección de currículos o formularios de solicitud de empleos, parte de los cuales se ajustan a las exigencias de la plaza, otros solo relativamente, y algunos que están muy distanciados del perfil deseado. (p.79).

La etapa de pre-seleccionamiento tiene la capacidad de ser tomada en cuenta como una etapa negativa, en referencia a que cuando se utiliza para la suprimir los postulantes poco atractivos o distante de las exigencias de la plaza. Cabe mencionar que “esta fase del proceso de selección se realiza en ausencia de los interesados, y a la sola luz de la documentación previa aportada por estos” (Puchol, 2012, 80).

- **Análisis de hoja de vida**

De acuerdo a Puchol (2012), considera respecto al análisis de la hoja de vida lo siguiente:

Esta etapa dentro del procedimiento de selección consiste en la revisión de cada uno de los currículos presentados por los

participantes de la convocatoria. Cabe recalcar que será en este procedimiento en el que se discernirá a los postulantes que más cercanos se encuentre al perfil requerido, los cuales pasarán a una siguiente etapa en donde se realizará necesariamente con la presencia de los mismos. (p.82).

Esta etapa presenta igual importancia que las demás dado que se conocerá a los posibles trabajadores de la organización sin antes conocerlo, solo mediante la información proporcionada por los mismos, y también porque se prescindirá de los candidatos que menos cercanos se encuentren al perfil requerido.

#### - **Entrevista personal**

La entrevista es una etapa fundamental dentro del procedimiento de selección, y además es la más antigua y universal de los procesos para conceder y denegar una candidatura. (Puchol, 2012, p.87). Existen modalidades de entrevista, y son las siguientes:

**Entrevista estándar:** Especie de encuesta oral que pone en práctica a todos los postulantes, por igual, y que tiene el cometido de recopilar datos claros acerca del sujeto.

**Entrevista libre:** Charla presuntamente informal que aspira a obtener de datos subjetivos sobre el postulante (emociones, comportamientos, puntos de vista, incentivos). Utiliza métodos de la entrevista no directiva y se necesita que sea desarrollada por un experto.

**Entrevista mixta:** Es un compromiso entre las dos anteriores. No emplea una encuesta fija, no obstante, se suele basar en una clase de manual de encuestas en la que se especifican, no los cuestionarios que se vayan a establecer, sino las áreas que tienen que ser exploradas.

#### - **Difusión de resultados**

De acuerdo a Puchol (2012), considera respecto a la difusión de resultados que:

Luego de terminado el proceso de selección a través de la entrevista, se evalúa los resultados de ello y a través de un consenso se determina a él (o los) candidatos que presentan los requerimientos necesarios para el puesto. Para lo cual resulta importante la adecuada difusión de los resultados, estableciendo las fechas de contratación, incorporación o adscripción al puesto de trabajo. (p.106).

La difusión de resultados conduce al final del proceso de reclutamiento y convocatoria.

#### **2.1.1.6.2 Capacitación**

La capacitación es considerada como “una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio e incremento en los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores” (Siliceo, 2004, p.24).

Esta actividad “prepara a una persona para que sea capaz de realizar tarea de tipo mecánicas, secuenciadas y que siguen un proceso se dice que se le proporciona adiestramiento” (Flores, 2014, p.35); el cual es tratado como: Proceso enfocado en el desarrollo de aptitudes y capacidades necesarias para el trabajo.

Asimismo, Hoyle (1970) citado por Chiavenato (2007), considera que:

Las capacitaciones son una inversión que la institución asume dado que el capacitar al equipo encargado de realizar una labor ayuda disminuir o suprimir la disparidad entre su rendimiento actual y los propósitos y metas establecidos; asimismo también genera beneficios positivos al personal de nuevo ingresado dado que le proporciona información necesaria para el mejor desempeño de sus roles. En resumidas cuentas, en una referencia más extensa, la capacitación significa el empeño direccionado al equipo con la finalidad de contribuir a que este logre, de la manera más rentable posible, los propósitos de la institución (p.386).



En tal sentido, el entrenamiento no refiere a un gasto, más bien refiere a una inversión que genera a la empresa un desempeño que efectivamente es beneficioso.

Según Rodríguez & Ramírez (1990), menciona que:

El desarrollo de las capacitaciones va orientado a disminuir, incluso a eliminar problemas respecto a la falta de discernimiento, aptitudes o comportamientos de los colaboradores los cuales interfieren en desempeño de sus labores. Además, mediante las capacitaciones que se busca disminuir los errores, conflictos interpersonales, etc. (p.52).

La realización de capacitaciones en una organización se encuentra orientada a la disminución de vacíos en el conocimiento; así como de nutrir más las destrezas y habilidades de los colaboradores.

Además, según Alles (2006), menciona al respecto que:

La capacitación tiene que encontrarse siempre en relación con el puesto de trabajo o con el plan de la organización y estas deben ser una transmisión de conocimientos y habilidades que se encuentren organizadas, planificadas y que necesariamente sean evaluables. Además, resulta necesario que se promueva la generación de conocimientos; así como también la innovación de los conocimientos y herramientas, incluyendo para ello la tecnología (p.221).

De acuerdo con ello, para que una capacitación sea más fructífera tiene que encontrarse en relación con el puesto de trabajo y posteriormente realizar una evaluación de capacidades.

#### **A. Transmisión de información**

La transmisión de información se encuentra referida al incremento del discernimiento de los individuos; en cuanto al manejo de información acerca de la empresa, sus consumidores o usuarios, sus bienes y prestación de servicios, normas y estrategias, normativas y estatutos.

Es la adquisición de nuevos conocimientos acordes al puesto de trabajo; que contribuirán con el cumplimiento de las metas asignadas y poder remplazar la postura con la que se cuenta.

- **Desarrollo de habilidades**

El desarrollo de destrezas se encuentra referido a la mejora de las capacidades y habilidades para la ejecución y funcionamiento de las labores, la gestión de equipo, máquinas, instrumentos, software, etc. Los cuales les permitirán a los participantes, posterior a las capacitaciones, presentar menores dificultades los cuales beneficiarán a la organización en conjunto.

- **Desarrollo de aptitudes**

Se encuentra referido al cambio de los comportamientos desfavorables por comportamientos beneficiosos, adquisición de una sensibilización de los vínculos y mejora en la sensibilización hacia otras personas, tanto la clientela interna y externa.

El perfeccionamiento de las aptitudes beneficiará importantemente el clima organizacional debido a que mejorará las relaciones interpersonales entre trabajadores y usuarios.

- **Desarrollo de conceptos**

Se encuentra relacionado con el incremento del grado de capacidad abstracta; en otras palabras, llevar a cabo visiones y concepciones con la finalidad de apoyar a los individuos a enfocar sus razonamientos de manera global, metódica y estratégica. Cuando se llevan a cabo los conceptos les permitirá a los beneficiarios de las capacitaciones presentar un mejor enfoque para una toma de decisiones adecuada.

- **Evaluación de lo aprendido**

Es necesario que las capacitaciones impartidas presenten un cambio sea en conocimiento o en la actitud de los participantes; solo de esa manera se determinará cuan fructífero fueron dichas actividades.

### **2.2.2 Compromiso laboral**

Se considera al compromiso como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización (Steers, 1977)” (Arias, 2001, p. 31). Por otro lado, también es considerado como “un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002, p.79).

Además, el compromiso laboral son los comportamientos de tareas que promueven conexiones para trabajar, la presencia personal y el desempeño de los roles (físicas, cognitivas y emocionales), y activos completos. (Kahn, 1990, p.700).

De manera similar Hellriegel (1999), percibe al compromiso laboral como:

La fuerza de la intervención de un colaborador y su delimitación con la empresa. Este hace referencia a la aceptación y cumplimiento de los objetivos, la calidad de su trabajo y los valores de la empresa, la disponibilidad a ejecutar un empeño relevante en ventaja de la empresa y la voluntad de formar parte de la empresa (p. 173).

Del mismo modo, el compromiso laboral en una organización “es una situación en el cual un trabajador se siente identificado con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización (Robbins, 1998)” (Hurtado, 2017, p. 20). Un alto compromiso laboral significa identificarse con el trabajo específico y con la organización en conjunto.

Por último, según Chiavenato (1992), menciona al respecto que:

El empeño laboral es la impresión y el entendimiento del pasado y presente de la empresa, así como también el entendimiento y participación de los propósitos y metas de la empresa por parte de quienes la componen. En

este punto no hay lugar para la enajenación del colaborador, sino tiene como fin el empeño propio (p.159).

El compromiso se encuentra ampliamente vinculado con el pasado, presente y futuro de la organización; así como como con los propósitos de la organización.

## **A. Teorías relacionadas con el compromiso laboral**

### **a. Teoría de Kahn de 1990**

Esta teoría identifica tres condiciones psicológicas que se encuentran en los roles de trabajo de las personas comprometidas (“engaged” en términos en inglés), que son: la significación, la seguridad y la disponibilidad psicológicas.

#### **- Significación psicológica**

Se refiere a la sensación de estar recibiendo un rendimiento sobre la inversión de uno mismo en términos de energía física, cognitiva o emocional. Las personas experimentan tal significación cuando sienten que valen la pena, que son útiles y valiosas. Las percepciones de los factores organizativos y de trabajo relacionados con las tareas y los roles son las influencias principales de la significación psicológica (Kahn, 1990, p. 703).

#### **- Seguridad psicológica**

Es la sensación de poder mostrarse y emplearse a uno mismo en el rol laboral sin temor a consecuencias negativas para la autoimagen el estatus o la carrera. Las percepciones de los sistemas sociales relacionados con el apoyo y las relaciones son las influencias principales de la seguridad psicológica (Kahn, 1990, p.703).

#### **- Disponibilidad psicológica**

Se refiere a la percepción de contar con los recursos necesarios en el rol laboral. Las autopercepciones de uno mismo determinan la disponibilidad psicológica de los individuos (Kahn, 1990, p.703).

### **2.2.2.1 Componentes del compromiso laboral**

De acuerdo con Meyer y Allen (1997) citados por Arias (2001), proponen una conceptualización del compromiso laboral y los dividen tres componentes; y de acuerdo a ello la naturaleza del compromiso se considera al deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización. Y se detallan a continuación:

#### **a. Compromiso afectivo (deseo)**

El compromiso afectivo hace referencia a “los lazos emocionales que forjan los colaboradores con la organización, asimismo refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización (Meyer y Allen (1997)” (Arias, 2001, p.31). Con este modo de participación, los colaboradores con se consideran dignos de ser miembro de la empresa.

#### **b. Compromiso de continuación (necesidad)**

El compromiso de continuación o necesidad hace referencia “a los colaboradores con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y sus pocas oportunidades de poder hallar otro empleo, por si es que decidieran renunciar a la organización (Meyer y Allen (1997)” (Arias, 2001, p. 32). Es decir, el empleado siente un vínculo con la institución dado que ha empeñado su tiempo, empeño y renunciar involucraría estropear todo; del mismo modo nota que sus posibilidades lejos de la organización se ven disminuidas, por lo que aumenta su fidelidad hacia la organización.

#### **c. Compromiso normativo (deber)**

El compromiso normativo hace mención a “aquel que encuentra el sentido en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como una retribución, quizá por recibir ciertas prestaciones (Meyer y Allen (1997)” (Arias, 2001, p. 31). En esta clase de implicación se lleva a cabo un sólido sensación de permanencia en la organización, como consecuencia de poner a prueba una impresión de obligación en dirección a la empresa por haberle otorgado la posibilidad o retribución que fue apreciado por el colaborador.

El empeño laboral comprende así, aquellos comportamientos de los colaboradores a través de los cuales comprueban su mérito y beneplácito de

formar parte de la empresa en la que se desempeñan. Supone en otras palabras y de manera coloquial el “ponerse la camiseta” de la institución y verse como parte de ella. Y de esa manera poder dar curso al cumplimiento de las metas y tareas asignadas de manera eficaz y eficiente demostrando la calidad en el trabajo realizado. Estas actitudes resultan de una relevante utilidad para las empresas puesto que supone el apoyo de individuos entregados, colaborando no solo por lograr un propósito de su persona, sino que además por el rendimiento de la empresa integralmente.

Al mismo tiempo, las personas por si mismas tienen componentes que, dadas las condiciones adecuadas, utilizan y expresan en el transcurso del desempeño de sus roles. Para emplear tales componentes es necesario impulsar las energías personales en trabajos físicos, cognitivos y emocionales. (Kahn, 1990, p. 700).

Los componentes a los que se refiere Kahn se detallan a continuación:

- **Físico**

Se manifiesta en el esfuerzo ejercido en el desempeño del puesto y está caracterizado por presentar altos niveles de energía y esfuerzo, deseo de esforzarse e intensidad en el desempeño del trabajo.

- **Emocional**

Conlleva a experimentar un alto nivel de entusiasmo, interés y optimismo en el trabajo que se desempeña, se caracteriza por el entusiasmo e interés, optimismo y orgullo por el puesto de trabajo.

- **Cognitivo**

Implica altos niveles de concentración, atención y absorción; en el trabajo y durante el desempeño de este.

## **2.2.2.2 Dimensiones del compromiso laboral**

### **2.2.2.2.1 Cumplimiento de metas**

Según Zavala citado por Bayona, Goñi & Mandorrán (2000), menciona al respecto que:

El cumplimiento de metas y objetivos se encuentra ampliamente relacionado y de manera exclusiva a la productividad y el empeño de cada colaborador, las cuales están ligados a la capacidad cognitiva e intelectual para diversas labores, la cual se centra a cumplir de manera eficaz y eficiente el total de metas en un periodo determinado (p.15).

El establecimiento de las metas u objetivos se encuentran relacionados con la productividad de los colaboradores, así como con el empeño que le pondrá a su trabajo para poder desarrollarlo adecuadamente.

Además, motor que orienta cuando se pretenden cumplir de las metas planteadas es la motivación; y son estas fuerzas que orientan a los individuos a ser mucho más productivos y realizar eficazmente lo asignado (García & Ibarra, s.f., p. 5).

Es por ello también que según Hellriegel & Slocum (2009), menciona que:

El proceso cuando se establecen las metas se considera uno de los instrumentos motivacionales más relevantes dado que desarrolla el desempeño de los trabajadores; y sus compromisos con la organización. Además, los trabajadores que tienen establecidas metas, comúnmente son más productivos y trabajan con mucha más energía (p.164).

El establecimiento de metas u objetivos es una herramienta pues ayuda a mejorar el desempeño de los trabajadores, por ende, se evita el ocio y la organización se vuelve más productiva; además resulta importante el establecer incentivos y motivación para que los colaboradores puedan trabajar con más entusiasmo.

#### **A. Motivación**

De acuerdo a Sánchez (2013), expone lo siguiente:

El temperamento de la persona obtiene una importancia en la incentivación, tomando en consideración que es la consecuencia de componentes hereditarios y el impacto del ambiente manifestando el temperamento exclusivo de los individuos. Las diferentes identidades se

clasifican en diversas índoles de carácter exponiendo sus mismas beneficios y desventajas. Asimismo, en la motivación tenemos que tomar en consideración los diferentes papeles que lleva a cabo la persona, debido a que es un componente del orden social extenso en donde se ejecuta diversos roles (p.25).

Un empleado motivado se encontrará mucho más comprometido con sus labores y en la realización de los propósitos asignados por el planeamiento y metas propias.

## **B. Eficacia**

La eficacia es la habilidad que tiene una empresa o un individuo con el objetivo de alcanzar los propósitos, tomando en cuenta la eficiencia y componentes del ambiente en el que se encuentra; es decir se encuentra relacionado con la aptitud de gestionar con el fin de lograr los propósitos u objetivos planteados.

## **C. Eficiencia**

La eficiencia es la expresión que “mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos (Fernández-Ríos y Sánchez, 1997)” (Rojas, Jaime, & Valencia, 2018, p.4); es decir se encuentra relacionado con la realización de los objetivos, utilizándolo pertinentemente, tanto de manera racional como óptima de los recursos.

## **D. Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo se conceptualiza como la asociación de dos o más individuos que se relacionan de manera activa (en persona o electrónica), adaptable y recíprocamente, en la que “cada integrante tiene un rol específico y comparten la responsabilidad de sus resultados en un ámbito organizacional” (Rojas, Jaime, & Valencia, 2018, p.3).

Asimismo, según Sánchez (2013) los equipos de trabajo son el conjunto de individuos que están organizados y que se vinculan con el fin de ejecutar un trabajo, labor u obra concreta incluyendo a todos los que lo conforman. Es la totalidad de individuos que se encargan de la existencia de una armonización, recae sobre ellos la responsabilidad, son ingeniosos, planifican y colaboran entre



sí. Es el conjunto de personas en el que cada individuo que lo conforman dispone de una función distinta que conlleva a la realización de una labor confiada u otorgada.

#### **E. Conocimiento de los objetivos organizacionales**

Para que las metas establecidas por la organización se lleguen a ejecutar será necesario que se cuenten con conocimiento respecto a los objetivos que se tiene y así orientarse a ello.

##### **2.2.2.2.2 Calidad de trabajo**

De acuerdo con Bayona, Goñi & Mandorrán (2000), menciona al respecto que:

La calidad de trabajo hace referencia al logro del beneplácito de los consumidores o clientela mediante la implementación de un modo oportuno en la totalidad de sus requerimientos y la ejecución de los todos los procedimientos de una manera eficiente (p.2).

Para que ello se efectúe también va a depender mucho el liderazgo que exista en la organización; es decir, el rol que cumple el directivo de la organización o empresa; y como este maneja la comunicación con sus colaboradores.

Asimismo, Edel, García & Casiano (2007), afirma también que:

Los colaboradores o empleados que trabajan en una atmósfera tensa y con miedo, son únicamente empeñosos y comprometidos con sus labores en un corto tiempo y probablemente en un tiempo más prolongado su ánimo sea afectado de una manera contraria y se dirija y perjudique la calidad y porcentaje del producto obtenido. Usualmente, cuando existen líderes que se desempeñan y dirigen de manera negativa hacia sus colaboradores, son estos los que se enfocan más en resguardarse de este que en desempeñar de manera eficiente su labor. (p.91).

En este sentido, cuando un trabajador no trabaja en un ambiente y clima adecuado, comúnmente trabajará de modo temeroso a cometer un error y ello afectará a su motivación; por lo que solo serán empeñosos por un periodo de tiempo corto.

Finalmente, Hellriegel & Slocum (2009), menciona que:

Las emociones representan un papel importante al momento de realizar un trabajo; dado que estas afectan a las actitudes y comportamientos; además estas tienen repercusión en la productividad; es decir, entre más emociones positivas mantenga un trabajador, los trabajos realizados serán de mejor calidad y para ello también tiene mucho que ver que, cuando se encuentra con energías positivas despierta más su creatividad, a buscar nueva información y experiencias, a comportarse con más flexibilidad, a tener más confianza en sus competencias y a ser más persistentes (p.62).

Los sentimientos y las emociones representan un rol muy importante para que un trabajador se sienta mucho más comprometido con su trabajo y sus labores; es decir mientras más emociones positivas presente se sentirá más a gusto y desarrollará mejor sus labores.

#### **A. Satisfacción de los usuarios**

La calidad de trabajo se encuentra referido a la realización del beneplácito de los requerimientos de los consumidores o usuarios; ello mediante el establecimiento de un modo conveniente de la totalidad de sus requerimientos y la realización procedimientos análogos de una manera eficiente.

#### **B. Dedicación en las labores**

La dedicación de las labores se encuentra ampliamente relacionado con el modo de percepción y satisfacción del puesto de labores; es decir mientras más gusto y satisfacción sienta por este, mayor será la dedicación que le brindará a cada una de las tareas que presenta. Además, cabe mencionar que el desarrollo de actividades con mayor dedicación orienta a que estos presenten una calidad óptima.

#### **C. Cualificación personal**

“Se encuentra referido a la aptitud del personal para desarrollar sus funciones técnicas” (Edel, García, & Casiano, 2007, 94). Es decir, si presenta una actitud y emociones positivas lo orientarán a que desarrolle adecuadamente

sus labores y presente un trabajo de calidad, satisfaciendo así las necesidades de los usuarios.

#### **D. Búsqueda de soluciones oportunas**

Para presentar un trabajo de calidad muchas veces será necesario la búsqueda de soluciones oportunas. Un trabajador comprometido con sus labores, con el objetivo de no presentarle inconvenientes a la organización será capaz de buscar soluciones necesarias en el momento adecuado.

#### **E. Disponibilidad**

Es el comportamiento de empeño con la prestación de servicios; equivale a la reacción de los colaboradores, con la condición de que el consumidor lo requiera. Significa entender las necesidades propias de usuarios o clientes y encontrarse dispuesto a brindarles soluciones oportunas a sus requerimientos.

### **2.3 Marco conceptual**

#### **Aplicación de lo aprendido**

Es la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades lo cual los lleva a remplazar la postura como consecuencia de la capacitación.

#### **Aprendizaje de nuevos conocimientos**

Se basa en los nuevos trabajadores, para que realicen las actividades de la institución de acuerdo a los conocimientos adquiridos en las capacitaciones y obtengan nuevas actitudes en su conducta.

#### **Calidad de trabajo**

La calidad de trabajo hace referencia al logro de la satisfacción de los clientes o usuarios mediante el establecimiento de modo adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos de manera eficiente.

#### **Calificación**

Consiste en la valoración o puntuación que realiza una persona de acuerdo a una escala de valoración.

#### **Capacitación**

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores.

### **Compromiso**

Compromiso como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización.

### **Comunicación**

Es el proceso de transmisión de información de un ente a otro.

### **Contratación**

Se refiere a la concretización de un contrato; es decir realizar un acuerdo de una parte con la otra respecto a algo.

### **Convocatoria**

Se refiere a la acción de convocar; es decir de realizar un anuncio dado la necesidad de algo (personas, objetos, etc.).

### **Cumplimiento de metas**

Se encuentra ampliamente relacionado y de manera exclusiva a la productividad de cada colaborador, las cuales están ligados a la capacidad cognitiva e intelectual para diversas labores.

### **Desempeño laboral**

Se considera el rendimiento laboral que realiza un trabajador respecto a tareas y funciones encomendadas.

### **Eficacia**

Es la capacidad de lograr un efecto o resultado mediante una acción determinada.

### **Entrevista personal**

Es un dialogo entre 2 personas o más en donde se entablan preguntas referentes a la formación profesional, personales; que tiene como fin el determinar ciertos aspectos mediante una comunicación verbal como no verbal.

### **Evaluación de lo aprendido**

Son un conjunto de preguntas que ayudan a determinar el nivel de conocimientos y saberes que posee una persona en distintas áreas.

### **Gestión**

Se denomina al conjunto de acciones o diligencias realizadas y que permiten la realización de distintas actividades.

### **Institución**

Se considera a un organismo que pertenece al sector público o privado en el cual se desempeña determinadas labores empresariales, culturales, sociales, etc.

### **Recursos humanos**

Se denomina así al conjunto de trabajadores o empleados que representan a una organización e institución para poder desarrollar y ejecutar de forma correcta las tareas y labores asignadas.

### **Selección**

La selección de personal se considera al proceso por el que se toma la decisión de “contratar” o “no contratar” a los candidatos a un puesto.

## **2.4 Marco institucional**

### **2.4.1 Dirección Sub Regional de Transportes y comunicaciones Chanka-Andahuaylas**

La dirección sub regional de transportes tiene 6 Sub Direcciones, las cuales son administración, planificación y presupuesto, circulación terrestre, caminos, telecomunicaciones, estudios y proyectos, su función principal es emitir licencias de conducir, rehabilitación y mantenimiento de vías departamentales, vecinales y comunales, emisión de tarjeta de mercancía, capacitaciones a los integrantes de la PNP, capacitaciones a conductores, capacitación para vehículos menores, capacitaciones a jóvenes en seguridad vial, entre otros.

### **2.4.2 Reseña histórica**

En el Año 1959 se creó como Ministerio de Fomentos y Caminos- Dirección Departamental de Caminos de Apurímac, Unidad Residencial

Grupo N° 03 – Talavera, Ministerio de Caminos-Dirección Departamental de Caminos de Apurímac, Unidad Residencial Grupo N° 03 – Talavera, Ministerio de Conservación Vial-Conservación Vial del Departamento de Apurímac, Unidad Residencial Grupo N° 03 – Talavera, Año 1989, Región Inca-Sub Región de Apurímac, Oficina Residencial Conservación Vial Nacional – Talavera.

Dicha Institución en aquel entonces desarrollaba el mantenimiento y conservación de las carreteras red nacional Puente Pampas – Puente Sahuinto y Andahuaylas – Pampachiri.

En el Año 01/01/1992 al 30/12/98, CTAR “Los Libertadores Wari”, Dirección Sub Regional de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción – Chanka.

Dicha Institución estaba a cargo del mantenimiento de las carreteras Vecinales dentro de la Sub Región Chanka, comprendidos entre las provincias de Sucre, Chincheros y Andahuaylas.

En el Año 01/01/1999 al 30/06/99, Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, Dirección Sub Regional de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción – Chanka.

Esta Institución estaba a cargo del mantenimiento de las carreteras Vecinales dentro de la Sub Región Chanka, comprendidos entre las provincias Chincheros y Andahuaylas.

En el Año 01/07/1999 al 30/12/2002, CTAR “Apurímac”, Dirección Sub Regional de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción – Chanka, Según D.S. N° 010-98-PRES, se aprueba la Organización y Funciones de los Consejos Transitorios de Administración Regional, Ley N° 26922, Ley Marco de Descentralización Regional.

Dicha Institución estaba a cargo del mantenimiento de las carreteras Vecinales dentro de la Sub Región Chanka, comprendidos entre las provincias de Chincheros y Andahuaylas.

En el Año 01/01/2003 a la fecha, Región Apurímac, Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones - Chanka, Ley N° 27783, Ley Orgánica de Gobierno Regionales, Ley N° 25862, Ley Orgánica de Ministerio de Transportes.

#### **2.4.3 Misión y visión de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka-Andahuaylas**

- **Misión**

La Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, al lograr su presupuesto, tiene el propósito de realizara un trabajo eficaz, con el anhelo de ser una oficina líder, que involucre a toda la Sub Región Chanka en temas de educación y seguridad vial, conformada por las provincias de Andahuaylas y Chincheros. Sugiriendo la construcción de nuevas infraestructuras viales adecuadas y con un sistema de transporte seguro que disminuya los accidentes de tránsito, en una sociedad con igualdad de oportunidades

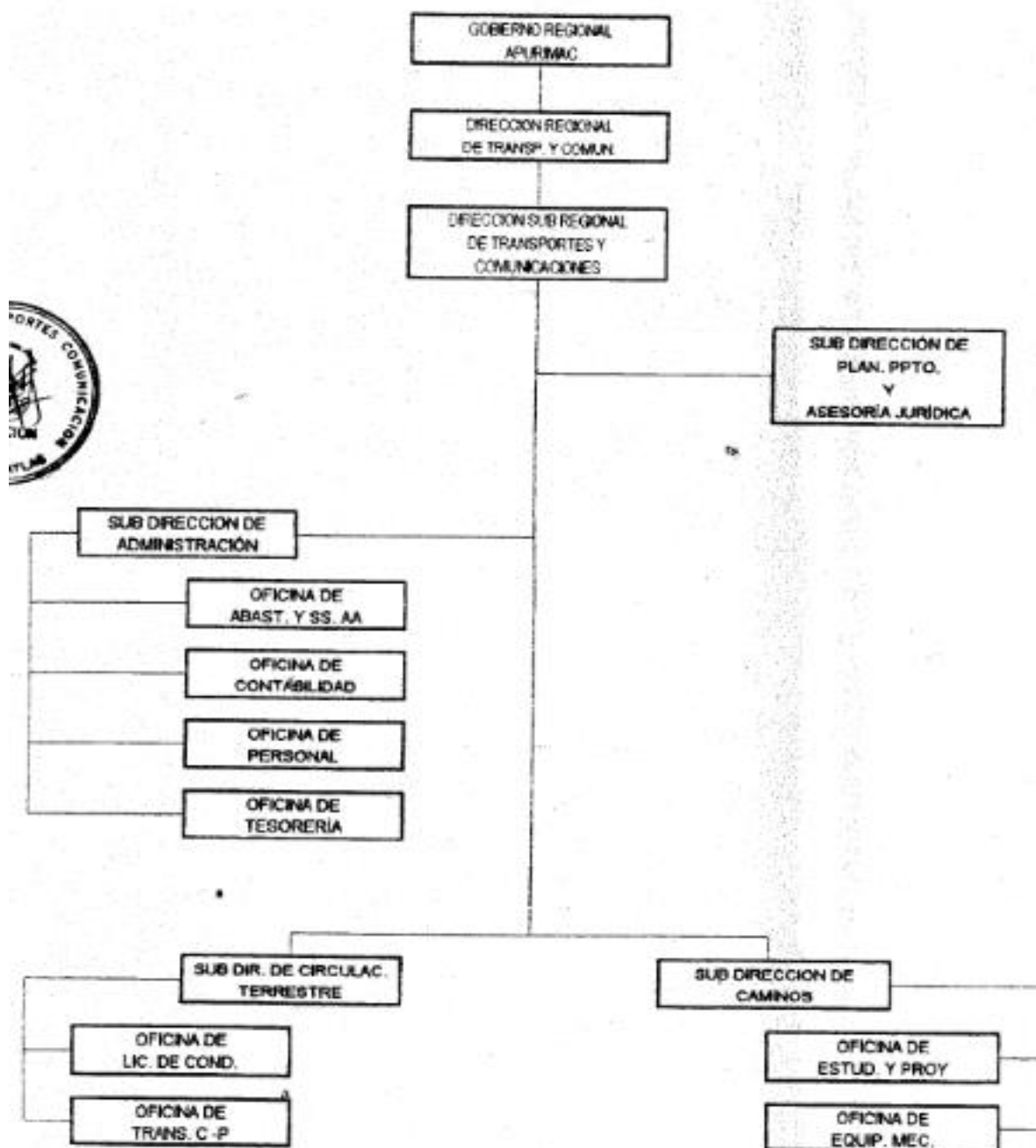
- **Visión**

La Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, representante del Consejo Nacional de Seguridad Vial, tiene la misión de disminuir al máximo el grado de accidentabilidad de transito, con vías de transporte seguras.

Brindar seguridad y bienestar a la población de la Sub Región con el desarrollo de programas de educación y seguridad vial.

Implementar con material virtual sobre seguridad vial mediante la fibra óptica que llegara a las instituciones educativas de la sub Región Chanka, de esta manera incrementar la competitividad y equidad con la población urbana y rural, que contribuya a mejorar la calidad de vida de la población.

## 2.4.4 Organigrama



Fuente: DSRTC-CH



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- a. Existe relación significativa entre el reclutamiento, selección y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka-Andahuaylas, 2018.
- b. Existe relación significativa entre el reclutamiento, selección y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka-Andahuaylas, 2018.
- c. Existe relación significativa entre la capacitación y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka-Andahuaylas, 2018.
- d. Existe relación significativa entre la capacitación y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka-Andahuaylas, 2018.

## **3.2 Variables**

### **3.2.1 Variable 1: Gestión de Recursos humanos**

La gestión de recursos humanos es un proceso que “está compuesto por una serie de tareas, las cuales se interrelacionan lógicamente con el propósito de brindarle a la organización el número y la calidad de empleados que necesita” (Fernández, 2004, p.571).

#### **3.2.1.1 Dimensiones**

##### **- Reclutamiento, selección**

El reclutamiento y la selección de recursos humanos “son procesos que necesariamente deben ser considerados como dos fases de un mismo proceso; dado que consiste en el ingreso de recursos humanos a la organización” (Puchol, 2012, 75).

##### **- Capacitación**

La capacitación es considerada como “una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio e incremento en los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores” (Siliceo, 2004, p.24).

### **3.2.2 Variable 2: Compromiso laboral**

Se considera al compromiso laboral como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización (Steers, 1977)” (Arias, 2001, p. 31).

#### **3.2.2.1 Dimensiones**

##### **- Cumplimiento de metas**

El cumplimiento de metas y objetivos “se encuentra ampliamente relacionado y de manera exclusiva a la productividad y el empeño de cada colaborador, las cuales están ligados a la capacidad cognitiva e intelectual para diversas labores” (Bayona, Goñi & Mandorrán, 2000, p.15.).

##### **- Calidad de trabajo**

La calidad de trabajo hace referencia al “logro de la satisfacción de los clientes o usuarios mediante el establecimiento de un modo

adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos de una manera eficiente” (Bayona, Goñi & Mandorrán, 2000, p.2).

### 3.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de variable*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
V1 Gestión de Recursos Humanos	La gestión de recursos humanos es un proceso que “está compuesto por una serie de tareas, las cuales se interrelacionan lógicamente con el propósito de brindarle a la organización el número y la calidad de empleados que necesita” (Fernández, 2004, p.571)	La gestión de los recursos humanos se puede definir operativamente a través de los procesos de reclutamiento –selección y capacitación	Reclutamiento y selección	Convocatoria
				Pre selección
				Análisis de hoja de vida
				Entrevista personal
				Difusión de resultados
			Capacitación	Transmisión De información
				Desarrollo de habilidades
				Desarrollo de aptitudes
				Desarrollo de conceptos
				Evaluación de lo aprendido
V 2 Compromiso Laboral	Se considera al compromiso laboral como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización (Steers, 1977)” (Arias, 2001, p. 31).	El compromiso laboral se puede definir operativamente con el cumplimiento de las metas de los trabajadores y la calidad de trabajo que estos ofrecen a los usuarios.	Cumplimiento de metas	Motivación
				Eficacia
				Eficiencia
				Trabajo en equipo
				Conocimiento de los objetivos organizacionales
			Calidad de trabajo	Satisfacción de los usuarios
				Dedicación en las labores
				Cualificación personal
				Búsqueda de soluciones oportunas
				Disponibilidad

*Fuente:* Adaptado del marco teórico

### **3.4 Metodología**

#### **3.4.1 Enfoque**

El actual trabajo de investigación fue de naturaleza cuantitativa, “se caracteriza porque presenta una estructura definida y por el uso de métodos estadísticos para brindar una respuesta a las hipótesis y objetivos” (Valderrama, 2015, p.96).

Debido a las características de las variables de la investigación, ya que permitió cuantificar los resultados en frecuencias absolutas y frecuencias relativas.

#### **3.4.2 Tipo de estudio**

Según Hernández (2010) citado por Valderrama (2015), la presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, que tuvo como fin conocer el vínculo del nivel de asociación que existe entre las variables (p.169).

Del mismo modo, la investigación perteneció a un nivel correlacional, ya que se cuenta con dos variables analíticas siendo ellas la gestión de recursos humanos y compromiso laboral.

Por tanto, se tuvo como propósito de investigación conocer el grado y relación que presentan las variables en la unidad de estudio.

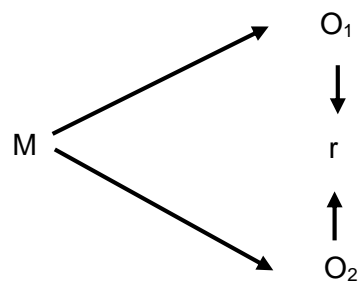
#### **3.4.3 Diseño de Investigación**

La presente investigación fue no experimental; como causa de que “el estudio se llevó a cabo sin la manipulación intencional de las variables de estudio”. De igual manera es de corte transversal o transeccional, ya que a que la información fue recaba en un solo momento, en un determinado tiempo, con la finalidad de describir las variables y estudiar su implicación en interdependencia en un tiempo único (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.152).

Ya que no se manipuló deliberadamente la variable gestión de recursos humanos. Por lo que solo se observó los fenómenos tal y como viene ocurriendo en la unidad de análisis.

El presente estudio se ubicó en el nivel correlacional, “dado que tuvo como finalidad el conocer la relación o el grado de asociación que existe entre las variables de estudio (Hernández, 2010)” (Valderrama, 2015, p.169). De acuerdo a lo antes expuesto y la orientación de la investigación, se buscó identificar el vínculo entre la administración de los recursos humanos y el compromiso laboral de los colaboradores en la Dirección Sub Regional de Transporte y Comunicaciones Chanka- Andahuaylas, 2018.

El esquema se representó de la siguiente manera:



**En Donde:**

**O<sub>1</sub>** = Observación de la Variable 1 (Gestión de recursos humanos)

**O<sub>2</sub>** = Observación de la Variable 2 (Compromiso laboral)

**M** = Muestra de la Investigación

**r** = Relación entre las variables

### 3.5 Población y muestra de estudio

#### 3.5.1 Población

La población se considera al conjunto total de las unidades de medida que coincidan con ciertas estipulaciones. (Oré, 2015, p.105).

En este sentido el presente estudio corresponde a la cantidad total de trabajadores que laboran en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018, teniendo un total de 57 trabajadores, según la Oficina de Recursos humanos de dicha institución, los cuales son detallados a continuación.

Tabla 2

*Número de trabajadores*

	<b>Nombrados</b>	<b>Contratados</b>	<b>Total</b>
Mujeres	3	8	11
Varones	30	16	46
<i>Total</i>	33	24	57

*Fuente:* Oficina Recursos Humanos de la Dirección Regional de Transporte y comunicaciones

### **3.5.2 Muestra**

La muestra es considerada como “un subconjunto representativo de la población que presentan las características propias de la misma” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.193).

El presente estudio, dado que se tuvo una población reducida la determinación de la muestra se llevó a cabo mediante el muestreo no probabilístico, que, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) refiere que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con la investigación o los propósitos del investigador” (p.176).

Teniendo ello en consideración, y por razones de conveniencia se trabajó con el total de la población los 57 trabajadores.

Por lo tanto, la muestra representativa se encontró compuesta por 57 trabajadores de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018.

## **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1 Técnica**

Las técnicas de recolección “son procesos que le permiten al investigador hacerse de información útil para el desarrollo de la investigación”. (Oré, 2015, p.104).

Cabe mencionar que dichas técnicas permitieron recolectar información respecto a las variables de estudio, con los cuales fue posible el contraste de las hipótesis.

#### **3.6.1.1 Encuesta**

De acuerdo a lo expuesto por Carrasco (2018), la encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, ello dado que posee una gran utilidad, sencillez, versatilidad y objetividad de los datos que con ella se obtiene (p.314).

Resulta importante mencionar que la recopilación de información mediante la encuesta se dio cara a cara con la unidad de estudio, que en la investigación fue los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas.

#### **3.6.1.2 Lista de cotejo**

Según lo mencionado por Córdova (2018) es un instrumento de doble entrada en el que se encuentra dispuesto un listado de características, contenidos, capacidades, habilidades, conductas, etc., y de los cuales se busca determinar su ausencia o presencia (p.40).

En el caso del presente estudio, la lista de cotejo fue llenada íntegramente por el investigador, mediante la observación de los hechos, procedimientos y accionar de los elementos que constituyen la muestra dentro de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas.

### **3.6.2 Instrumento**

Los instrumentos son herramientas materiales que hace uso el investigador para recopilar y conservar la información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.195). Para la presente investigación, el instrumento empleado será el cuestionario, el cual se define a continuación.

#### **3.6.2.1 Cuestionario**

Según Salkind (1998) citado por Valderrama (2015), menciona los cuestionarios que son un conjunto de preguntas que se encuentran



estructuradas y enfocadas que ayudan a captar la opinión o percepción de las personas y que son llenado sin ayuda ni intervención directa del investigador (p.314).

En el presente estudio, el cuestionario se encontró compuesto por 20 ítems, los cuales fueron formulados de acuerdo a cada una de las dimensiones e indicadores de las variables de estudio. Además, se tuvo una escala valorativa del 1-5 donde 1= nunca, 2= casi nunca, 3= A veces, 4= Casi Siempre y 5= Siempre.

### **3.6.2.2 Lista de cotejo**

Según Córdova (2018) la principal característica de este instrumento, es que tiene una respuesta dicotómica, es decir, solo admite 2 respuestas, siendo estas, por ejemplo: sí – no, dispone – no dispone, logra – no logra, etc. (p.40).

En el caso de esta investigación, la lista de cotejo estuvo conformada por 20 ítems que fueron generados a partir de cada una de las dimensiones e indicadores que se encuentran en las bases teóricas. A efectos de poder cuantificar los resultados de la lista de cotejo se asignó una calificación de 0 para aquellos ítems que tienen por respuesta un “no” y un 1 para las que tienen una respuesta de “sí”.

## **3.7 Métodos de análisis de datos**

### **a) SPSS V22**

Luego de haber realizado lo anterior, se procedió a la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio; en este sentido, a los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Transporte y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas. Luego de finalizado dicho procedimiento se realizó el vaciado de la información en el software Microsoft Excel, con el objetivo de obtener las sumas de las dimensiones y de las variables; y con apoyo del Software SPSS en su versión 22 se realizó el análisis descriptivo a través de tablas y figuras; y el análisis inferencial.

### **b) Coeficiente de correlación Rho de Spearman**

Los coeficientes rho de Spearman, simbolizado como rs, son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales (Hernández R., 2014, p. 150)

Tabla 3

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman*

<b>Significado</b>	<b>Valor</b>
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-,9 a -,99
Correlación negativa alta	-,7 a -,89
Correlación negativa moderada	-,4 a -,69
Correlación negativa baja	-,2 a -,39
Correlación negativa muy bajo	01 a -,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	,01 a ,19
Correlación positiva baja	,2 a ,39
Correlación positiva moderada	,4 a ,69
Correlación positiva alta	,7 a ,89
Correlación positiva muy alta	,9 a ,99
Correlación positiva grande y perfecta	1

*Fuente:* (Hernández R., 2014, p. 312)

Resulta importante mencionar que el análisis inferencial se basó en el contraste de las hipótesis de la investigación, el cual se realizó a través de la Prueba de correlación de Rho Spearman.

**c) Alfa de Cronbach**

El alfa de Cronbach permitió estimar la fiabilidad y consistencia de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que midió el mismo constructo o dimensión teórica, instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación, lo cual han sido revelados en base al resultado que se obtuvo del desarrollo de una prueba piloto, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados (según tabla de escala de confiabilidad), ejercicio que han sido resueltas en el programa estadístico SPSS V22.

El análisis de los datos de la investigación se empezó en primer lugar con la formulación de los instrumentos de acuerdo a cada una de las variables de estudio; los cuales solo serán aplicados a la muestra de estudio luego de su validación y confiabilización. Para la validación, se recurrirá al juicio de expertos en la materia y contenido del instrumento; y para obtener la confiabilidad de los instrumentos se recurrirá al coeficiente de Alfa de Cronbach.

## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Resultados de la investigación

Posteriormente, se mostraron los datos obtenidos, después de validado el instrumento del estudio con anterioridad, donde se empleó el juicio de expertos. El cual consistió en la evaluación de tres expertos, los cuales valoraron los cuestionarios en cuanto a los criterios considerados y el contenido de los mismos; así se obtuvo una valoración positiva, de tal forma que se permitió la aplicación de los instrumentos para la obtención de datos.

##### 4.1.1 Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach

Para Identificar la confiabilidad, se hizo necesario emplear la prueba estadística Alfa de Cronbach, la cual sirvió para Identificar el equilibrio y coherencia de las interrogantes planteadas en el instrumento, del mismo modo permite evaluar la fiabilidad y consistencia del instrumento utilizado; tiene un rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados. Par lo cual se consideraron los siguientes criterios.

Tabla 4

*Escala de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

*Fuente:* Elaboración propia

Para Identificar esta confiabilidad se hizo una prueba previa conformada por todas las unidades de estudio, para lo que se obtuvo los siguientes resultados relacionados con las variables en estudio.

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se realizaron mediante la prueba de Alfa de Cronbach para medir la consistencia interna de sus ítems tal y como se presentan en la tabla 5, 6 y 7.

Tabla 5

*Estadísticas de fiabilidad (V1 y V2: Gestión de Recursos humanos y compromiso laboral)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	20

Fuente: SPSS 22

De acuerdo a la tabla 5, se obtuvo un Alfa de Cronbach igual a 0,871 por lo que es posible afirmar que el instrumento construido para las variables de estudio posee una fuerte confiabilidad ya que se encuentra en el rango de 0,76 a 0,89, indicando que existe consistencia interna entre los ítems.

Tabla 6

*Estadísticas de fiabilidad (V1: Gestión de Recursos humanos)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	10

Fuente: SPSS 22

De acuerdo a la tabla 6, se obtuvo un Alfa de Cronbach igual a 0,877 por lo que es posible afirmar que el instrumento de la investigación construido para la Variable Gestión de Recursos humanos posee una fuerte confiabilidad, ya que se encuentra en el rango de 0,76 a 0,89, indicando que existe consistencia interna entre los ítems.

Tabla 7

*Estadísticas de fiabilidad (V2: Compromiso laboral)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,788	10

Fuente: SPSS 22

De acuerdo a la tabla 7, se obtuvo un Alfa de Cronbach igual a 0,788 por lo que es posible afirmar que el instrumento de recolección de datos generado para la variable compromiso laboral posee una fuerte

confiabilidad, ya que se encuentra en el rango 0,76 a 0,89, indicando que existe consistencia interna entre los ítems.

#### 4.1.2 Datos generales

De acuerdo al género de los trabajadores estos se encuentran distribuidos de la siguiente manera conforme a la tabla 8.

Tabla 8

*Género de los trabajadores de la DSRTC-CH*

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	19	33,33%
<b>Masculino</b>	<b>38</b>	<b>66,67%</b>
Total	57	100%

Fuente: SPSS 22

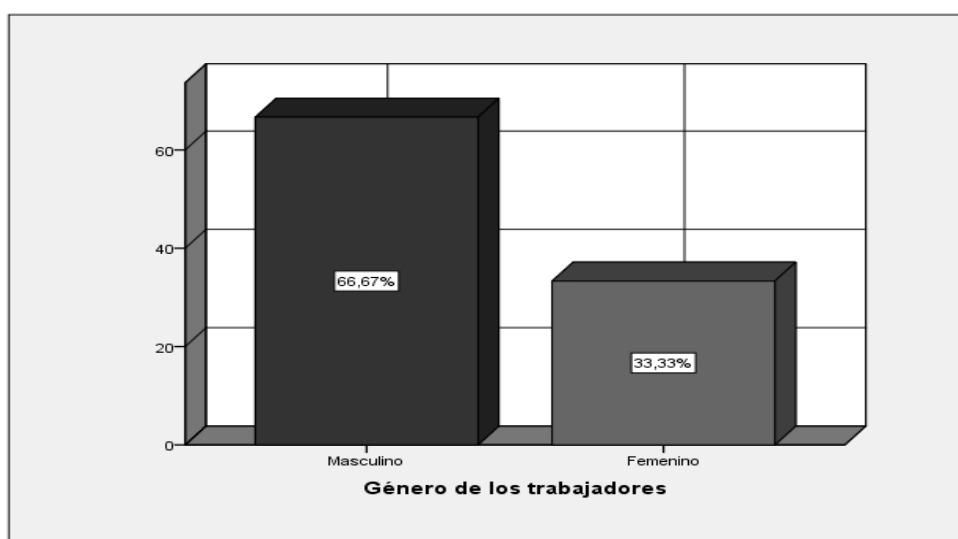


Figura 1. Género de los trabajadores en la DSRTC-CH

Fuente: Datos recogidos de la encuesta, procesados en el programa SPSS V22

En la tabla 8 y figura 1 se puede verificar que el **66,67%** de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka son varones que representa a un total de 38, mientras que el 33,33% son mujeres el cual representa a 19 mujeres. Estos resultados permiten afirmar que en la institución predomina el género masculino.

De acuerdo a la edad de los trabajadores estos se encuentran distribuidos de la siguiente manera, conforme a la tabla 9.

Tabla 9

*Edad de los trabajadores en la DSRTC-CH*

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 25 años	5	8,77%
De 26 a 35 años	15	26,32%
De 36 a 45 años	17	29,82%
<b>De 46 a más años</b>	<b>20</b>	<b>35,09%</b>
Total	57	100%

Fuente: SPSS 22

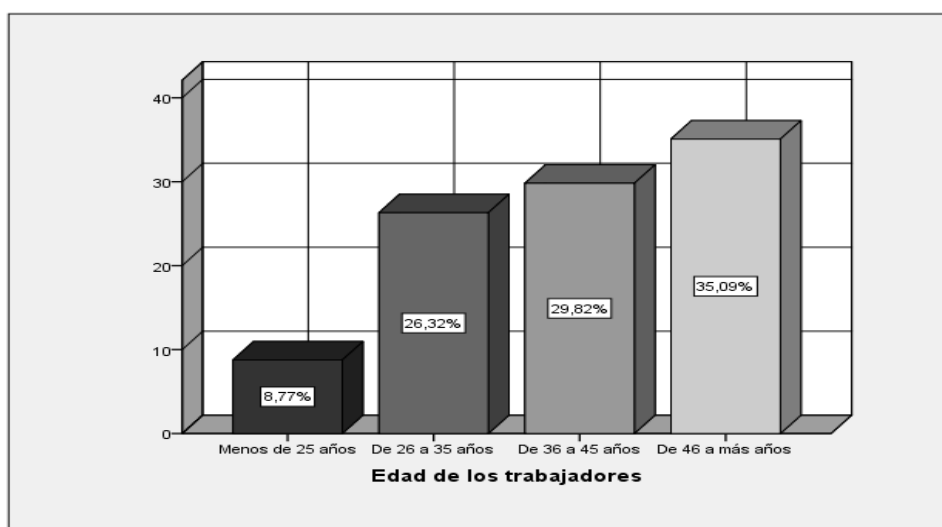


Figura 2. Edad de los trabajadores en la DSRTC-CH

Fuente: Datos recogidos de la encuesta, procesados en el programa SPSS V22

En los resultados presentados en la tabla 9 y figura 2 se puede verificar que el **35,09%** de los trabajadores tienen de **46 a más años**, siendo estos 20 trabajadores el 29,82% tiene edades entre 36 y 45 años, siendo estos 17 trabajadores, por su parte, un 26,32% presentan edades de entre 26 a 35 años, siendo 15 trabajadores, finalmente, solo un 8,77% tienen menos de 25 años de edad, esto indica que, una gran parte de los trabajadores prioritariamente son mayores de 46 a más años, sin embargo, se observa también un grupo variado de trabajadores, con edades diferentes en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.

Respecto al tiempo de servicio que los trabajadores tienen en la Dirección Sub Regional, se encuentra distribuidos de la siguiente manera, en la tabla 10.

Tabla 10

*Tiempo de servicio de los trabajadores en la DSRTC-CH*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Menos de 1 año</b>	<b>27</b>	<b>47,37%</b>
De 2 a 5 años	5	8,77%
De 6 a 10 años	5	8,77%
De 11 a 16 años	4	7,02%
De 17 años a más	16	28,07%
Total	57	100%

Fuente: SPSS 22

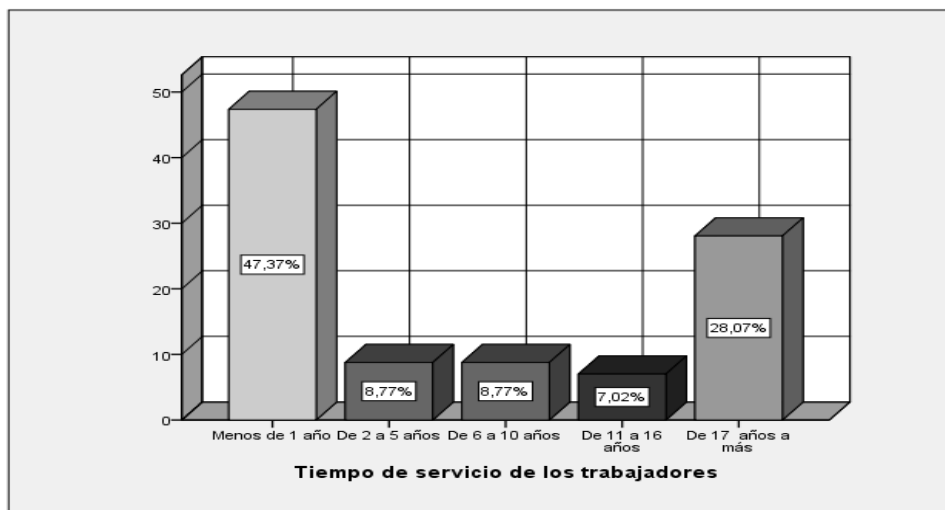


Figura 3. Tiempo de servicio de los trabajadores en la DSRTC-CH

Fuente: Datos recogidos de la encuesta, procesados en el programa SPSS V22

En la tabla 10 y figura 3 se puede verificar que el tiempo de servicio de los trabajadores donde se identificó que el **47,37%** de los trabajadores tienen solo **meses** laborando, mientras que el 28,07% ya tienen más de 17 años en la institución, el 8,77% está entre los 2 a 5 años y entre 6 a 10 años laborando, por último, el 7,02% restante de los trabajadores tienen entre 11 y 16 años laborando dentro de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.



Con forme a la situación laboral de los trabajadores esto se distribuye de la siguiente manera de acuerdo a como se presenta en la tabla 11.

Tabla 11

*Situación laboral de los trabajadores en la DSRTC-CH*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Contratado</b>	<b>34</b>	<b>59,65%</b>
Nombrado	23	40,35%
Total	57	100%

Fuente: SPSS 22

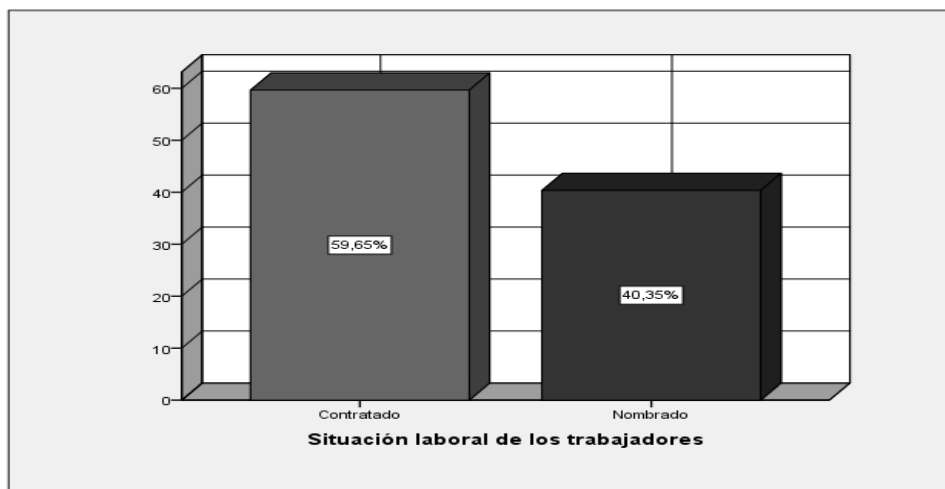


Figura 4. Situación laboral de los trabajadores

Fuente: Datos recogidos de la encuesta, procesados en el programa SPSS V22

En la tabla 11 y figura 4 se puede verificar con respecto a la situación laboral, que el **59,65%** de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka son **contratados** que representan a 34 trabajadores, mientras que el 40,35% son nombrados que representan a 23 trabajadores. Estos resultados permiten afirmar que en la institución más de la mitad de los trabajadores son nombrados.

Con forme a la situación laboral de los trabajadores esto se distribuye de la siguiente manera de acuerdo a como se presenta en la tabla 12.

Tabla 12

*Estudios alcanzados de los trabajadores en la DSRTC-CH*

	Frecuencia	Porcentaje
Egresado universitario	2	3,51%
<b>Egresado técnico</b>	<b>19</b>	<b>33,33%</b>
<b>Bachiller</b>	<b>19</b>	<b>33,33%</b>
Titulado	11	19,30%
Magister	2	3,51%
Otros	4	7,02%
Total	57	100%

Fuente: SPSS 22

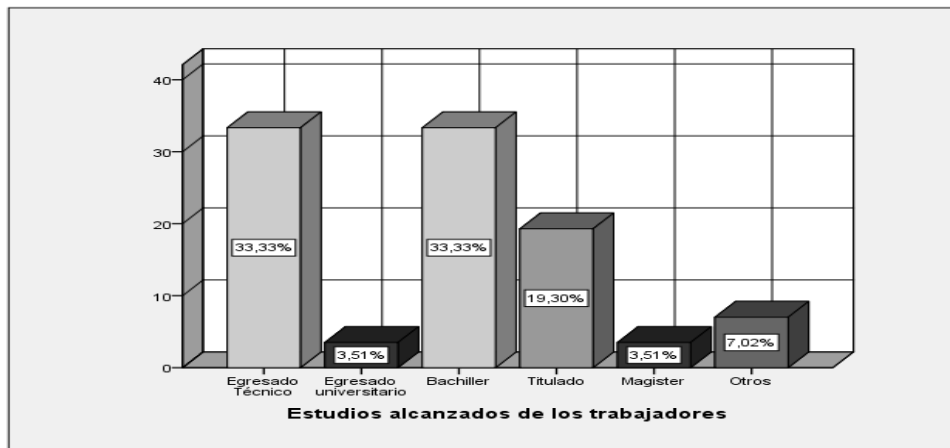


Figura 5. Estudios alcanzados de los trabajadores en la DSRTC-CH

Fuente: Datos recogidos de la encuesta, procesados en el programa SPSS V22

En la tabla 12 y figura 5 se puede visualizar con respecto a los estudios alcanzados de los trabajadores que el **33,33%** cuentan con bachiller o son egresado técnico, representado por 19 trabajadores, por otro lado, el 19,30% son titulados representado por 11 trabajadores, el 7,02% tienen otros tipos de grados, representado por 4 trabajadores mientras que el 3,51% son egresados universitarios y magister, que se reparte proporcionalmente. Esto ayuda a verificar que la mayoría de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, son egresados técnicos o bachilleres.

#### 4.1.3 Distribución de Frecuencias de variables y dimensiones

Respecto a la gestión de recursos humanos realizados en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones, se indica que este proceso se consigna mediante tareas como el reclutamiento, selección, y la capacitación, la cual se obtuvieron los siguientes resultados conforme a la tabla 13.

Tabla 13

*Tabla de frecuencias (V1: Gestión de Recursos humanos)*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	5	8,8%
<b>A veces</b>	<b>26</b>	<b>45,6%</b>
Casi siempre	20	35,1%
Siempre	6	10,5%
Total	57	100%

Fuente: SPSS 22

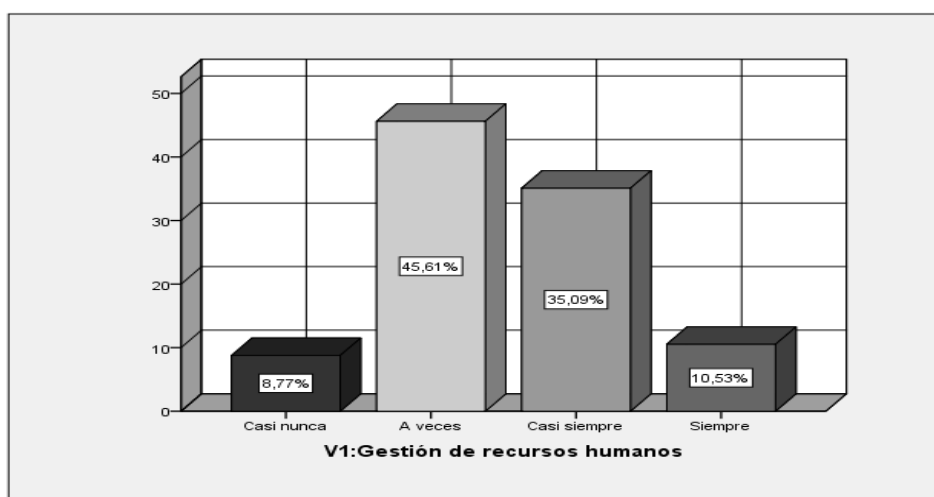


Figura 6. Gestión de Recursos humanos

Fuente: Datos recogidos de la encuesta, procesados en el programa SPSS V22

En la tabla 13 y Figura 6 se puede visualizar que permitirán identificar la gestión de recursos humanos dentro la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, según el **45,61%** de los resultados **a veces** se realiza de manera adecuada, mientras que el 35,09% indicó que casi siempre la gestión de recursos humanos se realiza correctamente, el 10,53% indico que siempre se realiza adecuadamente la gestión y solo el 8,77% manifestó que casi nunca se ha presentado una correcta gestión de recursos humanos, estos resultados fueron debido a que entre lo más

importante que recalcaron los trabajadores fue que el proceso de reclutamiento y selección se está realizando a veces de forma inadecuada, por otro lado la capacitación que se realiza a los colaboradores es regular. Por todo lo manifestado anteriormente se puede determinar gestión de recursos humanos es inadecuada.

Respecto al proceso de reclutamiento, selección realizados en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones, se indica que este proceso se consigna mediante tareas como la convocatoria, la preselección, el análisis de hoja de vida, la entrevista y difusión de resultados, la cual se obtuvieron los siguientes resultados conforme a la tabla 14.

Tabla 14

Tabla de frecuencias (V1D1: Reclutamiento y selección)

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	18	31,58%
<b>A veces</b>	<b>23</b>	<b>40,35%</b>
Casi siempre	12	21,05%
Siempre	4	7,02%
Total	57	100%

Fuente: SPSS 22

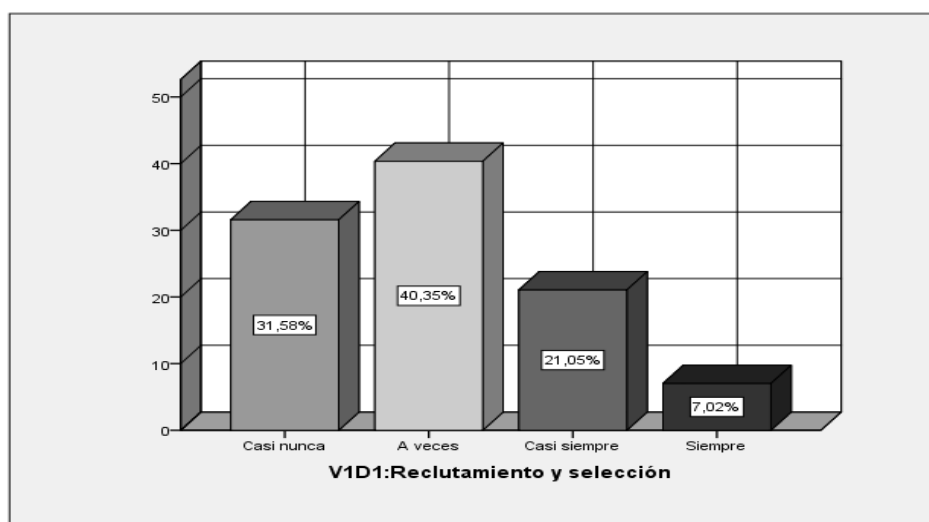


Figura 7. Reclutamiento, selección

Fuente: Datos recogidos de la encuesta, procesados en el programa SPSS V22

En la tabla 14 y figura 7 se puede visualizar que el reclutamiento, selección que se realiza en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, **a veces** se realizaba adecuadamente según el **40,35%** de los trabajadores encuestados, mientras que el 31,58% indicó casi nunca se realizó un adecuado proceso de reclutamiento o selección, por otro lado, el 21,05% precisó que ha presenciado un buen proceso de reclutamiento, selección casi siempre y solo un 7,02% de los encuestados considero que siempre se presenta el proceso de manera adecuada, esto debido a que los trabajadores indicaron que los procesos de convocatoria en la institución no son los adecuados, de la misma forma la etapa de pre selección del personal y el análisis de la hoja de vida de los postulantes no se realiza de manera adecuada, todo ello permitió determinar que el reclutamiento y selección que se hace en la institución es el inadecuado.

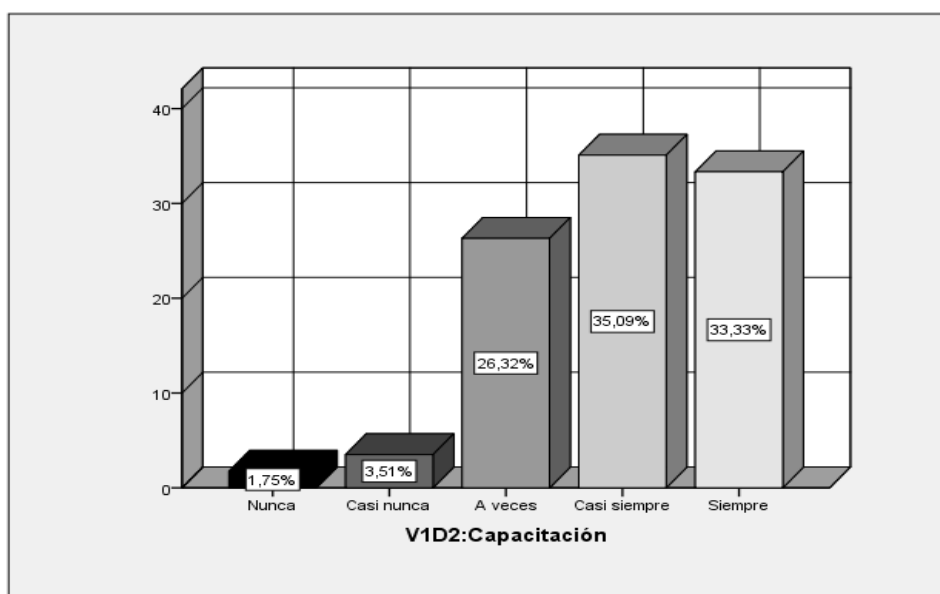
Respecto al procesos de capacitación realizado en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones, se indica que este proceso se consigna mediante tareas como la transmisión de información, el desarrollo de las habilidades, aptitudes y conceptos, así como la evaluación de lo aprendido, la cual se obtuvieron los siguientes resultados conforme a la tabla 15.

Tabla 15

*Tabla de frecuencias (V1D2: Capacitación)*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	1,75%
Casi nunca	2	3,51%
A veces	15	26,32%
<b>Casi siempre</b>	<b>20</b>	<b>35,09%</b>
Siempre	19	33,33%
Total	57	100%

*Fuente: SPSS 22*



*Figura 8. Capacitación*

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta, procesados en el programa SPSS V22

Se pudo evidenciar en la tabla 15 y figura 8 con respecto a la capacitación dentro de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, se presenta **casi siempre** conforme a lo mencionado por el **35,09%** de los encuestados, mientras que el 33,33% indicó que siempre se realiza la debida capacitación posterior al reclutamiento, mientras que el 26,32% indico que siempre se realizan capacitaciones. Por otro lado, el 3,51% preciso que casi nunca se realizan dichas capacitaciones y solo el 1,75 % manifestó que nunca han observado que se les ofrezca capacitaciones impartidas por la institución están orientadas a aumentar la transmisión de información respecto a la institución, de la misma forma con poca continuidad contribuyen al desarrollo de nuevas habilidades y destrezas por qué a veces permite la mejora en el desarrollo de aptitudes positivas de los trabajadores. Lo anterior permitió determinar que las capacitaciones se realizan con frecuencia dentro de la institución.

Respecto al compromiso laboral del personal en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones, indica el nivel de involucramiento que tienen los trabajadores para con la entidad, tomando aspectos como el cumplimiento de metas y la calidad de su trabajo, la cual se obtuvieron los siguientes resultados conforme a la tabla 16.

Tabla 16

Tabla de frecuencias (V2: Compromiso laboral)

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	1,75%
Casi siempre	12	21,05%
<b>Siempre</b>	<b>44</b>	<b>77,19%</b>
Total	57	100%

Fuente: SPSS 22

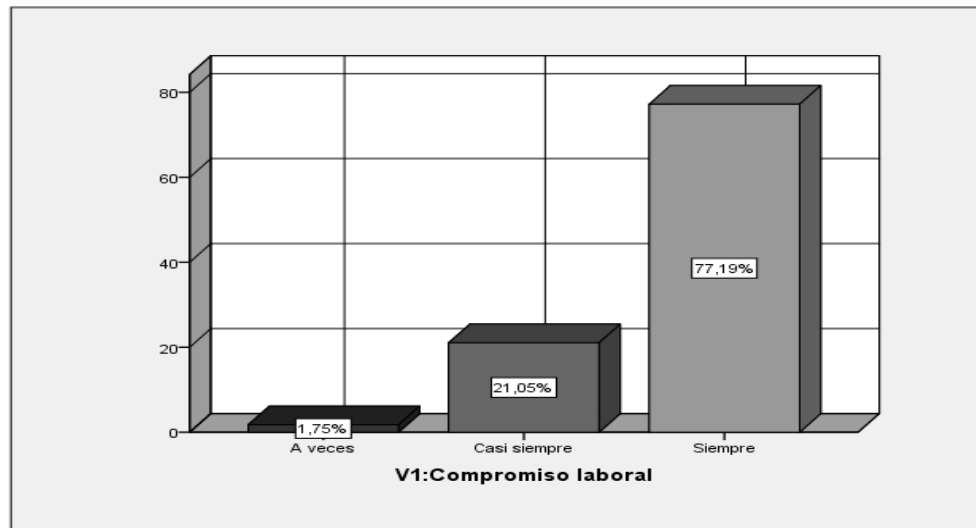


Figura 9. Compromiso laboral

Fuente: Datos recogidos de la encuesta, procesados en el programa SPSS V22

Como se muestra en la Tabla 16 y figura 9, los resultados con respecto al compromiso laboral, donde se pudo hallar que el **77,19%** de los trabajadores indicaron que **siempre** mantienen un compromiso laboral con la institución, por otro lado, el 21,05% precisaron que casi siempre tienen compromiso laboral, y el 1,75% indicaron que a veces los trabajadores presentan compromiso laboral, estos resultados se presentaron debido a que se verificó que el cumplimiento de metas es alto, es decir que los trabajadores cumplen sus funciones correctamente permitiendo lograr los objetivos organizacionales, por otro lado se tiene que la calidad del trabajo de los trabajadores es alta, en otras palabras estos realizan de forma eficiente y eficaz sus actividades dentro de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka. Por todo lo descrito se determina que el nivel de compromiso laboral es alto.

Respecto al cumplimiento de metas por parte del personal de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones, indicando el nivel de productividad, tomando aspectos como la motivación, eficacia, eficiencia, trabajo en equipo y conocimiento de los objetivos organizacionales, la cual se obtuvieron los siguientes resultados conforme a la tabla 17.

Tabla 17

Tabla de frecuencias (V2D1: Cumplimiento de metas)

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	5,26%
<b>Casi siempre</b>	<b>28</b>	<b>49,12%</b>
Siempre	26	45,61%
Total	57	100%

Fuente: SPSS 22

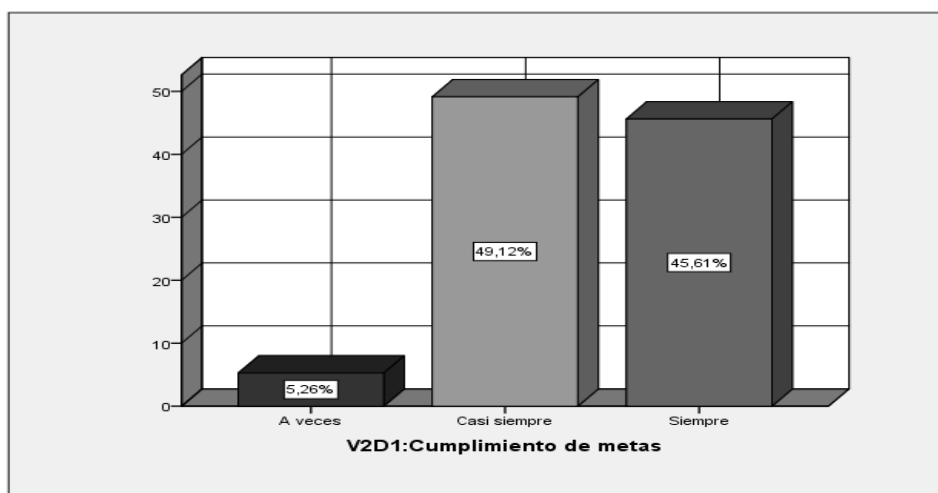


Figura 10: Cumplimiento de metas

Fuente: Datos recogidos de la encuesta, procesados en el programa SPSS V22

Según la tabla 17 y figura 10, con respecto al cumplimiento de metas de los trabajadores, se pudo hallar que **49,12%** de los trabajadores **casi siempre** cumplen con las metas propuestas, el 45,61% indicó que es siempre cumplen con las metas asignadas, mientras que 5,26% indicó que a veces se logran alcanzar las metas asignadas para la institución o el área, estos resultados se presentaron debido a que los trabajadores indicaron que se sienten motivados por su jefe para iniciar las actividades de trabajo, aparte de ello realizan sus labores de modo eficaz con sus compañeros y su jefe trabajan en equipo para lograr resultados de la institución: Con lo anterior se pudo determinar que el nivel de cumplimiento de metas es alto en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.



Respecto a la calidad de trabajo del personal en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones, lo cual hace referencia a la satisfacción de los usuarios conforme a su trabajo, la dedicación en sus laborales, su cualificación, la búsqueda de soluciones y su disponibilidad, se obtuvieron los siguientes resultados conforme a la tabla 18.

Tabla 18

Tabla de frecuencias (V2D2: Calidad de trabajo)

	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	9	15,8%
<b>Siempre</b>	<b>48</b>	<b>84,2%</b>
Total	57	100%

Fuente: SPSS 22

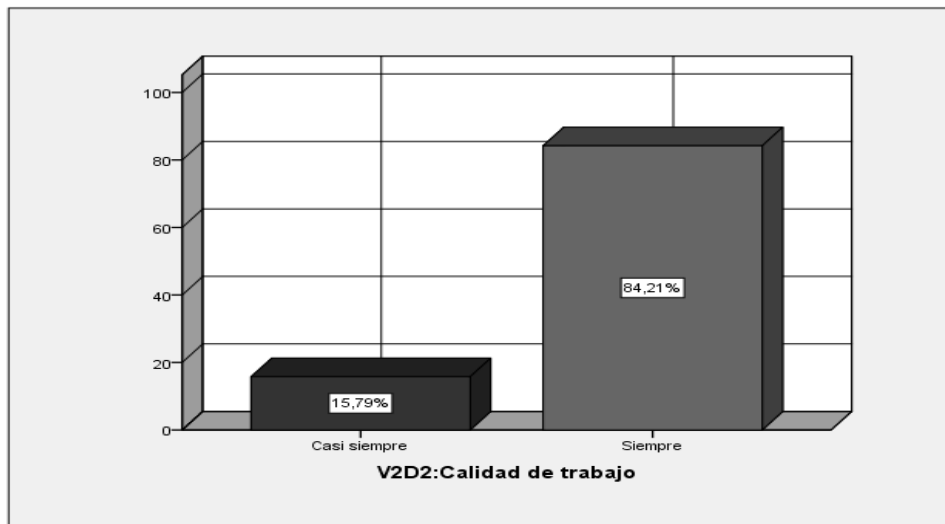


Figura 11. Calidad de trabajo

Fuente: Datos recogidos de la encuesta, procesados en el programa SPSS V22

Según la tabla 18 y figura 11 se puede verificar que la calidad de trabajo en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, según **84,21%** de los trabajadores **siempre** hay calidad en el trabajo que realizan, mientras que el 15,79% indicó que casi siempre los trabajos se realizan son de calidad, estos resultados se presentaron debido a que los trabajadores indicaron que buscan que las personas usuarias se sientan satisfechas por la calidad de su trabajo, también ellos se dan un tiempo para buscar las mejores soluciones cuando se presentan dificultades y porque ellos siempre tienen la disponibilidad para brindar

soluciones a los requerimientos de los usuarios. Todo ello permitió determinar que el nivel de calidad de trabajo es alto en la institución.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1 Prueba de hipótesis general

Teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018, en el siguiente apartado se muestra la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis de investigación o alterna ( $H_a$ ), para poder aceptarla o rechazarla.

#### Hipótesis nula

$H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018, no es significativa.

#### Hipótesis alterna

$H_a$ : Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018, es significativa.

Tabla 19

*Correlación entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral*

			V1:Gestión de recursos humanos(agrupado)	V2:Compromiso laboral(agrupado)
Rho de Spearman	V1:Gestión de recursos humanos(agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	57	57
	V2:Compromiso laboral(agrupado)	Coeficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	57	57

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

*Fuente:* Elaboración propia, procesados en el SPSS V22

Interpretación: El resultado que se observa en la tabla 19, muestra un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r=0.416^{**}$  con un nivel de significancia (Bilateral) de  $p=0.001$  que es menor al nivel esperado de ( $p<0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), por lo tanto se puede afirmar con un 99% que existe una correlación positiva moderada entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018.

#### 4.2.2 Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula

$H_0$ : No existe relación significativa entre el reclutamiento, selección y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.

Hipótesis alterna

$H_a$ : Existe relación significativa entre el reclutamiento, selección y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.

Tabla 20

*Correlación entre el reclutamiento, selección y el cumplimiento de metas*

		V1d1: Reclutamiento, selección(agr upado)	V2d1: Cumplimiento de metas(agrupa do)
Rho de Spearman	V1d1: Reclutamiento, selección(agr upado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,236
		N	,077
			57
	V2d1: Cumplimiento de metas(agr upado)	Coeficiente de correlación	,236
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,077
			57

La correlación no es significativa

*Fuente:* Elaboración propia, procesados en el SPSS V22

Interpretación: El resultado que se observa en la tabla 20, muestra un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r=0.236$ , con un nivel de significancia (Bilateral) de  $p=0,077$  que es mayor al nivel esperado de

( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por tanto, podemos afirmar, que existe una correlación positiva baja, que no es significativa entre el reclutamiento, selección y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018.

#### 4.2.3 Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula

$H_0$ : No existe relación significativa entre el reclutamiento, selección y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.

Hipótesis alterna

$H_a$ : Existe relación significativa entre el reclutamiento, selección y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.

Tabla 21

*Correlación entre el reclutamiento, selección y la calidad de trabajo*

		V1d1: Reclutamiento, selección(agrupado)		V2d2: Calidad de trabajo(agrupado)
Rho de Spearman	V1d1: Reclutamiento, selección(agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,054
		Sig. (bilateral)	.	,689
		N	57	57
	V2d2: Calidad de trabajo(agrupado)	Coefficiente de correlación	,054	1,000
		Sig. (bilateral)	,689	.
		N	57	57

La correlación no es significativa

*Fuente:* Elaboración propia, procesados en el SPSS V22

Interpretación: El resultado que se observa en la tabla 21, muestra un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r=0,054$ , en el que se evidencia el valor de significancia (Bilateral) de  $p=0.689$  que es mayor al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por tanto, podemos afirmar que existe una correlación positiva muy baja, que no es significativa entre el reclutamiento,

selección y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018.

#### 4.2.4 Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la capacitación y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka

Hipótesis alterna

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la capacitación y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.

Tabla 22

Correlación entre la capacitación y el cumplimiento de metas

			V1d2: Capacitación(a grupo)	V2d2: Cumplimiento de metas(agrupado)
Rho de Spearman	Capacitación(a grupo)	Coefficiente de correlación	1,000	,086
		Sig. (bilateral)	.	,527
	Cumplimiento de metas(agrupado)	N	57	57
		Coefficiente de correlación	,086	1,000
		Sig. (bilateral)	,527	.
		N	57	57

La correlación no es significativa

*Fuente:* Elaboración propia, procesados en el SPSS V22

Interpretación: El resultado que se observa en la tabla 22, muestra un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r=0.086$ , con un nivel de significancia (Bilateral) de  $p=0,527$  que es mayor al nivel esperado de ( $p<0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>) y se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), por tanto, podemos afirmar que existe una correlación positiva muy baja, que no es significativa entre la capacitación y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018.

#### 4.2.5 Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis nula

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la capacitación y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka

Hipótesis nula

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la capacitación y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.

Tabla 23

*Correlación entre la capacitación y la calidad de trabajo*

		V1d2: Capacitación (agrupado)	V2d2: Calidad de trabajo (agrupado)
Rho de Spearman	V1d2:Capacitación( agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,330*
	V2d2:Calidad de trabajo(agrupado)	N	.
		Coeficiente de correlación	,012
	V1d2:Capacitación( agrupado)	Sig. (bilateral)	,330*
		N	,012
		57	57

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

*Fuente:* Elaboración propia, procesados en el SPSS V22

Interpretación: El resultado que se observa en la tabla 23, muestra un coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r=0,330^*$ , con un nivel de significancia (Bilateral) de  $p=0,012$  que es menor al nivel esperado de ( $p<0.05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>) y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>). Por tanto, podemos afirmar que es altamente significativo con un nivel de confianza del 95%, quiere decir que existe una correlación positiva baja entre la capacitación y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, después del procesamiento de información y datos recolectados en el programa SPSS V22 y Microsoft Excel, del estudio intitulado: Gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la dirección sub regional de transportes y comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018, luego se realiza la discusión y comparación de la teoría de acuerdo del problema, objetivos e hipótesis planteados:

**Primero:** respecto al objetivo general: determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018.

Los resultados demuestran que existe relación entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral, obtenido del coeficiente de correlación de rho Spearman de 0.416\*\*, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada con 0.001 de nivel de significancia que es menor a nivel esperado de (0.05), En tanto significa que ambas variables sufren los mismos cambios; es decir, que, si la gestión de recursos humanos en la institución aumenta, también aumentará el compromiso laboral; y si ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa que la correlación es altamente significativa con un nivel de confianza del 99% la cual da entender que este resultado es bastante confiable en su precisión.

Este resultado se confirma con la investigación: Según Castro, (2017). En la investigación denominada: Gestión de recursos humanos y compromiso organizacional del personal de la Dirección Regional de Educación de Loreto, 2016, se llegó a la conclusión: que entre la gestión de recursos humanos y compromiso organizacional existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la gestión de recursos humanos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la institución de estudio. Ello debido a que el p-valúe = 0.000 es inferior al nivel de significancia del 5% y también dado que el Rho de Spearman es igual a 0.840 que indica una correlación alta, organización de personas, retención de personas, desarrollo de personas y evaluación de personas presentan una relación significativa con el compromiso organizacional, Mientras que en la dirección sub regional de transportes y

comunicaciones Chanka – Andahuaylas, los resultados encontrados son muy inferiores a los encontrados, por lo que se puede verificar que el antecedente planteado tiene mucho mayor valor en la correlación.

Este resultado se confirma con la investigación: Según Castro, (2017). En la investigación denominada: Gestión de recursos humanos y compromiso organizacional del personal de la Dirección Regional de Educación de Loreto, 2016, se llegó a la conclusión: que entre la gestión de recursos humanos y compromiso organizacional existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la gestión de recursos humanos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la institución de estudio. Ello debido a que el  $p$ -valué = 0.000 es inferior al nivel de significancia del 5% y también dado que el Rho de Spearman es igual a 0.840 que indica una correlación alta, organización de personas, retención de personas, desarrollo de personas y evaluación de personas presentan una relación significativa con el compromiso organizacional, Mientras que en la dirección sub regional de transportes y comunicaciones Chanka – Andahuaylas, los resultados encontrados son muy inferiores a los encontrados, por lo que se puede verificar que el antecedente planteado tiene mucho mayor valor en la correlación.

Según Fernández (2004), indicó que la gestión de recursos humanos es un proceso que “está compuesto por una serie de tareas, las cuales se interrelacionan lógicamente con el propósito de brindarle a la organización el número y la calidad de empleados que necesita (p.571).Mientras que Steers (1977), citado por Arias (2001), indicaron que al compromiso laboral como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización (p. 31).

Tomando en cuenta los resultados obtenidos y considerando los conceptos teóricos, cabe indicar que estas variables están constantemente relacionadas; en la institución que ha sido objeto de estudio, por lo expuesto el resultado de la investigación expresa que el personal están conforme con la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral.

**Segundo:** Respecto al objetivo específico 1: Identificar la relación que existe entre el reclutamiento, selección y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka-Andahuaylas, 2018.

Los resultados de la investigación muestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r=0.236$ , con un nivel de significancia (Bilateral) de  $p=0,077$  que es



mayor al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por tanto, podemos afirmar, que existe una correlación positiva baja, que no es significativa entre el reclutamiento, selección y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018.

De lo anterior, se puede determinar que ambas dimensiones sufren de igual forma los cambios, si el reclutamiento, selección en la institución aumenta, por ende, también aumentará el cumplimiento de metas de los trabajadores; si en otro contexto pasará de manera inversa, también las dos variables disminuirían. De tal manera, que no aparezca ni un asterisco en la parte inferior de la tabla, indica que la correlación es positiva baja, lo cual demuestra la confiabilidad del resultado. Al no aparecer ni un asterisco en la parte inferior de la tabla, indica que no existe una significancia, lo cual demuestra una correlación positiva baja.

En el artículo titulado Gestión de recursos humanos y compromiso organizacional, se pudo evidenciar la existencia de una correlación significativa y positiva entre seis dimensiones de las prácticas de recursos humanos hacia el compromiso organizacional (Salad, 2015).

Desde lo teórico la selección de personal es el procedimiento para encontrar el trabajador indicado para el puesto que requiere una entidad, el trabajador debe cubrir las necesidades de las empresas o instituciones empleando sus habilidades de acuerdo al propósito que requiere la empresa (López, 2010), mientras que Zavala citado por Bayona, Goñi & Mandorrán (2000), menciona que el cumplimiento de metas y objetivos se encuentra ampliamente relacionado y de manera exclusiva a la productividad y el empeño de cada colaborador, las cuales están ligados a la capacidad cognitiva e intelectual para diversas labores, la cual se centra a cumplir de manera eficaz y eficiente el total de metas en un periodo determinado (p.15).

**Tercero:** Respecto al objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre el reclutamiento, selección y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.

El resultado que se obtuvo nos muestra coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0,054$ , en el que se evidencia el valor de significancia (Bilateral) de  $p = 0.689$  que es mayor al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por tanto, podemos afirmar que existe

una correlación positiva muy baja, que no es significativa entre el reclutamiento, selección y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018.

Es decir que, se puede determinar que ambas dimensiones sufren de igual forma los cambios, mejor dicho, si el reclutamiento, selección en la institución aumenta, quizás pueda que, también aumente o disminuya la calidad de trabajo; si en otro contexto pasará de manera inversa, también las dos variables disminuirían. Al no aparecer ni un asterisco en la parte inferior de la tabla, indica que no existe una significancia entre las variables, lo cual demuestra una correlación positiva muy baja.

En la investigación titulada “La gestión de recursos humanos y su incidencia en el cumplimiento de objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2010. Una propuesta de auditoria de recursos humanos”, se pudo determinar que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el cumplimiento de objetivos institucionales; dado que el  $p$ -valué = 0.00 es menor al nivel de significancia de 0.05 (Manuel, 2013).

Desde la perspectiva de López (2010), quien indicó que la selección de personal es el procedimiento para encontrar el trabajador indicado para el puesto que requiere una entidad, el trabajador debe cubrir las necesidades de las empresas o instituciones empleando sus habilidades de acuerdo al propósito que requiere la empresa, También con lo que respecta con Bayona, Goñi & Mandorrán (2000), menciona que la calidad de trabajo hace referencia al logro de la satisfacción de los clientes o usuarios mediante el establecimiento de un modo adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos de una manera eficiente, para que ello se efectúe también va a depender mucho el liderazgo que exista en la organización; es decir el papel que desempeña el directivo de la institución o empresa; y como este maneja la comunicación con sus colaboradores (p.2).

**Cuarto:** Respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación entre la capacitación y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.

El resultado alcanzado indica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r=0.086$ , con un nivel de significancia (Bilateral) de  $p=0,527$  que es mayor al nivel esperado de ( $p<0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), por tanto, podemos afirmar que existe una correlación positiva muy

baja, que no es significativa entre la capacitación y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018.

Es decir, que ambas dimensiones sufren de igual forma los cambios, mejor dicho, si la capacitación en la institución aumenta, quizás pueda que también aumente o disminuya el cumplimiento de metas. De tal manera, que, al no aparecer ni un asterisco en la parte inferior de la tabla, indica que no existe una significancia entre las variables, lo cual demuestra una correlación positiva muy baja.

En el artículo titulado: El papel de las prácticas de gestión de recursos humanos en el compromiso de los empleados, se pudo determinar que la capacitación competitiva presenta una relación significativa con el compromiso de los empleados, ello de acuerdo al resultado de la regresión realizada ( $F = (1, 41) = 4,122, P < 0,000$ ); es decir, si un empleado mejor capacitado se tornará mucho más comprometido con sus labores (Jedidah, 2017).

La teoría indica que la capacitación es considerada como una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio e incremento en los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores (Siliceo, 2004), de la misma manera Flores (2014), esta actividad prepara a una persona para que sea capaz de realizar tarea de tipo mecánicas, secuenciadas y que siguen un proceso se dice que se le proporciona adiestramiento; el cual es atendido como: Proceso orientado a desarrollar habilidades y destrezas requeridas para el trabajo. Por otro lado, según Zavala citado por Bayona. Goñi & Mandorrán (2000), menciona que el cumplimiento de metas y objetivos se encuentra ampliamente relacionado y de manera exclusiva a la productividad y el empeño de cada colaborador, las cuales están ligados a la capacidad cognitiva e intelectual para diversas labores, la cual se centra a cumplir de manera eficaz y eficiente el total de metas en un periodo determinado (p.15).

**Quinto:** Se planteó como objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre la capacitación y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka-Andahuaylas, 2018.

El resultado alcanzado indica que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r=0,330^*$ , con un nivel de significancia (Bilateral) de  $p=0,012$  que es menor al nivel esperado de ( $p<0.05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por tanto, podemos afirmar que es altamente significativo con un

nivel de confianza del 95%, quiere decir que existe una correlación positiva baja entre la capacitación y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas, 2018.

Es decir que ambas dimensiones sufren de igual forma los cambios, mejor dicho, si la capacitación en la institución aumenta, por ende, también aumentará la calidad de trabajo; si en otro contexto pasará de manera inversa, también las dos variables disminuirían, asimismo, presenta un nivel de confianza del 95%, la cual da entender que este resultado es confiable, la representación de un asterisco significa que la correlación es positiva baja cual da entender que este resultado es bastante confiable en su precisión, indica que la correlación es significativa entre las variables, lo cual demuestra una correlación positiva baja.

En el artículo titulado: El papel de las prácticas de gestión de recursos humanos en el compromiso de los empleados, se pudo determinar que los factores que afectan el compromiso del empleado son los sistemas de gestión del desempeño, evaluación del desempeño, recompensas basadas en el desempeño, promociones basadas en el desempeño. Además, cabe mencionar el ANOVA, reveló una relación significativa entre la evaluación de desempeño y compromiso de los empleados donde  $F = (1, 41) = 94.624$ ,  $P < 0,000$ . (Jedidah, 2017).

Según Silíceo (2014), indica que la capacitación es considerada como una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio e incremento en los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores, esta actividad prepara a una persona para que sea capaz de realizar tarea de tipo mecánicas, secuenciadas y que siguen un proceso se dice que se le proporciona adiestramiento. De acuerdo con Bayona, Goñi & Mandorrán (2000), indica que la calidad de trabajo hace referencia al logro de la satisfacción de los clientes o usuarios mediante el establecimiento de un modo adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos de una manera eficiente (p.2).

## CONCLUSIONES

1. Conforme a la correlación entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral, variable uno con la variable dos, respectivamente, se demuestra que existe una correlación positiva moderada en la Dirección Sub Regional de Transportes y comunicaciones chanka-Andahuaylas 2018, es decir que a medida que se incrementa la primera variable también la otra variable, puesto que el valor obtenido en el coeficiente de correlación de Spearman fue ( $r = ,416^{**}$ ,  $p = ,001 < ,05$ ).
2. De acuerdo a la relación entre el reclutamiento, selección con el cumplimiento de metas, se demuestra que existe una correlación positiva baja, que no es significativa, es decir que ambas dimensiones sufren de igual forma los cambios, si el reclutamiento, selección en la institución aumenta, por ende, también aumentará el cumplimiento de metas de los trabajadores; si en otro contexto pasará de manera inversa, también las dos variables disminuirían, Puesto que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de ( $r = ,236$ ,  $p = ,077 > ,05$ ).
3. En base a la relación entre el reclutamiento, selección y la calidad de trabajo, se demuestra que existe una correlación positiva muy baja es decir que ambas dimensiones sufren de igual forma los cambios, mejor dicho, si el reclutamiento, selección en la institución aumenta, quizás pueda que, también aumente o disminuya la calidad de trabajo, sin embargo, no presenta una correlación significativa entre las variables. Puesto que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Rho Spearman fue ( $r = ,054$ ,  $p = ,689 > ,05$ ).
4. Conforme a la relación entre la capacitación y el cumplimiento de metas de los trabajadores, se demuestra que existe una correlación positiva muy baja, es decir que entre ambas dimensiones sufren de igual forma los cambios, mejor dicho, si la capacitación en la institución aumenta, quizás pueda que también aumente o disminuya el cumplimiento de metas, sin embargo, no presenta una correlación significativa entre las variables. Puesto que el valor obtenido de coeficiente de correlación de Rho Spearman fue ( $r = ,086$ ,  $p = ,527 > 0,05$ ).
5. Dado la relación entre la capacitación y la calidad de trabajo de los trabajadores, se demuestra que existe una correlación positiva baja, es decir que la correlación es significativa y que ambas dimensiones sufren de igual forma los cambios, mejor dicho, si la capacitación en la institución aumenta, por ende, también aumentará la

calidad de trabajo. Puesto que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Rho Spearman fue ( $r = 0.330^*$ ,  $p = ,012 <,05$ ).

## RECOMENDACIONES

- a. Al Director/administrador de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones-Chanka, Andahuaylas, mejorar la gestión de recursos humanos mediante un plan de contratación que contemple filtros, acorde con el puesto, para lo cual será necesario contar con un adecuado MOF, Reconociendo el correcto desempeño de los trabajadores, a fin de que los trabajadores sientan apego y reciprocidad con sus funciones y con la misma organización.
- b. Al Director de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones-Chanka, Andahuaylas, capacitar al encargado del área de recursos humanos en el proceso de reclutamiento y selección, dotándole de esta manera las capacidades y competencias necesarias para poder identificar y seleccionar al trabajador indicado.
- c. Al jefe de recursos humanos de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones-Chanka, Andahuaylas, instituir políticas y normas internas de trabajo que conlleven al cumplimiento pleno de las funciones del trabajador, a partir de una sanción o la presentación de un memorándum a aquel trabajador que incumpla con su trabajo.
- d. Al jefe de recursos humanos de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones-Chanka, Andahuaylas, con ayuda de un nuevo investigador, profundizar en el análisis e identificación de los factores que se encuentran conllevando al incumplimiento de las metas dentro de la institución.
- e. Al jefe de recursos humanos de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones-Chanka, Andahuaylas, identificar las deficiencias en el trabajo del personal, a partir del cual, podrán generarse planes de intervención o capacitaciones que permitan combatir el problema y mejorar la calidad de sus trabajos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana, J. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Argentina: Ediciones Granica S.A. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3208431&query=capacitaci%C3%B3n+en+la+gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos+>
- Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. México. DF: Trillas.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjAwb64sLndAhXQnuAKHUHKCPUQ6AEISjAG#v=onepage&q=libros%20de%20metodologia%20de%20la%20investig>
- Bayona, C., Goñi, S., & Mandorrán, C. (2000). *Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos*. Universidad Pública de Navarra, España. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Cristina\\_Bayona/publication/266454597\\_Compromiso\\_Organizacional\\_Implicaciones\\_para\\_la\\_gestion\\_estragica\\_de\\_los\\_Recursos\\_Humanos/links/54b650b30cf2bd04be31fb00/Compromiso-Organizacional-Implicaciones-para-la-gestion-e](https://www.researchgate.net/profile/Cristina_Bayona/publication/266454597_Compromiso_Organizacional_Implicaciones_para_la_gestion_estragica_de_los_Recursos_Humanos/links/54b650b30cf2bd04be31fb00/Compromiso-Organizacional-Implicaciones-para-la-gestion-e)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3a ed. ed.). Colombia: Pearson educación.
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación Científica* (Décimo octava ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Casa, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo- 2015*. Tesis de Pre grado, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Perú. Obtenido de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel\\_Casa\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel_Casa_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, D. (2017). *Gestión de Recursos humanos y compromiso organizacional de la Dirección Regional de Educación de Loreto, 2016*. Tesis de post grado, Loreto.



- Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10770/Castro\\_CDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10770/Castro_CDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Celpax. (13 de Enero de 2014). Problemas y Panorama del compromiso laboral en España. Obtenido de <http://www.celpax.com/es/problema-y-panorama-del-compromiso-en-espana/>
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Tercera ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Cuesta, A. (2015). *Gestión de recursos humanos en la empresa, desempeño y sentido de compromiso*. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, Departamento de ingeniería Industrial, La Habana, Cuba. doi:DOI:10.7819/rbgn.v17i56.1736RBGN Gestión de recursos humanos en la empresa, desempeño y sentido de compromiso Armando Cuesta Santos Departamento de Ingeniería Industrial. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría (CUJAE), La Habana, Cuba Editor r
- Deloitte. (2018). *Tendencias Globales del Capital Humano 2018: El auge de la empresa social*. Obtenido de Deloitte.com: <https://www2.deloitte.com/cl/es/pages/human-capital/articulos/cl-tendencias-globales-capital-humano-2018.html#>
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional* (Vol. I). México. Obtenido de [http://www.adizesca.com/site/assets/gclima\\_y\\_compromiso\\_organizacional-en.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/gclima_y_compromiso_organizacional-en.pdf)
- El Peruano. (6 de Febrero de 2017). Compromiso Laboral. *Diario del Bicentenario*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>
- Fernández, F. (2004). *La etapa administrativa de la gestión de los recursos humanos*. Costa Rica. Obtenido de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v20n431995/art04.pf>
- Fernández, G. (2011). *Gestión de Recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del Sistema Nacional de*

- Seguridad del Estado Guatemalteco*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/seminario/90/90\\_0038.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/seminario/90/90_0038.pdf)
- Fidias, A. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme.
- Fidias, G. A. (2012). *El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica* (6 ed.). Venezuela: Episteme.
- Flores, R. (2014). *La administración de los recursos humanos*. México: UNID editorial digital.
- García, M., & Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. México.
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos* (5ta Edición ed.). Madrid, España: Pearson Educación, S.A.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Learning, Inc.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed. ed.). Mexico: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw Hill Education. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector Retail de Piura*. Universidad de Piura, Piura. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE\\_291.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1)
- Inca, K. (2015). *Gestión del Talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*. Tesis de Pre grado, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Perú. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/222015EPAE%20Inca%20AllcahuamanGertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jedidah, N. (2017). *The role of human resource management practices on employee commitment: a case study of international livestock research institute (ILRI)*. Africa: United States International University. Obtenido de

- <http://erepo.usiu.ac.ke/bitstream/handle/11732/3220/NJONJO%20JEDIDAH%20MBAIRE%20EMOD%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jericó, P. (2008). *Gestión del Talento: Construyendo compromiso*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Kahn, W. (1990). *Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work*. Boston University, Boston. Obtenido de <http://www.jstor.org/page/info/about/policies/terms.jsp>
- La Nación. (7 de Setiembre de 2014). La falta de compromiso tiene un alto costo para todas las empresas. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/1725332-la-falta-de-compromiso-tiene-un-alto-costo-para-todas-las-empresas>
- López, J. R. (2010). La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficiencia organizacional. *Perspectivas*(26), 129 - 152. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf>
- Manuel, R. (2013). *La gestión de recursos humanos y su incidencia en el cumplimiento de objetivo institucionales en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Año 2010. Una propuesta de auditoría de recursos humanos*. Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna, Tacna. Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/721/TM0025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mariño, J. L. (Julio de 2011). Diseño de puesto de trabajo en una organización local de gestión de la actividad física y el deporte. *Ciencias en su PC*(3), 52 - 66. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1813/181322267005.pdf>
- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Madrid, España: Díaz de Santos. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=JEGXggAchUC&printsec=frontcover&dq=La+gesti%C3%B3n+empresarial:+equilibrando+objetivos+y+valores&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj2qLOj\\_obbAhWixVkJHbF7AhYQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=JEGXggAchUC&printsec=frontcover&dq=La+gesti%C3%B3n+empresarial:+equilibrando+objetivos+y+valores&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj2qLOj_obbAhWixVkJHbF7AhYQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false)
- Mondy, W. (2010). *Administración de los recursos humanos* (11 ed.). México: Pearson Educación.
- Oré, E. (2015). *El ABC de la Tesis; con contrastación de hipótesis* (Primera ed.). Perú.
- Oscoco, H. (2015). *Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha - Apurímac, 2014*. Tesis de Pre grado, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Perú. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/192/032015EPAEOscoco%20Peraltagestion%20del%20talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Puchol, L. (2012). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Ediciones Diaz de SantoS.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ZlgZPt hdssQC&oi=fnd&pg=PR17&dq=teor%C3%ADas+sobre+la+gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos+&ots=v008rz6Czc&sig=c-6j9MnCzoqVnHPCa-jTAq3ue5g#v=onepage&q=teor%C3%ADas%20sobre%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20recursos%20hum>
- Ríos, V. (2018). *Compromiso laboral y motivación del personal de la oficina de tesorería del Ministerio de Educación, 2018*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12960/R%C3%ADos\\_SVP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12960/R%C3%ADos_SVP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, M., & Ramírez, P. (1990). *Administración de la Capacitación*. México: McGraw Hill Interamericana de México S.A.. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3192166&query=capacitaci%C3%B3n+>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Revista Espacios. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Salad, A. (2015). *Human resource management practices and organizational commitment*. Turkey: International Journal of Economics, Commerce and Management. Obtenido de <http://ijecm.co.uk/wpcontent/uploads/2015/08/3810.pdf>
- Sánchez, M. (2013). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Editorial Cep. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4499039&query=gestion+de+recursos+humanos+>
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout and: A confirmative analytic approach.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo personal* (Cuarta ed.). México: Limusa. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSulMUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Universia Perú. (24 de Noviembre de 2015). Encuesta revela que la falta de compromiso laboral es un problema en un ámbito laboral. Obtenido de <http://noticias.universia.edu.pe/portada/noticia/2015/11/24/1133984/encuesta-revela-falta-compromiso-problema-ambito-laboral.html>
- Uribe, A. (2010). *La gestión de recursos humanos, enfoque y perspectivas*. Bogotá: Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776929.pdf>

- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (Quinta ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Vinueza, S., & Morán, D. (Junio de 2016). Descripción y análisis de cargos en el Departamento de Administración del Talento Humano de la Universidad Laica "de Manabí, Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 2, 274 - 285. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5761543.pdf>
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos El capital humano de las empresas*. México: Mc Graw Hill.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

**TÍTULO:** GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CHANKA – ANDAHUAYLAS, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka-Andahuaylas, 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el reclutamiento, selección y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el reclutamiento, selección y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre capacitación y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka-Andahuaylas, 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre el reclutamiento, selección y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el reclutamiento, selección y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacitación y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka</p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacitación y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka-Andahuaylas, 2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>Existe relación significativa entre el reclutamiento, selección y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka</p> <p>Existe relación significativa entre el reclutamiento, selección y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacitación y el cumplimiento de metas de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka</p> <p>Existe relación significativa entre la capacitación y la calidad de trabajo de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka</p>	<p><b>VARIABLE I:</b></p> <p>Gestión de Recursos humanos</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclutamiento, selección</li> <li>- Capacitación</li> </ul> <p><b>VARIABLE II:</b></p> <p>Compromiso laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de metas.</li> <li>- Calidad de trabajo</li> </ul>

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>MÉTODO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Método científico</li> <li>- Deductivo</li> </ul> <p><b>DISEÑO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental-transversal</li> <li>- Descriptivo Correlacional</li> </ul>	<p><b>POBLACIÓN</b> La población considera para este proyecto de investigación es una Totalidad de 57 Trabajadores de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka-Andahuaylas.</p> <p><b>MUESTRA</b> Por ser número reducido se considera como muestra a los 57 trabajadores de la Dirección Sub regional de Transporte y Comunicaciones Chanka- Andahuaylas.</p>	<p><b>TÉCNICAS: INSTRUMENTOS:</b> Encuesta Cuestionario</p> <p><b>TRATAMIENTO ESTADISTICO:</b> Programa estadístico informático SPSS22 Alfa de Cronbach Correlación de Spearman Tabla de distribución de frecuencias Gráficos de barras</p>



## ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**TÍTULO:** GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CHANKA - ANDAHUAYLAS, 2018.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>VARIABLE I:</b></p> <p><b>Gestión de recursos humanos</b></p> <p>La gestión de recursos humanos es un proceso que “está compuesto por una serie de tareas, las cuales se interrelacionan lógicamente con el propósito de brindarle a la organización el número y la calidad de empleados que necesita” (Fernández, 2004, p.571).</p>	<p><b>DIMENSION 1: Reclutamiento y Selección</b></p> <p>El reclutamiento y la selección de recursos humanos “son procesos que necesariamente deben ser considerados como dos fases de un mismo proceso; dado que consiste en el ingreso de recursos humanos a la organización” (Puchol, 2012, p.75).</p>	<p>1.1 Convocatoria</p> <p>1.2 Pre selección</p> <p>1.3 Análisis de hoja de vida</p> <p>1.4 Entrevista personal</p> <p>1.5 Difusión de Resultados</p>
	<p><b>DIMENSION 2: Capacitación</b></p> <p>La capacitación es considerada como “una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio e incremento en los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores” (Siliceo, 2004, p.24).</p>	<p>2.1 Transmisión de información</p> <p>2.2 Desarrollo de habilidades</p> <p>2.3 Desarrollo de aptitudes</p> <p>2.4 Desarrollo de conceptos</p> <p>2.5 Evaluación de lo aprendido</p>
<p><b>VARIABLE 2:</b></p> <p><b>Compromiso laboral</b></p> <p>Se considera al compromiso laboral como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización (Steers, 1977)” (Arias, 2001, p. 31).</p>	<p><b>DIMENSION 1: Cumplimiento de metas</b></p> <p>El cumplimiento de metas y objetivos “se encuentra ampliamente relacionado y de manera exclusiva a la productividad y el empeño de cada colaborador, las cuales están ligados a la capacidad cognitiva e intelectual para diversas labores” (Bayona, Goñi &amp; Mandorrán, 2000, p.15).</p>	<p>1.1 Motivación</p> <p>1.2 Eficacia</p> <p>1.3 Eficiencia</p> <p>1.4 Trabajo en equipo</p> <p>1.5 Conocimiento de los objetivos organizacionales</p>
	<p><b>DIMENSION 2: Calidad de trabajo</b></p> <p>La calidad de trabajo hace referencia al “logro de la satisfacción de los clientes o usuarios mediante el establecimiento de un modo adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos de una manera eficiente” (Bayona, Goñi &amp; Mandorrán, 2000, p.2).</p>	<p>2.1 Satisfacción de los usuarios</p> <p>2.2 Dedicación en las labores</p> <p>2.3 Cualificación personal</p> <p>2.4 Búsqueda de soluciones oportunas</p> <p>2.5 Disponibilidad</p>

**ANEXO 3. MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS**

**TÍTULO:** GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CHANKA - ANDAHUAYLAS, 2018

Variables	Dimensiones	Indicadores	Peso %	N° de Ítems	Ítems
<b>VARIABLE I:</b>  Gestión de recursos humanos	<b>DIMENSION 1:</b> Reclutamiento, selección	1.1 Convocatoria 1.2 Pre selección 1.3 Análisis de hoja de vida 1.4 Entrevista personal 1.5 Difusión de resultados	25.00	05	1. ¿Ud. cree que los procesos de convocatoria en la institución son adecuados?
					2. ¿Ud. considera que la etapa de preselección del personal para un puesto de trabajo se realiza adecuadamente?
					3. ¿Ud. Considera que el análisis de la hoja de vida de los postulantes a un puesto de trabajo se lleva a cabo de manera adecuada?
					4. ¿Ud. Cree que el proceso de entrevista de personal es desarrollado por un personal calificado?
					5. ¿Ud. Considera que la difusión de los resultados en un proceso de reclutamiento y selección se llevan de modo adecuado y veraz?
	<b>DIMENSION 2:</b> Capacitación	2.1 Transmisión de información 2.2 Desarrollo de habilidades 2.3 Desarrollo de aptitudes 2.4 Desarrollo de conceptos 2.5 Evaluación de lo aprendido	25.00	05	6. ¿Ud. considera que las capacitaciones impartidas por la institución aumentan la transmisión de información respecto a la organización, servicios, usuarios, etc.?
					7. ¿Ud. Considera que las capacitaciones impartidas contribuyen al desarrollo de nuevas habilidades y destrezas?
					8. ¿Ud. Cree que las capacitaciones impartidas por la institución ayudan en la mejora en el desarrollo de aptitudes negativas de los trabajadores?
					9. ¿Ud. Considera que las capacitaciones mejoran e incrementan en el nivel de abstracción de ideas y conceptos?
					10. ¿A Ud. le evalúa de lo aprendido en las capacitaciones impartidas por la organización?

<b>VARIABLE II:</b>  Compromiso laboral	<b>DIMENSION 1:</b>  Cumplimiento de metas	3.1 Motivación 3.2 Eficacia 3.3 Eficiencia 3.4 Trabajo en equipo 3.5 Conocimiento de los objetivos organizacionales	25.00	05	11. ¿Ud. Se siente motivado por su jefe para iniciar las actividades de trabajo en la institución?
					12. ¿Ud. realiza sus labores de modo eficaz en la institución donde trabaja?
					13. ¿Ud. Cumple sus responsabilidades con eficiencia?
					14. ¿Ud. con sus compañeros y su jefe trabajan en equipo para lograr resultados?
					15. ¿Ud. posee conocimiento respecto a los objetivos que la institución tiene que alcanzar?
	<b>DIMENSION 2:</b>  Calidad de trabajo	4.1 Satisfacción de los usuarios 4.2 Dedicación en las labores 4.3 Cualificación personal 4.4 Búsqueda de soluciones oportunas 5.5 Disponibilidad	25.00	05	16. En sus labores ¿Ud. busca que las personas usuarias se sientan satisfechas por la calidad de su trabajo?
					17. ¿Ud. muestra dedicación al realizar sus labores?
					18. ¿Ud. presenta cualidades adecuadas para desarrollar sus funciones?
					19. ¿Ud. se toma un tiempo para buscar las mejores soluciones cuando se presentan dificultades en sus labores?
					20. ¿Ud. muestra disponibilidad para brindar soluciones a los requerimientos de los usuarios?

## ANEXO 4. FICHA DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTO



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

### FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación:

ESTUDIO DE RECURSOS HUMANOS Y EL COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CHACRA BUENAVISTA, 2018.

#### II. DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos: ESTHER REYNA MENDOZA ESCOBAR

Grado Académico: MAESTRO

Fecha: 04 / 07 / 19

#### III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia y redacción)

Si es Adecuado.

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Evaluar y mejorar los términos utilizados en el problema general y específicos.

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Es grupo muestral es adecuado.

#### IV. VALIDACIÓN

Luego de observado el instrumento  **Procede**  **No Procede** para su aplicación.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Mg. Esther Reyna Mendoza Escobar

Sello y firma del Evaluador

DNI: 43556155



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación:

ESTUDIO DE RECURSOS HUMANOS Y EL COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - CHACABAMBILLA - PUNO, 2018.

II. DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos: JUAN CILO RAMÍREZ CAJAMARCA

Grado Académico: Maestro en Administración

Fecha: 26 / 06 / 2019

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia y redacción)

[Handwritten mark]

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Mejorar

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejorar reactivos.

IV. VALIDACIÓN

Luego de observado el instrumento  Procede  No Procede para su aplicación.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Mg. Lic. Adm. Juan Cílo Ramírez Cajamarca

Sello y firma del Evaluador

DNI: 09598921



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación:

EFECTOS DE RECURSOS HUMANOS Y EL COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN SUB-REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES SHANXA-BANDAHAYLAS, 2018.

II. DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos: JULIO CÉSAR MACHACA MAMANI

Grado Académico: MAESTRO

Fecha: 26 / 06 / 2019.

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia y redacción)

Se ajusta a los requisitos del proyecto de investigación

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Se ajusta a los requisitos del proyecto de investigación

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Se definen mejor redacciones de ítems, sin embargo es posible su aplicación

IV. VALIDACIÓN

Luego de observado el instrumento Procede [X] No Procede [ ] para su aplicación.

Mg. Julio César Machaca Mamani  
C.I. AP N° 00224

Sello y firma del Evaluador

DNI: 01323629



## ANEXO 5. FOTOGRAFÍAS DE LA INVESTIGACIÓN



Encuesta realizada al Sub Director de la oficina de Contabilidad de la DSRTC-CH.



Encuesta realizada al jefe de la oficina de Patrimonios de la DSRTC-CH.



Encuesta realizada al asistente administrativo de la sub Direccion de Administración de la DSRTC-CH.



Encuesta realizada al Sub Director de la oficina de Tesorería de la DSRTC-CH.



Encuesta realizada al jefe de la oficina de Licencias de la DSRTC-CH.

## ANEXO 6. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

02



Universidad Nacional José María Arguedas

*Intelectual y Escudriñador para el Trabajo Productivo y el Desarrollo*



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



### ENCUESTA

Tenga Ud. buen día, por favor, dedique un momento de su valioso tiempo a completar la siguiente encuesta que tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones – Chanka Andahuaylas para el trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CHANKA – ANDAHUAYLAS, 2018". La información proporcionada es completamente anónima. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que considere mejor. Conteste todas las proposiciones. Esta encuesta recogerá información que será utilizada a nivel académico.

Género: Femenino (X) Masculino ( )

Edad:

Menos de 25 años ( ) De 26 a 35 años ( ) De 36 a 45 años (X)

De 46 a más años ( )

Tiempo de servicios en la institución:

Menor de 1 año (X) De 2 a 5 años ( ) De 6 a 10 años ( ) De 11 a 16 años ( )

De 17 a más años ( )

Situación laboral: Contratado (X) Nombrado ( )

Estudios alcanzados:

Egresado Técnico (X) Titulado técnico ( ) Egresado universitario ( ) Bachiller ( )

Titulado ( ) Magister ( ) Otros ( )

Marque con un aspa (X) la opción que más se aproxime a su punto de opinión o percepción, la opción de respuesta comprende lo siguiente:

Opciones de respuesta					
Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre





GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
N°	DIMENSIÓN: Reclutamiento y Selección	1	2	3	4	5
<b>Convocatoria</b>						
1	¿Ud. cree que los procesos de convocatoria en la institución son adecuados?	X				
<b>Pre selección</b>						
2	¿Ud. considera que la etapa de pre selección del personal para un puesto de trabajo se realiza adecuadamente?	X				
<b>Análisis de hoja de vida</b>						
3	¿Ud. Considera que el análisis de la hoja de vida de los postulantes a un puesto de trabajo se lleva a cabo de manera adecuada?				X	
<b>Entrevista Personal</b>						
4	¿Ud. Cree que el proceso de entrevista de personal es desarrollado por un personal calificado?	X				
<b>Difusión de resultados</b>						
5	¿Ud. Considera que la difusión de los resultados en un proceso de reclutamiento y selección se lleva de modo adecuado y veraz?		X			
N°	DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5
<b>Transmisión de información</b>						
6	¿Ud. considera que las capacitaciones impartidas por la institución aumentan la transmisión de información respecto a la organización, servicios, usuarios, etc.?				X	
<b>Desarrollo de habilidades</b>						
7	¿Ud. Considera que las capacitaciones impartidas contribuyen al desarrollo de nuevas habilidades y destrezas?				X	
<b>Desarrollo de aptitudes</b>						
8	¿Ud. Cree que las capacitaciones impartidas por la institución ayudan en la mejora en el desarrollo de aptitudes negativas de los trabajadores?				X	
<b>Desarrollo de conceptos</b>						
9	¿Ud. Considera que las capacitaciones mejoran e incrementan en el nivel de abstracción de ideas y conceptos?				X	
<b>Evaluación de lo aprendido</b>						
10	¿A Ud. le evalúa de lo aprendido en las capacitaciones impartidas por la organización?			X		



COMPROMISO LABORAL						
N°	DIMENSIÓN: CUMPLIMIENTO DE METAS	1	2	3	4	5
<b>Motivación</b>						
11	¿Ud. Se siente motivado por su jefe para iniciar las actividades de trabajo en la institución?	X				
<b>Eficacia</b>						
12	¿Ud. realiza sus labores de modo eficaz en la institución donde trabaja?					X
<b>Eficiencia</b>						
13	¿Ud. Cumple sus responsabilidades con eficiencia?				X	
<b>Trabajo en equipo</b>						
14	¿Ud. con sus compañeros y su jefe trabajan en equipo para lograr resultados?				X	
<b>Conocimiento de los objetivos organizacionales</b>						
15	¿Ud. posee conocimiento respecto a los objetivos que la institución tiene que alcanzar?	X				
N°	DIMENSIÓN: CALIDAD DE TRABAJO	1	2	3	4	5
<b>Satisfacción de los usuarios</b>						
16	En sus labores ¿Ud. busca que las personas usuarias se sientan satisfechas por la calidad de su trabajo?				X	
<b>Dedicación en las labores</b>						
17	¿Ud. muestra dedicación al realizar sus labores?				X	
<b>Cualificación personal</b>						
18	¿Ud. presenta cualidades adecuadas para desarrollar sus funciones?					X
<b>Búsqueda de soluciones oportunas</b>						
19	¿Ud. Se toma un tiempo para buscar las mejores soluciones cuando se presentan dificultades en sus labores?					X
<b>Disponibilidad</b>						
20	¿Ud. muestra disponibilidad para brindar soluciones a los requerimientos de los usuarios?					X

GRACIAS POR SU COLABORACION

## ANEXO 7. LISTA DE COTEJO

### Lista de cotejo

Gestión de recursos humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la dirección sub regional de transportes y comunicaciones chanka-Andahuaylas, 2018.

N°	Preguntas	Si	No
01	Cree que los procesos de convocatoria en la institución son adecuados		X
02	Considera que la etapa de pre selección del personal para un puesto de trabajo se realiza adecuadamente		X
03	Considera que el análisis de la hoja de vida de los postulantes a un puesto de trabajo se lleva a cabo de manera adecuada		X
04	Cree que el proceso de entrevista de personal es desarrollado por un personal calificado		X
05	Considera que la difusión de los resultados en un proceso de reclutamiento y selección se lleva de modo adecuado y veraz		X
06	Considera que las capacitaciones impartidas por la institución aumentan la transmisión de información respecto a la organización, servicios, usuarios, etc.	X	
07	Considera que las capacitaciones impartidas contribuyen al desarrollo de nuevas habilidades y destrezas	X	
08	Cree que las capacitaciones impartidas por la institución ayudan en la mejora en el desarrollo de aptitudes negativas de los trabajadores	X	
09	Considera que las capacitaciones mejoran e incrementan en el nivel de abstracción de ideas y conceptos	X	
10	Le evalúa de lo aprendido en las capacitaciones impartidas por la organización		X
11	Se siente motivado por su jefe para iniciar las actividades de trabajo en la institución		X
12	Realiza sus labores de modo eficaz en la institución donde trabaja	X	
13	Cumple sus responsabilidades con eficiencia		X
14	Con sus compañeros y su jefe trabajan en equipo para lograr resultados		X
15	Posee conocimiento respecto a los objetivos que la institución tiene que alcanzar	X	
16	Cuando logra los resultados se siente satisfecho y siente emociones positivas	X	
17	En su trabajo tiene actitudes positivas con su institución	X	
18	Presenta una actitud adecuada para comunicarse con sus compañeros de trabajo	X	
19	Le demuestra responsabilidad su jefe para hacer un buen trabajo en la institución		X
20	Con su trabajo contribuye en la satisfacción de los usuarios de la institución	X	

Talavera 26 de junio del 2019

**ANEXO 8. BASE DE DATOS DE LA ENCUESTA EN EL PROGRAMA EXCEL 2016**


N°	Género	Edad	Tiempo de servicio	Situación laboral	Estudios alcanzados	VARIABLES																				TOTALES				V1	V2
						Variable 1: Gestión de Recursos Humanos										Variable 2: Compromiso Laboral										V1d1: Reclutamiento, selección	V1d2: Capacitación	V2d1: Cumplimiento de metas	V2d2: Calidad de trabajo		
						V1d1: Reclutamiento y selección					V1d2: Capacitación					V2d1: Cumplimiento de metas					V2d2: Calidad de trabajo										
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20						
1	1	2	1	1	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	20	23	19	25	43	44
2	2	3	1	1	1	1	1	4	1	2	4	4	4	4	3	1	5	4	4	1	4	4	5	5	5	9	19	15	23	28	38
3	2	2	1	1	5	4	2	3	2	2	4	4	4	4	2	3	4	5	5	2	4	5	5	5	5	13	18	19	24	31	43
4	1	4	8	1	1	3	3	2	2	1	3	4	4	4	1	2	4	4	4	3	5	4	5	5	5	11	16	17	24	27	41
5	1	2	7	1	1	3	2	2	1	2	3	4	4	4	2	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	10	17	19	25	27	44
6	1	3	1	1	4	3	2	2	1	1	3	4	4	5	1	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	9	17	20	21	26	41
7	2	2	1	1	4	2	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	6	13	19	25	19	44
8	2	3	1	1	4	2	3	2	2	2	4	4	4	4	1	1	5	5	4	1	5	5	5	4	4	11	17	16	23	28	39
9	2	1	1	1	4	4	4	4	2	3	4	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	17	24	19	25	41	44
10	2	2	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	1	5	4	4	1	5	5	5	5	5	17	22	15	25	39	40
11	2	2	1	1	4	3	4	3	3	3	5	4	5	4	5	2	5	5	4	2	5	5	5	5	5	16	23	18	25	39	43
12	1	3	1	1	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	2	5	5	4	2	5	5	5	5	5	16	23	18	25	39	43
13	1	3	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	5	4	2	5	5	5	5	5	20	23	18	25	43	43
14	1	4	12	2	7	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	12	18	23	24	30	47
15	1	4	18	2	1	3	2	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	15	20	21	22	35	43
16	1	4	20	2	3	2	2	4	2	1	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	11	21	19	22	32	41
17	1	3	43	2	6	1	2	3	2	1	3	4	5	5	1	3	4	5	3	5	5	5	5	4	4	9	18	20	23	27	43
18	1	4	42	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	12	23	25	22	48
19	1	4	16	2	1	1	2	1	2	2	4	5	5	5	2	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	8	21	19	22	29	41
20	1	4	8	2	1	1	1	2	2	2	4	4	5	5	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	8	20	21	22	28	43
21	1	4	18	2	1	1	2	2	2	2	4	4	4	5	1	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	9	18	20	23	27	43

21	1	4	18	2	1	1	2	2	2	2	4	4	4	5	1	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	9	18	20	23	27	43
22	1	4	20	2	1	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	12	17	13	17	29	30
23	1	4	23	2	7	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	11	12	23	22	23	45
24	1	4	17	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	10	12	23	22	22	45
25	1	4	37	2	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	5	21	25	30	46
26	2	3	20	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	11	13	17	21	24	38
27	2	3	18	2	5	3	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	7	12	17	22	19	39
28	2	2	10	2	5	3	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	7	12	17	22	19	39
29	1	3	1	1	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	10	18	19	23	28	42
30	2	2	1	1	5	2	3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	11	16	20	22	27	42
31	1	4	3	1	5	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	17	23	21	22	40	43
32	2	1	1	1	4	2	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	17	21	25	25	38	50
33	2	3	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	25	50	50
34	1	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	3	5	3	5	5	5	5	15	15	19	23	30	42
35	1	3	1	1	4	3	2	3	1	3	2	4	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	12	15	24	25	27	49
36	1	4	6	1	7	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	10	18	20	16	38
37	2	1	1	1	4	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	6	7	18	19	13	37
38	2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	10	15	17	18	25	35
39	1	2	2	1	5	1	3	4	2	3	2	2	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	13	17	20	26	37
40	2	2	1	1	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	19	19	23	24	38	47
41	1	2	5	2	1	2	3	4	2	2	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	13	19	19	22	32	41
42	1	3	1	1	1	2	2	3	2	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	11	21	25	23	32	48
43	1	3	14	2	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	21	24	24	23	45	47
44	1	4	25	2	6	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	12	15	16	20	27	36	
45	1	4	35	2	1	3	3	1	3	3	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	13	21	24	25	34	49	
46	2	1	1	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	15	20	21	22	35	43	
47	1	2	2	1	1	3	3	2	3	2	2	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	13	20	22	24	33	46	
48	2	3	1	1	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	5	5	4	4	4	3	5	5	5	15	14	22	23	29	45	

49	1	4	36	2	4	1	1	1	3	1	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	21	22	25	28	47
50	1	3	1	1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	22	24	24	24	24	46	48										
51	2	2	1	1	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	16	15	25	20	31	45											
52	1	2	1	1	5	3	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	15	22	22	20	37	42												
53	1	4	11	2	7	2	3	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	13	21	25	23	34	48											
54	1	4	26	2	4	3	4	2	4	3	1	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	16	15	23	24	31	47											
55	1	2	1	1	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	20	20	20	39	40												
56	1	4	2	1	5	2	2	2	2	1	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	9	17	22	24	26	46												
57	1	3	18	2	1	1	2	5	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	15	21	22	25	36	47												

## ANEXO 9. LIBRO DE RECLAMOS

### Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN				
FECHA:	(DÍA)	10	(MES)	04	(AÑO)	19	Nº 000004 2018	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA/ RUC DEL PROVEEDOR (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)								
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE								
NOMBRE: <u>JUAN GUTIERREZ REYES</u>								
DOMICILIO: <u>C.P. CCAPCC</u>								
DNI/CE: <u>74933868</u>			TELÉFONO/E-MAIL:					
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)								
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO								
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:						
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:						
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO <sup>1</sup>		QUEJA <sup>2</sup>		
DETALLE: <u>Reclamo Lilliano molero por no dar la igualdad tomar examen yo me siento extraño el primer examen aprube de consciencia y me tome el segundo examen y mi disc que estoy desaprobado x que no abia pasado ami computadora etc. es no y mi problema e si tiene que ayudar a todos no a los demas compañeros o es Tien dar la verda buya tomar otros casos si no me dan solución.</u>								
PEDIDO: <u>mi pedido a que si debe el primer examen y el segundo examen se todo mis compañeros solo dar el primer examen y aprobar y me peticion es que me dan solución x poder se no deya tomar otros puntos</u>						 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR								
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				(DÍA)	(MES)	(AÑO)		
						FIRMA DEL PROVEEDOR		
<sup>1</sup> RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.				<sup>2</sup> QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, o, malestar o descontento respecto a la atención al público				
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)								

\* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

\* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

ANEXO I: FORMATO de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	01	(MES)	06	(AÑO) 2018
				Nº 000005 2018	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA/ RUC DEL PROVEEDOR (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: <i>Maximo Taboada Iñias</i>					
DOMICILIO:					
DNI/CE: <i>43649761</i>		TELÉFONO/E-MAIL: <i>983989643</i>			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO <sup>1</sup>	QUEJA <sup>2</sup>	
DETALLE: <i>① El horario de atención, cuando me acerque a la oficina a las 04:02 pm. ya no me atendieron.</i>					
PEDIDO: <i>Que se respete el horario de atención que es de 8:00 am - 1:00 pm y de 2:00 pm - 5:00 pm</i>			FIRMA DEL CONSUMIDOR		
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:		(DÍA)	(MES)	(AÑO)	
			FIRMA DEL PROVEEDOR		
<sup>1</sup> RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			<sup>2</sup> QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, o, malestar o descontento respecto a la atención al público		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOP) según corresponda)					

\* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOP.

\* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



## ANEXO 10. AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

CARTEO



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
Facultad De Ciencias De La Empresa  
Escuela Profesional De Administración De Empresas



Andahuaylas 08 de julio de 2019

### CARTA N° 001-2019 UNAJMA – EPAE – TGM

**SEÑOR:**

ING. GARY FERNÁNDEZ PAIVA

Director Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka-  
Andahuaylas

Presente.-

**ASUNTO:** solicita autorización para realizar encuesta a los trabajadores de la  
institución

---

Por medio del presente es grato dirigirme a usted, con la finalidad de saludarle cordialmente y a su vez informarle que el suscrito es EGRESADO de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas. Asimismo, solicitar la autorización para realizar la encuesta a los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka-Andahuaylas, para dar cumplimiento con la ejecución del proyecto de investigación tesis titulada: "Gestión de Recursos Humanos y el compromiso laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Transportes y comunicaciones Chanka- Andahuaylas, 2018".

**Adjunto:**

- Instrumento de investigación – encuesta

Sin otro particular, agradezco la atención al presente, quedo de usted

Atentamente,

Tania Gutierrez Mendoza

47910810



## ANEXO 11. RELACIÓN DE TRABAJADORES ENTRE CONTRATADOS Y NOMBRADOS



### GOBIERNO REGIONAL APURIMAC

DIRECCIÓN SUB REGIONAL  
DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CHANKA

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"



#### RELACIÓN DEL PERSONAL DE LA DSRTC-CH 2019

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	N° DNI
1	GARY FERNADEZ PAIVA	DIRECTOR DE LA DRTC-CH.	23989868
2	PLACIDO GUTIERREZ ZEA	SUB DIRECTOR DE CAMINOS	31475813
3	EDGAR DOMINGUEZ RIVERA	PERSONAL NOMBRADO	31189536
4	JORGE CONDOR CCORIMANYA	S.D- DE CIRCUL. TERRESTRE	23909140
5	MARCELINO ROSALES TICONA	JEFE TESORERIA	31164327
6	ABELIO ALFARO CHOCETAY	SUB DIRECTOR DE TELECOMUNICACIONES	31158577
7	VICENTE AREVALO PALOMINO	PERSONAL NOMBRADO	31151645
8	MARCELINO ROBLES QUISPE	RESPONSABLE DE ARCHIVO CENTRAL	31160306
9	CARLOTA GLADYZ LOA NAVARRO	ASISTENTE DE S. D. PLANIF. Y PPTO	0998558
10	JESUS ANICETO GUEVARA TICONA	TOPOGRAFO	29400609
11	RICHARD LIPA MELENDEZ	INSPECTOR DE TRANSPORTES	31186757
12	LUCY BAUTISTA AYESTA	RESP. CARGA Y MERCANCIAS	31180784
13	RUBEN SALAZAR CAVERO	RESP. EDUCACION VIAL	31169616
14	HUGO PALOMINO ALTAMIRANO	EVALUADOR DE MANEJO	40693250
15	DEMETRIO SALAZAR ARENAS	JEFE DE EQUIPO DE MAQUINARIAS	31170339
16	VICTOR ALCARRAZ ALARCON	INSPECTOR DE TRANSPORTES	31157173
17	ELEAZAR BERROCAL HUARACA	JEFE DE INSPECTOR DE TRANSPORTES	28217002
18	FRANCISCO CCORISAPRA RINCON	GUARDIANA TURNO DIA-DSRTC-CH	31150820
19	JOSE SALAZAR LOA	CONDUCTOR DE CAMIONETA	31153557
20	GUILLERMO CHACON AREVALO	GUARDIAN TALLER TURNO DIA	31149497
21	BELISARIO MUÑOZ TORREZ	GUARDIAN TALLER TURNO NOCHE	31148633
22	CEFERINO ANDRADA HUASCO	GUARDIAN CIRCUITO DE MANEJO	31125849
23	EDGAR MUÑOZ MONTES	OPERADOR DE MAQUINARIA PESADA	41269282
24	AMADEO CORDOVA ZEVALLOS	OPERADOR DE MAQUINARIA PESADA	08338455
25	REYNALDO ROJAS ESPINOZA	OPERADOR DE MAQUINARIA PESADA	31187255
26	HECTOR A. FLORES MORENO	INSPECTOR DE TRANSPORTES	09961450
27	FELIX ORTIZ NOLASCO	CONDUCTOR DE SUB DIRECCION DE CIRC. TERRESTRE	31121410
28	DANIZELA DE LA CRUZ CALLE	ASISTENTE DE EDUCACION VIAL	43593274
29	SERGIO MAÑUICO SOTAYA	CONTADOR	31168717
30	MARTIN RIVAS ALARCON	JEFE DE PERSONAL	31189355
31	RAMIRO ANDIA CAMPOS	OPERADOR DE MAQUINARIA PESADA	31171366
32	ERASMO HANCCO CONDORI	OPERADOR DE MAQUINARIA PESADA	24705517
33	HECTOR A. BECERRA HURTADO	ASESOR LEGAL-DSRTC-CH	23974298
34	BEATRIZ ROMAN ARAPA	SUB DIRECTOR DE PLANIF. PPTO	46147619
35	MAX URQUIZO CARHUAS	S.D. ADMINISTRACION	31036938
36	GERADO FUENTES HURTADO	JEFE DE ABASTECIMIENTOS	31170962

JR. MAZURACCRA S/N- TALAVERA-APURIMAC-PERÚ TELÉFONO: 083-424039  
[www.transporteschanka.gob.pe](http://www.transporteschanka.gob.pe) FACEBOOK: Transportes y Comunicaciones Chanka







## GOBIERNO REGIONAL APURIMAC

DIRECCIÓN SUB REGIONAL  
DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CHANKA



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

37	CESAR ALTAMIRANO OCHICUA	JEFE DE LICENCIAS	41540275
38	SILVIA RAMOS DURAND	SECRETARIA GENERAL DE DIRECCION	40980917
39	YUBER GOMEZ MOSCOSO	JEFE DE ADQUISICIONES	47121527
40	SAMUEL DE LA CRUZ NAVEROS	ASISTENTE DE ADMINISTRACION DE RR.HH.	42155117
41	VICTOR ZUÑIGA ROMAN	GUARDIAN CIRCUITO DE MANEJO	31151788
42	ALEJANDRO ROJAS CHIPANA	GUARDIAN LOCAL DE LA DSRTC-CH	43222583
43	MARCELINO CARRION ORIHUELA	GUARDIAN LOCAL DE LA DSRTC-CH	31171822
44	LILIANA LLAMOZA MOLERO	EVALUADOR DE CONOCIMIENTO	41717730
45	JULIO ALVAREZ QUISPE	EVALUADOR DE MANEJO	42740728
46	JULIA QUISPE GUIZADO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO CAMINOS	46874576
47	HERLINDA CASTILLO HUAMAN	ATENCION VENTANILLA	47012095
48	SILVIA E. ALARCON PEREZ	JEFE DE ALMACEN DE DSRTC-CH	06557608
49	CARMEN B. ALARCON AYVAR	PERSONAL DE LIMPIEZA	41115533
50	AQUILINO FRANCISCO TORRES MENDEZ	PERSONAL DE ENLACE CHINCHEROS	31490415
51	RODOLFO MEJIA FERNANDEZ	IMAGEN INSTITUCIONAL	40950953
52	JORGE W. ALARCON PEREZ	TECNICO EN TELECOMINICACIONES	40309302
53	ELVIS R. FLORES DOMINGUEZ	ESTUDIO DE SUELOS	45180152
54	LUIS EDMUNDO OSORIO ESPINOZA	INSPECTOR DE TRANSPORTES	47110941
55	DIANA CENTENO GARCIA	ATENCION VENTANILLA	47910810
56	ROMEL R. VIVANCO HERRERA	INSPECTOR DE TRANSPORTES	31174120
57	TEODOSIO TABOADA PALOMINO	ESTUDIO DE PROYECTOS	28200992



**ANEXO 12. RELACIÓN DEL PARTIDO POLÍTICO BASE TALAVERA**

RELACIÓN DEL PARTIDO REGIONAL LLANKASUN KUSKA-BASE TALAVERA							
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	GRADO DE INSTRUCCIÓN	CARRERA PROFESIONAL	OCUPACIÓN	AÑOS DE EXPERIENCIA	N° DNI	N° CELULAR
01	Teresa Cáceres Obregón	Superior técnico	Tec.Contabilidad	Asist. administrativo	2 años	46633283	955450018
02	Erika Gutiérrez Mendoza	Superior universitario post grado	Obstetra	Obstetra asistencial	16 meses	44298859	990441117
03	Marilian Bravo Espinoza	Superior universitario post grado	Ing. Ambiental	Ingeniero	3 años	70063025	980680612
04	Rayda Claudia Abiles flores	Superior universitario	Educ. inicial	Docente	18 años	32976760	947959895
05	Tania Gutierrez Mendoza	Superior universitario	Adm. Empresas	Asist. administrativo	2 años	47910810	985754370
06	María Espinoza sierra	Superior Técnico	Educ. inicial	Docente	26 años	31484666	983746855
07	Dalmiro Alcarraz Loa	Secundaria completa	Chofer	Chofer	20 años	09728761	998964603
08	Senon A. Martinez palomino	Superior universitario	Ing. Agrónomo	Consultor	24 años	00676366	925203734
09	Rosario Yaranga Arenas	Est. universitario	Contabilidad	Almacén	5 años	45928244	992498606
10	Yordy Kenyi Buleje Cárdenas	Est. universitario	Ing. Civil	Empresario	7 años	70379267	979468751
11	Fany E. Torres Ramírez	Est. universitario	Contabilidad	Auxiliar	3 años	09357171	988020663

12	Alexandre Bellido Prado	Superior técnico	Topógrafo		9 años	45790220	993342121
13	Somer I. Osis Serna	Superior universitario	Adm. Empresas	Asist. Administrativo	6 meses	70171277	918544966
14	Nilda Fuentes Navarro	Est. Universitario	Contabilidad	Asist. Administrativo	4 años	42123104	953523797
15	Lucia Serna Tello	Tec. confección textil	Costurera	Confección Textil	20 años	31189846	929171945
16	José I. Contreras Gutiérrez	Tec. automotriz	Planchado y pintura	Planchado y pintura	25 años	22298229	935341672
17	Nancy Cárdenas Alcarraz	Superior Técnico	Tec. Contabilidad	Asist. Administrativo	1 mes	43480773	947605397
18	Sulma Ramírez Ortega	superior universitario	Ing. Ambiental	Gestora ambiental	1 año	44372844	983696851
19	Giallinel Alarcón Huamán	superior universitario	Adm. Empresas	Asist. Administrativo	1 año	75363470	934836033
20	Irma Fuentes Navarro	Superior Universitario	Contabilidad	Asist. Administrativo	4 años	40961541	975980206
21	Yudy Alarcón Huamani	Superior Universitario	Ing. Civil	Ingeniero	2 años		936404071
22	Kriss Alarcón Huamani	superior universitario	Ing. Minas	Ingeniero	10 años		966806932
23	Iván Ramírez ortega	superior universitario post grado	Ing. Agropecuario	Ing. maestría en proyectos	8 años	40712450	999151050
24	Gerardo Fuentes Hurtado	Superior Universitario	Maestro	Jefe de Abastecimiento	25 años	31170962	984284181
25	Mónica Gutiérrez Mendoza	Superior técnico	Tec. Enfermería	Enfermería	2 años	46707755	949969288

## ANEXO 13. DOCUMENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (ROF)

### INTRODUCCION

La Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, presenta el documento denominado **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**, en donde se asignan funciones generales a las Unidades Orgánicas a través de una departamentalización.

### GENERALIDADES

El presente Reglamento de Organización y Funciones, define la Visión, Misión, Objetivos, Funciones y Estructura Orgánica de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones – Chanka. Es de cumplimiento en todas las Direcciones y Oficinas de esta Dirección Sub Regional.

### TITULO I

#### CONTENIDO Y ALCANCE

**Artículo 1º.-** El presente Reglamento de Organización y Funciones establece el Marco de Gestión Institucional, la Estructura Orgánica, Funciones y Relaciones de Coordinación con Órganos y Proyectos de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka contenido en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (Decreto Supremo N° 041-2002- MTC) y define los mecanismos de coordinación con sus organismos públicos descentralizados, gobiernos regionales y otras instituciones del sector público, así como sus relaciones con el sector privado. Basado en la Ley N° 27779, Ley Orgánica que modifica la Organización y Funciones de los Ministerios, Crea el Ministerio de Transportes y Comunicaciones; Ley N° 27791, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones; Ley N° 26922, Ley Marco de Descentralización, Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización; Ley N° 27367, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales modificada por la Ley N° 27902.

**TITULO II**  
**DE LA NATURALEZA, DENOMINACIÓN Y MARCO DE GESTIÓN**  
**INSTITUCIONAL**

**CAPITULO I**

**DE LA NATURALEZA Y DENOMINACION**

**Artículo 2°.-** La Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, tiene relación técnico normativo con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y administrativa con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones y con el Gobierno Regional Apurímac.

**Artículo 3°.-** La Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, inicia sus actividades como Unidad Ejecutora durante la pertenencia a la Región Libertadores Wari.

**CAPITULO II**

**MARCO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**

**Artículo 4.-** La Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones se enmarca dentro de la Visión del gobierno Regional Apurímac, que dentro de la Sub Región Andahuaylas – Chincheros se encuentre integrado con eficientes servicios de Transportes y Comunicaciones.

**Artículo 5°.-** Diseñar y aplicar planes y proyectos sectoriales para integrar racionalmente a la Sub Región de Andahuaylas y Chincheros con vías de Transportes y servicios de Comunicaciones.

**Artículo 6°.-** Objetivos Institucionales de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka:

- a) Promover y proporcionar infraestructura vial, así como velar que los servicios de transporte se brinden de manera eficiente, segura y sostenible.
- b) Promover el desarrollo sostenible de los servicios de comunicaciones y acceso de los mismos, velar por la asignación racional y uso eficientes de los recursos.

**Artículo 7°.-** Lineamientos de Política Institucional de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.

- a) Diseñar, normar y ejecutar políticas de promoción y desarrollo en materia de transportes y Comunicaciones, dentro del ámbito de la Sub Región Chanka. (Provincias de Andahuaylas y Chicheros)
- b) Formular planes Sub Regionales sectoriales de desarrollo.
- c) Fiscalizar, supervisar y sancionar el cumplimiento del marco normativo en el servicio de transporte de personas y mercancías relacionada con su ámbito de competencia.

d) Orientar en el ámbito de su competencia el funcionamiento de los organismos públicos descentralizados, Comisiones Sectoriales y Multisectoriales y Proyectos o entidades similares que los sustituyan.

e) Planificar, promover y administrar la provisión y prestación de servicios públicos, de acuerdo a las leyes de la materia.

f) Cumplir funciones ejecutivas en todo el ámbito de la Dirección Sub Regional de Transportes y comunicaciones.

## PRESENTACIÓN ①

El Manual de Organización y Funciones (MOF), es el documento normativo que conjuntamente con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) conducen una adecuada y oportuna gestión administrativa. Contiene en forma adecuada y sistemática, información sobre organización interna de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones.

Permite precisar los objetivos, Estructura Orgánica, funciones generales, relaciones jerárquicas, cuadro de distribución de cargos, atribuciones específicas de los órganos.

El presente documento, tiene por **objetivo proporcionar información a los funcionarios y servidores públicos sobre funciones dentro de la estructura general de la organización, de las interrelaciones formales y funcionales, así como instrumento básico de Gestión institucional.**

Asimismo, sirve a los funcionarios para supervisar y controlar el funcionamiento de las dependencias a su cargo y permite al trabajador conocer las funciones a desarrollar y atribuciones que le compete en el desempeño del cargo que ocupa. **Contribuye a lograr mayor eficiencia y eficacia de la organización.** Delimitando responsabilidades, igualmente proporciona elementos de juicio para actualizar la clasificación de cargos y la ejecución de estudios con fines de mejoramiento de la estructura orgánica, sistemas procedimientos y métodos.

Es un instrumento básico para seleccionar al personal que debe ocupar los diferentes cargos de la organización y para clasificarlos.

La actualización y aplicación del presente Manual será en concordancia con el proceso dinámico de Organización y planes de desarrollo del Sector, orientado a coadyuvar la eficiencia de los trabajadores en el cumplimiento de sus actividades al servicio de los usuarios.



## **I GENERALIDADES**

### **1.1 Finalidad del Manual**

El Manual de Organización y Funciones, tiene por Finalidad determinar la Estructura, Funciones, Relaciones de Coordinación y tareas de las Diferentes Unidades Orgánicas de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, en estrecha relación con el Reglamento de Organización y Funciones.

Asimismo, determinar los cargos dentro de la Estructura Orgánica y las funciones específicas que les competen, en concordancia con la Ley Orgánica del Sector Transportes y Comunicaciones.

### **1.2 Base Legal.**

- Ley N° 27779, Ley Orgánica que modifica la organización y funciones de los ministerios, se creó el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Ley N° 27791, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Decreto Supremo N° 041-2002-MTC, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Ley N° 27785-2002, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Resolución de Contraloría N° 114-2003-CG, Reglamento de los Órganos de Control Institucional.
- Ley N° 27209, Ley de Gestión Presupuestaria del Estado.
- Ley N° 28247, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2005.

### **1.3 Alcance**

El Manual de Organización y Funciones, es de aplicación por todo el personal de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka – Andahuaylas.

### **1.4 Aprobación**

El Manual de Organización y Funciones, es aprobado por el Gobierno Regional de Apurímac, previo Informe Técnico Favorable de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Apurímac; estando en vigencia hasta que sea modificado por disposición similar y/o superior cuando las circunstancias así lo determinen.

