

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL



**Gestión de los recursos humanos para el mejoramiento del valor público en la
administración de la UNSM**

Tesis para optar el grado de doctor en Gestión Empresarial

AUTOR:

Mg. Alberto Alva Arévalo

ASESOR:

Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi

CO ASESOR:

Dr. Econ. Juan Estela y Nalvarte

Tarapoto - Perú

2022



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL



**Gestión de los recursos humanos para el mejoramiento del valor público en la
administración de la UNSM.**

Tesis para optar el grado de doctor en Gestión Empresarial

AUTOR:

Mg. Alberto Alva Arévalo

ASESOR

Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi

CO ASESOR

Dr. Econ. Juan Estela y Nalvarte

Tarapoto – Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL



**Gestión de los recursos humanos para el mejoramiento del valor público en la
administración de la UNSM.**

Tesis para optar el grado de doctor en Gestión Empresarial

AUTOR:

Mg. Alberto Alva Arévalo

ASESOR

Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi

CO ASESOR

Dr. Econ. Juan Estela y Nalvarte

Tarapoto – Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL



**Gestión de los recursos humanos para el mejoramiento del valor público en la
administración de la UNSM**

AUTOR:

Mg. Alberto Alva Arévalo

Sustentado y aprobado el 11 de febrero del 2022, por los siguientes jurados:

Dr. Reniger Souza Fernández

Presidente

Dr. Víctor Andrés Pretell Paredes

Secretario

Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

Miembro

Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi

Asesora

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL



**Gestión de los recursos humanos para el mejoramiento del valor público en la
administración de la UNSM**

Tesis para optar el grado académico de doctor en Gestión Empresarial

**El suscrito declara que el presente trabajo de tesis es original, en su contenido y
forma.**

Ing. Mg. Alberto Alva Arévalo
Ejecutor

Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi
Asesora

Declaratoria de autenticidad

Alberto Alva Arévalo, con DNI N° 40118770, egresado del Programa de Doctorado en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional de San Martín, autor de la tesis titulada:

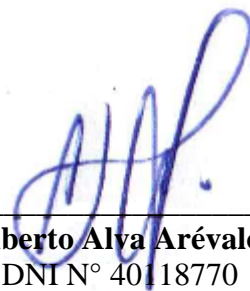
Gestión de los recursos humanos para el mejoramiento del valor público en la administración de la UNSM.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 11 de febrero de 2022.



Alberto Alva Arévalo
DNI N° 40118770



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	ALVA AREVALDO ALBERTO	Teléfono:	975005892
Doctorado / Maestría / Segunda Especialidad:	DOCTORADO		
Correo electrónico :	aalva@unsm.edu.pe	DNI:	40118770

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	
Programa de:	DOCTORADO EN GESTION EMPRESARIAL

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL VALOR PUBLICO EN LA ADMINISTRACION DE LA UNSM
Año de publicación:	2022

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de

San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI **“Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA”**.


.....
Firma y huella del Autor



8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto.

Fecha de recepción del documento:

29 / 03 / 2022


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología
e Innovación de Acceso Abierto – UNSM.
.....
Ing. Grecia Vanessa Fachin Ruiz
Responsable

* **Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

A Dios por darme mucha fuerza y convicción para dar cumplimiento a este proyecto de Investigación.

A mi esposa Milagros por brindarme su apoyo y su amor, frente a cualquier adversidad que tuve, de igual manera a mis hijas: Aisha Zelig y Alizeé Zahira, por darme esa fortaleza de vida, para seguir adelante construyendo un mejor futuro.

A mis padres: Clementina y Juan, por haberme concebido y brindado mucho amor y cariño para seguir adelante en esta vida. También dedico a mis hermanos: Alenguer Gerónimo, Andy, Albernith Maribel, Aurolith, Admerli, Clementina, Juana y Celso, por todos sus consejos y buenas enseñanzas que me han brindado.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de San Martín, mi alma mater por haberme brindado nuevos horizontes de conocimiento, que me servirán para visionar y brindar múltiples soluciones sociales y culturales.

A mis colegas y compañeros del doctorado en gestión empresarial de la promoción 2018 – I. También a mis docentes que han dilucidados sus conocimientos y experiencias.

Muy especial a mi asesora mi asesora Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi, por el gran apoyo que me brindo en el desarrollo de la tesis.

Índice general

Dedicatoria.....	vii
Agradecimiento	viii
Índice general	ix
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abastract.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	6
1.1. Antecedentes de la investigación.....	6
1.2. Bases teóricas	13
1.3. Definición de términos.....	19
CAPÍTULO II MATERIAL Y MÉTODOS.....	22
2.1. Hipótesis	22
2.2. Operacionalización de las variables	22
2.3. Tipo y nivel de investigación	23
2.4. Diseño de investigación	23
2.5. Población y Muestra	24
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
2.7. Técnicas de procesamientos y análisis de datos.....	25
2.8. Materiales y métodos.....	25
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSION.....	26
3.1. Resultados	26
1.2. Discusión	35
CONCLUSIONES.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
ANEXO	46

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencias de resultados de la variable gestión de recursos humanos	30
Tabla 2. Frecuencias de resultados de la variable valor público	31
Tabla 3. Frecuencias de resultados de la dimensión servicios de una entidad público	32
Tabla 4. Frecuencias de resultados de la dimensión resultados de una entidad pública....	33
Tabla 5. Frecuencias de resultados de la dimensión confianza de una entidad pública	34

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencias de resultados de la variable gestión de recursos humanos	30
Figura 2. Frecuencias de resultados de la variable valor público	31
Figura 3. Frecuencias de resultados de la dimensión servicios de una entidad público	32
Figura 4. Frecuencias de resultados de la dimensión resultados de una entidad pública ..	33
Figura 5. Frecuencias de resultados de la dimensión confianza de una entidad pública ...	34

Resumen

La presente investigación se abordó teniendo como principal objetivo elaborar una propuesta de gestión de los recursos humanos para incrementar el valor público en la administración de la UNSM. La investigación es de tipo básica con un nivel de investigación descriptivo – propositivo y con un diseño no experimental de corte transversal, siendo la muestra de estudio conformada por 183 trabajadores de la UNSM, empleándose la técnica de la encuesta mediante el cuestionario de preguntas como instrumento de recolección de datos. Los resultados muestra que se elaboró una propuesta de gestión de los recursos humanos para incrementar el valor público de los administrativos de la UNSM, donde en la investigación se definieron estrategias de reconocer competencias, precisar los ascensos, características y competencias, trazar otros puestos, comunicar la necesidad, delinear el puesto y perfil, fijando vías de reclutamiento, informes sobre candidatos, elaboración de data, proceso de reconocimiento y separación de aspirantes, elaborar modelos de entrevistas y formatos de evaluación, elegir un currículo, comunicar, comenzar el proceso, diagnóstico, fijar estructura de recompensas, precisar el modelo metodológico para compensaciones, valorar actividades, resultados y caracterizar cualidades.

Palabras claves: Gestión de recursos humanos, valor público, UNSM.

Abstract

The main objective of this research was to elaborate a proposal for human resources management to increase public value in the administration of the UNSM. The research belongs to the basic type with a descriptive-propositional research level and with a non-experimental cross-sectional design, being the study sample formed by 183 workers of the UNSM, using the survey technique through the questionnaire as an instrument of data collection. The results show that a human resources management proposal was developed to increase the public value of UNSM administrative staff, where the research defined strategies for recognizing competencies, specifying promotions, characteristics and competencies, outlining other positions, communicating the need, outlining the position and profile, establishing recruitment channels, reports on candidates, elaboration of data, process of recognition and separation of applicants, elaboration of interview models and evaluation formats, selection of a curriculum, communication, starting the process, diagnosis, setting reward structure, specifying the methodological model for compensation, evaluation of activities, results and characterization of qualities.

Key words: Human resources management, public value, UNSM.



Introducción

La presente investigación es relevante y de mucha importancia debido a que la implementación de una eficiente Gestión de recursos humanos en el proceso de prestación de servicios, que conlleva a un adecuado seguimiento y monitoreo; a un eficaz control previo y una evaluación de resultados permite la creación de valor público en la Universidad Nacional San Martín. Esta cadena de valor facilitará la optimización de la gestión, el manejo óptimo de los recursos públicos recibidos y un correcto registro de la contabilidad gubernamental, además se proponen alternativas de solución a la problemática actual existente referidos a casos de incumplimiento de las normas legales y de delitos de corrupción.

Es indiscutible que la sociedad está experimentando un progreso tecnológico rápido y de gran importancia. También cabe señalar que las competencias sociopersonales están cobrando cada vez una mayor importancia en el ámbito profesional (Biedma-Ferrer, 2021). La gestión del conocimiento tiene que ver con direccionar sus activos cognitivos, como bienes estratégicos que generan oportunidades para el desarrollo de las actividades sustantivas -docencia, investigación, extensión y proyección social-, así como para generar y mantener la calidad institucional, pues este permea sus procesos. Por tanto, la gestión del conocimiento vincula personas y tecnologías que promueven políticas y prácticas para compartir y apropiarse del conocimiento. De acuerdo a lo anterior, las IES han implementado modelos de gestión del conocimiento; los cuales parten del estudio de los contextos, en los que los individuos desarrollan su labor al interior de la organización, ello con el fin de implementar acciones que estimulen entornos para generar, aprender y compartir conocimiento (Acevedo et al., 2020)

La gestión de recursos humanos (GRH), se desarrolló inicialmente en lo fundamental en empresas de grandes dimensiones, en lo referente a la cantidad de operaciones que demandan para el logro de sus objetivos, pero pronto se fue extendiendo a todo tipo de empresas y sectores, independientemente de la cantidad de trabajadores. Por eso no resulta extraño ver la gran variedad de investigaciones que profundizan en la temática en organizaciones (Pérez et al., 2021). La evolución de los sistemas educativos en las últimas décadas, han llevado implícitos cambios en los espacios, en los medios, en los objetivos, pero sobre todo en los procesos. Esta evolución del proceso está ligada al desarrollo de la educación basada en competencias, que implica el desarrollo del aprendizaje por la vía de la

experimentación, y que posibilita a las personas ser lo que puedan y quieran llegar a ser (Martín & Martín, 2014).

Las cualidades clave de los recursos humanos hacen referencia a la cultura corporativa, el grado de compromiso con la empresa, las habilidades que poseen o la capacidad de aprendizaje. Dichos recursos intangibles son difícilmente imitables por parte de los competidores y es por este motivo que las estrategias referidas al factor humano se consideran particularmente relevantes a la hora de crear una ventaja competitiva sostenida en el tiempo (Rodríguez, 2020) y poseen cuatro cualidades importantes para su análisis: la disponibilidad, es decir, contar con el número suficiente de acuerdo las necesidades y expectativas de la población; su accesibilidad, en referencia a aspectos geográficos, económicos e institucionales; su aceptabilidad, en relación a condiciones culturales, valores y lenguaje; y calidad, vinculada a las habilidades y destrezas para el ejercicio profesional (Barja-Ore et al., 2021)

Las políticas públicas actuales son cada vez más complejas, interconectadas, volátiles y fragmentadas, mientras que las herramientas tecnológicas y las posibilidades del trabajo con múltiples actores evolucionan a una velocidad sin precedentes. En este nuevo contexto se necesita un nuevo perfil de empleados públicos, que deben ser innovadores, con orientación estratégica, flexibles, creativos y motivados (Pineda, 2019). Considerando la importancia del conocimiento del clima organizacional que se basa en la influencia que ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión pública (Charry, 2018)

En la búsqueda de aumentar los niveles de competitividad por parte de las empresas, además de los elementos de diferenciación de naturaleza tangible, se vislumbra la necesidad de reconocer elementos que provienen de la experiencia, la vivencia, las relaciones y la interacción que actúan como diferenciadores de difícil imitación, consecución y copia. Por lo tanto, las áreas como la función de gestión humana dada en las relaciones de jefatura, empiezan a ser reconocidas como neurálgicas en las propuestas estratégicas de las empresas. (Anzola, 2018)

En el Perú un factor determinante para que los colaboradores desistan de seguir siendo parte de una empresa es el mal clima laboral que existe, así como la falta de motivación, la escasez de Incentivos y reconocimientos, los cuales no necesariamente deben que ser monetarios, el reconocimiento tiene que ser de acuerdo a la persona, hacen falta también capacitaciones

para que los colaboradores realicen sus labores con mayor eficiencia, se les debe mostrar compromiso y lealtad para que cuando ellos tengan que decidir si se mantienen en la empresa actual o no, su lealtad los lleve a quedarse en la empresa en la que están trabajando, lo que actualmente se quiere es que los colaboradores se sientan parte de la organización pues es la mejor forma de asegurar su participación activa y fidelidad (Álvarez-Panta, 2021). El servicio civil se basa en el mérito, igualdad de oportunidades y el aseguramiento de la calidad de los servicios del Estado en beneficio de la ciudadanía, el mérito busca que los puestos del servicio civil sean ocupados por las personas idóneas, en virtud de sus habilidades, aptitudes y capacidades; siendo el mérito el fundamento en los procesos de selección, progresión en la carrera y evaluación de desempeño, así como en la gestión de la capacitación, gestión del rendimiento y la permanencia en el servicio civil, y la mejora continua en los procesos de cada entidad, principalmente en la obtención de los resultados y metas programadas (Rey & Morales, 2021).

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, está impulsando un proceso de Modernización de la Gestión Pública a fin de promover en el Perú una Administración Pública eficiente, enfocada en resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos.

Con ese propósito, la SGP inició la formulación concertada de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), proceso que involucró a una serie de actores y un conjunto de esfuerzos. El proceso comenzó con la elaboración del “Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado”, así como con la realización de un “Diagnóstico sobre la Situación de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú”.

Para ello, se realizaron tres talleres en los que se recogieron opiniones y aportes de expertos, autoridades y funcionarios públicos acerca de las principales necesidades y prioridades de modernización de la gestión pública.

A partir de esos insumos se inició el diseño de la PNMGP. En esta etapa se llevaron a cabo dos talleres descentralizados que tuvieron por objetivo recoger información respecto a la problemática en materia de gestión pública que enfrentan los gobiernos regionales y locales y discutir con ellos las distintas alternativas de solución a esa problemática para ser incorporadas en la Política. El primer taller se centró en el análisis de los problemas, causas, efectos y alternativas de solución aplicables a los gobiernos regionales, mientras que el

segundo, se enfocó en los mismos aspectos referidos a las municipalidades provinciales y distritales. En ambos talleres las autoridades y funcionarios de los gobiernos descentralizados tuvieron la oportunidad de interactuar con representantes de los sistemas administrativos nacionales. La información recabada en dichos talleres sirvió como insumo para la elaboración de la propuesta de lineamientos de la PNMGP.

Teniendo en cuenta la realidad anterior, formuló el **problema general**: ¿Cómo una propuesta de gestión de los recursos humanos incrementará el valor público en la administración de la UNSM?, y como **problemas específicos** tenemos ¿Cuáles son las características de la gestión de los recursos humanos en la administración de la UNSM, ¿Cuáles son los aspectos claves para evaluar el valor público en la administración de la UNSM? Así mismo se planteó como **hipótesis general**, la propuesta de gestión de los recursos humanos mejorará el valor público en la administración de la UNSM.

En cuanto a la justificación el presente trabajo, pone en consideración, aspectos fundamentales de una eficiente Gestión de recursos humanos en el proceso de prestación de servicios, de un adecuado seguimiento y una evaluación de resultados; en la creación del valor público en la Universidad Nacional San Martín periodo 2020.

Además, también tendrá relevancia social, pues mediante los resultados se podrá tener un mejor panorama respecto al estado actual sobre la gestión de los recursos humanos que está presentando para el mejoramiento del valor público en la administración de la UNSM.

En cuanto a sus implicaciones prácticas, esta permitió proponer acciones de mejoras de acuerdo a los resultados hallados, con respecto al mejoramiento del valor público en la administración de la UNSM.

Valor teórico, debido a las teorías y autores que se emplearon con el fin de brindar información sobre las variables de estudio como definiciones, tipos, importancia, características, procesos, etc. que ayudarán enriquecer el conocimiento científico tanto reforzando teorías, como también incrementando las mismas.

Finalmente, como utilidad metodológica, puede tomarse en consideración como un modelo a seguir en caso de que se realicen investigaciones a futuro con una o ambas variables, y con la creación de los instrumentos estos también podrán ser adaptados en función a las

dimensiones e indicadores que puedan plantearse y analizar desde otro punto de vista diferente a lo realizado en el presente estudio.

Para responder a dicha problemática se planteó como **objetivo general**: Elaborar una propuesta de gestión de los recursos humanos para incrementar el valor público en la administración de la UNSM, también se plasmaron los siguientes **objetivos específicos**: Caracterizar la gestión de los recursos humanos en la administración de la UNSM e Identificar los aspectos claves para evaluar el valor público en la administración de la UNSM.

En el capítulo I, denominado revisión bibliográfica del estudio, partiendo por los antecedentes de investigación, en donde diferentes investigadores alrededor del mundo han planteado estudios abordando las variables expuestas en esta investigación, asimismo, para fundamento del mismo se cuenta con el fundamento teórico, en donde se expone las diferentes teorías y conceptos en torno a las variables.

Para el capítulo II, denominado material y métodos, se presentan las hipótesis de estudio, sistema de variables, operacionalización de variables, tipo y nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamientos y análisis de datos, materiales y métodos.

En el capítulo III, denominado resultados y discusión, se presentan los resultados de la investigación, iniciando con resultados descriptivos a nivel de variables, y los resultados inferenciales que exponen la aceptación o rechazo de las hipótesis, así como la discusión de resultados.

Como último aspecto se tienen las conclusiones del estudio, los cuales responden a los objetivos inicialmente propuestos, seguido por las recomendaciones, siendo estas sugerencias en base a las conclusiones obtenidas, concluyendo con las referencias y los anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Álvarez-Panta (2021), en el artículo denominado “Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales”, Santa Ana de Coro, Venezuela. La actual investigación tiene por objetivo analizar la relación gestión de recursos humanos y productividad laboral en las organizaciones comerciales en el Perú. Se basó en una correlación con un diseño de campo no experimental, desarrollada en una muestra poblacional de 15 empresas comerciales ubicadas en el Perú, de las cuales se seleccionarán 2 personas responsables del área de recursos humanos de cada empresa. Al aceptarse H1 o hipótesis afirmativa y se rechaza H0 o nula, por lo tanto, la relación gestión de recursos humanos y productividad laboral en las organizaciones comerciales en el Perú, es significativa. Esto indica que se ha venido desarrollando una gestión basada en el reconocimiento como estímulo para articular un proceso gerencial que incentive la producción del talento humano en conformidad de establecer un proyecto organizacional favorable para promover el mayor rendimiento laboral.

Biedma-Ferrer (2021), en su artículo “Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones”, Cadiz– España. La inteligencia emocional está adquiriendo una importancia creciente en las organizaciones, debido a las ventajas que se derivan de su utilización. El objetivo principal de este trabajo es analizar el impacto de este tipo de inteligencia sobre la selección de los empleados, la motivación, el rendimiento, el liderazgo y la toma de decisiones. La metodología empleada es la revisión sistemática de la literatura. Para ello, se han consultado 99 documentos en diversas bases de datos. Los resultados del trabajo constatan una relación positiva entre la inteligencia emocional y las variables analizadas. Asimismo, se propone un modelo que muestra el impacto de la mencionada inteligencia sobre las variables seleccionadas.

Pérez et al. (2021), en su documento denominado “Mirada a las prácticas de gestión de recursos humanos en Ecuador”, Quito, Ecuador. Las prácticas de gestión de recursos humanos se han extendido a todos los países del mundo, al menos en el discurso, y se tienen

en cuenta para la formación de los administradores de los procesos de gestión empresarial, aunque no siempre su implementación resulta coherente con la teoría que lo sustenta, sobre todo en pequeñas y medianas empresas representativas de la región. Este artículo tiene como objetivo caracterizar las prácticas de la gestión de recursos humanos en diferentes contextos organizacionales en Ecuador, para lo cual se analizó la base de datos empresarial publicada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos del Ecuador, donde se registran 3.723 empresas. Los resultados encontrados muestran que las pequeñas y medianas empresas no desarrollan la mayoría de los procesos relacionados con la gestión de recursos humanos bajo las mismas condiciones y con las mismas características que la proponen los modelos tradicionales. Se concluye, que las prácticas aplicadas en materia de gestión de recursos humanos responden más a la intención de cumplir con normas y leyes que rigen la conducta empresarial que al reconocimiento de la necesidad, importancia o beneficio que se pudiera derivar de la aplicación sistemática e intencionada de los postulados de ésta.

Rodríguez (2020), en su artículo “Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa”, Madrid – España. Se propone un modelo para gestionar la motivación de recursos humanos integrando las aportaciones de los autores especialistas en el tema. Para ello, se llevó a cabo un caso de estudio en una empresa líder del sector de la ingeniería mecánica durante cinco años. La empresa está presente en los cinco continentes, en más de 100 países y tiene más de 60.000 empleados. Con los resultados del caso de estudio, las empresas pueden implantar medidas para gestionar la motivación de los trabajadores, gestionando los factores fundamentales de éxito detectados. Se demuestra que una plantilla motivada contribuye a la creación de sinergias, al crecimiento personal de los empleados y a un mejor posicionamiento de la empresa como buena empleadora. Si los trabajadores están motivados, ayudan a atraer trabajadores valiosos del mercado y se retiene a los trabajadores con talento de la empresa.

Acevedo et al. (2020), en el estudio realizado, “Formulación de modelos de gestión del conocimiento aplicados al contexto de instituciones de educación superior”. Medellín - Colombia, El propósito de este artículo es plantear una propuesta metodológica para la formulación de modelos de gestión del conocimiento aplicados al contexto de Instituciones de Educación Superior. Esta propuesta se validó con información de la Fundación Universitaria Católica del Norte, de Medellín-Colombia. La metodología es una ruta constituida por: diagnóstico, diseño, implementación y validación de estrategias. Se

validaron teóricamente las dimensiones y categorías del modelo, así como su aplicabilidad a través de talleres interactivos, bajo el método del diseño de pensamiento. Entre los principales resultados se observa la utilidad de realizar un diagnóstico previo con el fin de contextualizar el panorama de intervención, y generar mapas de conocimiento orientados a promover la concientización de los procedimientos institucionales como mecanismo para explicitar y apropiar los conocimientos relevantes.

Pinedad (2019), en su artículo “Retos de futuro en la gestión de los recursos humanos públicos en España”. Madrid, España. El objetivo de este trabajo es conocer los retos de futuro a los que se enfrentan los países en la gestión de los recursos humanos públicos, a partir de la experiencia española. Las políticas públicas actuales cada vez más complejas, interconectadas, volátiles y fragmentadas junto con las nuevas herramientas tecnológicas hacen cada vez más necesario un nuevo perfil de empleados públicos, empleados que deben ser innovadores, con orientación estratégica, flexibles, creativos y motivados. Para ello es preciso, y así lo están planteando muchos expertos, modificar tanto los sistemas de selección de nuevos talentos como de formación de los existentes. Es importante, por tanto, que se utilice una gestión estratégica de los recursos humanos, gestión que debe tener en cuenta las especiales características de lo público.

Cuesta (2019), en su manuscrito, “Tecnología de gestión de recursos humanos”, Cuba. El problema científico a resolver fue la necesidad de superar la inexistencia de literatura científica autóctona en el país sobre gestión de recursos humanos (GRH), con concepciones y tecnologías para su aplicación práctica verificadas en empresas cubanas. El objetivo general con este libro sobre gestión de recursos humanos y del conocimiento se relacionó con la formación (educación) para el cambio empresarial, con la colaboración de las personas en los procesos de trabajo en aras de los objetivos estratégicos, y con la asunción del concepto de Organización que aprende (learning organization), que fuera avalado por la aplicación práctica en empresas cubanas de especialistas tutelados por el autor que defendieron sus tesis de maestría y de doctorado en el ámbito de la gestión de recursos humanos. El resultado alcanzado puso de relieve los aportes de novedad científica que se concatenaron y expresaron en conclusiones como la concepción de un modelo referente de GRH DPC, convertido en funcional a través del diseño de la tecnología de diagnóstico (D), planificación (P) y control (C) estratégico de la GRH, devenido plataforma básica, aplicado en empresas cubanas verificando su valor teórico y metodológico. Además, el diseño de tecnologías de procesos clave de GRH, implicadas en el modelo: la planeación estratégica de la gestión de

capital humano (determinación de plantillas y optimización) junto al cuadro de mando integral, la determinación de competencias y sus perfiles de cargo, la selección de personal, la formación, su plan y ciclo, el diseño de la organización que aprende, y la evaluación del desempeño, asumiendo “conductas estratégicas” para materializar que los desempeños individuales tributen al desempeño estratégico empresarial. Con este resultado del libro destaca el liderazgo nacional en GRH de la CUJAE, avalado por 15 tesis doctorales y 23 tesis de maestría en GRH referidas, con sus respectivas aplicaciones empresariales y la acreditación de Excelencia del Programa de Maestría; texto referente de las NC 3000-3002: 2007; texto básico de la maestría en GRH de la CUJAE desde su fundación (1994-2018); texto básico del módulo “Gestión del Capital Humano” del diplomado y la especialidad en Gestión Empresarial que se imparte en la Escuela Superior de Cuadros del Estado y del Gobierno (2011-2018); texto básico de la asignatura GRH, para la carrera de Ingeniería Industrial en las universidades de Cuba, incluyendo el Plan E iniciado en 2018 –en su versión digital--; utilizado como texto básico en diferentes consultorías, diplomados, MBA, maestrías en gestión del talento humano y doctorados, en Brasil, México, Colombia, Venezuela, Ecuador y Bolivia (1997-2018), con sus respectivas entradas en divisas al país cada año; comprende la referencia a 14 artículos del autor, de los cuales 5 son de la Web of Science, y el resto en revistas indexadas principalmente de universidades de São Paulo, México (UNAM) y Cuba (CUJAE)

Jaén (2019), en su artículo “Tendencias en gestión de recursos humanos en una empresa saludable y digitalizada”, España. El texto identifica a los riesgos psicosociales como los riesgos emergentes en una sociedad digitalizada desde principios del siglo XXI señalando su origen en una serie de causas. Estas causas tienen como resultado la generación del estrés tanto en la sociedad, organización e individuo con posibles nefastos resultados como problemas psicológicos y fisiológicos en el individuo, desaparición de la organización, desempleo o transición profesional, exclusión social, pobreza tecnológica, por lo que, como respuesta a ello, se proponen algunas soluciones para la gestión de las personas en las organizaciones que darían como solución la prevención de gestión de este estrés generado, tanto en la organización como en el mismo individuo, como con el desarrollo políticas de responsabilidad Social Corporativa, políticas retributivas incluyendo salario motivacional, planes de outplacement e Inplacement para garantizar la flexiguridad, técnicas de gestión del tiempo y gestión de proyectos por objetivos estratégicos, técnicas de mindfulness en entornos laborales, teletrabajo, gestión del talento mediante planes de carrera para las nuevas

generaciones como la formación profesional dual y su apoyo con las generaciones con experiencia y van saliendo de la organización, relación entre la Inteligencia artificial vs Inteligencia Humana, garantizar organizaciones Saludables, mejorar la interacción entre la sociedad real y las redes sociales (Sociedad 2.0.).

Anzola (2018); en su artículo denominado “La gestión de recursos humanos y la construcción de subjetividades en las nuevas condiciones de la economía”, Colombia. Este documento analiza la Teoría del capital humano y sus consecuencias en la gestión humana, donde cobran relevancia los planteamientos de Foucault y sus análisis de las formas de gobernar a sujetos y poblaciones, que interesan al estudio de las organizaciones. La presente revisión surge de la preocupación por discursos convertidos en mandatos en el mundo empresarial que plantean retos y objetivos a las empresas y las áreas de gestión humana, sin que se visibilicen los aportes críticos surgidos en el ámbito académico que establecen los riesgos de seguir trabajando desde miradas reduccionistas y pragmáticas, donde los sujetos son asumidos como absolutos responsables de sus éxitos, en un ámbito donde pareciera innecesaria la construcción de sentidos de comunidad.

Antecedentes nacionales

Quiñones et al. (2021), en su manuscrito, “Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú”, Lima. La comunicación interna dentro de las organizaciones educativas denota debilidades en la actualidad producto de las fallas vías o estrategias para llevar a cabo este proceso. por lo que la intención del estudio es comparar la comunicación interna en trabajadores de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos. Se trata de un estudio básico, el diseño es descriptivo comparativo. La población estuvo conformada por 139 empleados pertenecientes a la Oficina de Recursos Humanos de una Entidad Pública en Perú. Se utilizó como técnica la encuesta a fin de obtener información de los trabajadores, para evaluar cuál era su percepción respecto a la comunicación interna se utilizó la escala de percepción sobre la comunicación interna. En las mediciones efectuadas en trabajadores profesionales (69,67) y técnicos (64,86), se observa una mayor media en trabajadores profesionales; por lo que se concluye que existe diferencias en la percepción comunicación interna entre trabajadores profesionales y técnicos de la Oficina de Recursos Humanos.

Rey & Morales (2021), en su artículo “El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil en la Universidad Nacional del Centro del Perú -2018-

2019”, La ley del servicio civil, N°30057, y su reglamento, establece un régimen laboral para los trabajadores administrativos, a partir del año 2014; su finalidad es que, las entidades públicas alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio de Civil, su finalidad es tener una mejor comprensión sobre el servicio civil. En la primera parte presentamos los antecedentes del empleo público en el Perú, hasta la Ley N°30057 Ley del Servicio Civil. Examinamos las causas por qué la Oficina de Recursos Humanos, no ha implementado este dispositivo legal, que permitirá mejorar las estrategias y políticas, de los recursos humanos en la Universidad, y brindar un servicio de calidad.

Canaza et al. (2021). En su documento titulado “Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos” Puno. El objetivo fue determinar de qué manera la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio al público en la Municipalidad de Usicayos Carabaya durante el periodo 2017. Para lo cual se evaluó la eficiencia de la Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público y además se propuso estrategias de mejora a fin de fortalecer las debilidades encontradas. Se utilizó el método descriptivo, para cuales se realizaron las técnicas de recolección de datos encuesta, entrevista y revisión documental. Luego se procedió al análisis e interpretación de los datos. Se encontró que no existe proceso de selección del personal, no existen capacitaciones y las remuneraciones son muy bajas. Esto influye en la calidad del servicio llegando a la ineficiencia de la administración de recursos humanos. Se concluye que la administración de recursos humanos influye ineficientemente en la calidad de servicio en atención al público.

Chilet (2019). En su artículo titulado “Desarrollo moral y valor público”. Desarrollo moral y valor público se relacionan en el espacio de la actitud del funcionario y servidor público. Describimos el desarrollo moral y sus etapas, según Piaget y el nivel posconvencional de Kohlberg, donde la utilidad privilegia los derechos previos y contrato social del individuo y la autonomía valora los principios éticos universales. En el valor público, la ciudadanía valora y percibe como valioso el servicio público. La endoprivatización es un enfoque que aporta nuevas herramientas de la gestión privada a la gestión pública. La nueva gerencia efectiva es el enfoque que orienta los cambios hacia la obtención de los resultados. La cadena de valor público es una herramienta fundamental que ayuda a la mejora del servicio público y la transformación social. La rendición de cuentas y responsabilidad, son los resultados a los que debemos llegar cuando cambiamos la actitud del funcionario y servidor público.

Antecedentes regionales y locales

Elina & Coronel (2021) en su artículo: “Cualificación de los recursos humanos en el gobierno municipal: un caso de la municipalidad provincial de Mariscal Cáceres, Perú” Mariscal Cáceres - San Martín. El objetivo del estudio fue analizar a través de una revisión sistemática el enfoque que se le viene dando en el periodo comprendido entre 2016-2021 a la cualificación del recurso humano en el gobierno municipal en el contexto internacional, nacional y regional. La investigación es básica, su diseño la revisión sistemática, la muestra fueron 21 artículos por su aporte al tema investigado, los mismos que fueron encontrados en Google académico, ProQuest y EBSCO Discovery, considerando además una antigüedad no mayor de 5 años. Se determinó que las investigaciones que más prevalecen en la revisión sistemática han sido las de tipo básico, enfoque cualitativo y diseño descriptivo. Siendo importante precisar que los estudios en su mayoría fueron encontrados en países europeos, donde se practica activamente la cualificación del recurso humano en el sector público, siendo esta una herramienta importante para aminorar las informalidades en el contexto laboral del sector público. Se han identificado y demostrado las deficiencias asociadas con las prácticas de la cualificación de los recursos humanos, entre ellas se encuentra la contratación de personal sin previa licitación abierta, contratación de personal no previsto en el presupuesto analizado, y personal que no cumple con los requisitos mínimos establecidos en los correspondientes manuales de personal, funciones y organización requeridos para el puesto, estos problemas limitan el desarrollo de personal eficaz debido a la falta de capacidad intelectual y herramientas para fomentar la formación integral de los individuos para mejorar los beneficios de los servicios públicos.

Claro está que disponer de posibilidades de desarrollo y preparación no asegura el acceso a un empleo digno o la inserción comunitaria, no obstante, estas pueden optimizar su empleabilidad al relacionarse con tácticas de reinserción y de prevención.

Quiroz (2018), en su tesis titulada: “Gestión del potencial humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Administrativa del Ministerio Público de San Martín, distrito de Moyobamba, 2017” (Tesis de grado), Universidad César Vallejo, Moyobamba, San Martín. Concluyo: que si existe relación entre la gestión del potencial humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Administrativa del Ministerio Público de San Martín, distrito de Moyobamba, 2017, determinada a través del estadístico de Chi cuadrado, donde el valor de $\chi^2_{c} = 127,615$ es mayor al $\chi^2_{t} = 26,2962$, y la significancia asintótica igual a cero.

1.2. Bases teóricas

Gestión de los recursos humanos.

En sus inicios los recursos humanos fueron teorizados como el conjunto de competencias, conocimientos, habilidades, experiencia y conexiones que los individuos obtienen a través de la educación y experiencia. Las inversiones en capital humano, a su vez, son actividades, como educación, capacitación en el trabajo, atención médica o todo aquello que intente adquirir información sobre el sistema económico, lo que influye en el ingreso real futuro. Los especialistas en gestión estratégica de recursos humanos teorizan que a través de sus prácticas de recursos humanos, como la dotación de personal o capacitación, las organizaciones crean una forma particular de conocimiento agregado, habilidades y competencias (capital humano agregado) que a su vez contribuye al desempeño a nivel organizacional (Simancas et al., 2018)

Los recursos humanos son los conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes que poseen las personas en la organización; cumplen una función muy importante dentro de la misma ya que son los encargados de transformar y administrar otros recursos. (Yañez et al., 2018). Aunque resulta mayoritariamente aceptado el carácter sistémico de la GRH, por lo general, las investigaciones se orientan al análisis de alguno de los subsistemas que intervienen en el desarrollo de esta, aunque no todos con la misma frecuencia y profundidad (Pérez et al., 2021). La intervención de los recursos humanos en la gestión sostenible requiere de personas responsables, que asuman los riesgos por la comunidad y el medio ambiente y muestren un cierto grado de compromiso con la sostenibilidad, promoviendo la adopción de un desarrollo verdaderamente sostenible (Buitrago & Pabón, 2021)

La GRH contemporánea no ha prestado suficiente atención a determinadas prácticas que, al promover el rendimiento, descuida a los empleados, ignorando sus consecuencias en la salud de los empleados. En este sentido, se ha comprobado que diversas prácticas de GRH dirigidas a aumentar el bienestar de los empleados y el rendimiento de la organización entran en conflicto e, incluso, se contradicen entre sí. Por ejemplo, se ha evidenciado que profesiones como la docente, con niveles elevados de demanda y escasos recursos, presentan altos niveles de estrés y agotamiento (Garrigós et al., 2020)

En este sentido, el capital humano acumulado a través de la educación y la experiencia, así como las habilidades generales y las particulares que traen consigo los empleados, sirven como base para el desarrollo de nuevo conocimiento que aporta a la productividad. En ese contexto, las empresas construyen capital humano con sus empleados mediante el

ofrecimiento de pago de salarios competitivos para atraer y retener empleados bien educados, experimentados y capacitados mediante la inversión en programas de capacitación; esto redundará en la capitalización de habilidades generales y habilidades específicas al interior de ellas.(Simancas et al., 2018). La teoría de la gestión es la comprensión e interpretación de los procesos de la acción humana en una organización”. La gestión educativa es entendida como el conjunto de actividades y diligencias estratégicas guiadas por procedimientos y técnicas adecuadas para facilitar que las instituciones logren sus metas, objetivos y fines educacionales mientras que la toma de decisiones es una acción donde la persona está expuesta en todo momento de su vida y para ello debe contar con los elementos e insumos necesarios que le permita dar las alternativas favorables frente a una situación problemática que presenta la organización.(Yangali et al., 2018)

La Gestión de Recursos Humanos (GRH) en el sector público.

La administración de recursos humanos es el valor más importante y delicado que tiene una organización, ya que determina el grado de éxito de esta, además, constituye una meta esencial y determinante. Ante ello la administración de los recursos humanos debe ser la prioridad de toda organización; administración entendida como el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores de cómo integrar, organizar, recompensar, desarrollar, y evaluar a las personas que tienen por objeto proporcionar habilidades y competitividad a la organización; para que así se pueda brindar un servicio de calidad a toda persona, servicio de calidad entendida como una actividad organizada, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública. (Canaza et al., 2021).

La creciente necesidad por atraer, retener y desarrollar capacidades en las entidades públicas también trae consigo un conjunto de retos a la gestión de recursos humanos. En ese sentido, con la finalidad de entender la importancia de la GRH en el sector público, en esta sección se explica cuál es su relevancia en la cadena de valor público y cómo se compone. (Angeles, 2020). Lo público es una construcción histórica y como tal, ha tenido múltiples acepciones. Partiendo de la noción moderna se concibe que los asuntos públicos —que incluyen bienes y servicios— son aquellos que merecen un interés colectivo y que se consideran ámbito de actuación del Estado. Desde un enfoque liberal, se ha caracterizado a los bienes públicos —contra- poniéndolos a los privados— por su no rivalidad, es decir, que su uso no impide que sean utilizados por otros individuos. (Qiñonez & Peralta, 2018)

La identificación de patrones de comportamientos permitió la difusión de sugerencias personalizadas, a la vez que masivas. Este fenómeno se conoce como “algorritmización de la vida”. En el mundo laboral, los bd posibilitaron el surgimiento de los peopple analytics (pa), técnica del campo de la inteligencia artificial resultante del análisis y aplicación de macrodatos para el desarrollo de prácticas vinculadas con la administración del personal. Su objetivo es medir actividad, productividad, eficiencia, motivación o implicación y satisfacción.(Szechter & Zangaro, 2020)

Una adecuada gestión de los recursos humanos es vital para ampliar la capacidad del Estado y mejorar los servicios brindados a la ciudadanía. Cortázar, Lafuente y Sanginés (2014) citan estudios que vinculan positivamente a la profesionalización del servicio civil con – entre otros – la reducción de la pobreza, el crecimiento económico, la entrega de bienes y servicio de calidad y, la mejora del gasto público. Es decir, se reconoce el valor estratégico de la gestión de recursos humanos para el logro de los resultados y la generación de valor público.(Ángeles, 2020), El papel que una persona ejerce va a depender del entorno en que se encuentre y del tipo de personas que lo rodean, es decir, su rol obedece al contexto en el que se desenvuelve (Yañez et al., 2018). La mejora continua es trabajada desde la perspectiva: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar, (PHVA), esto permitirá a las instituciones educativas, trabajar desde lo planificado en el proyecto educativo institucional (PEI), para luego cumplir con el resto de las fases de hacer, verificar (evaluar) y volver actuar mediante la corrección de los posibles errores encontrados, ajustes pertinentes en la gestión de procesos, trabajándose armónicamente en la consecución de las metas y objetivos planteados en el plan estratégico desde una perspectiva de la mejora continua, es decir, de la gestión por procesos.(Huapaya Capcha, 2019)

En esta era de la gestión del conocimiento, que promueve la investigación y el desarrollo en los países, se alienta la creatividad e innovación en las personas, los países con crecimiento sostenido de sus economías apuestan por un crecimiento anual del 6 u 8 % de su PBI, destinan recursos económicos para el PBI Educativo con el 6%, de igual forma 2% a 3 % del PBI para investigación y desarrollo y las empresas privadas asignan no menos del 10% de sus ventas reflejadas en sus estados financieros para la investigación, en consecuencia se hace necesario que las entidades de la administración pública y las privadas del país contribuyan al desarrollo el Perú con investigaciones básicas o aplicadas en ciencia, tecnología y humanidades de calidad orientadas al crecimiento del país sobre la base de la transparencia en su gestión con valores, moral, ética y deontología profesional.(Valeriano Ortiz, 2019)

La pos-nueva gestión pública

La p-ngp implica un alejamiento de las reformas basadas en la ngp, dejando de lado la orientación hacia el mercado y la mercantilización del Estado, para consolidar un enfoque basado en las capacidades colaborativas entre el Estado y la sociedad. La p-ngp no es una postura de naturaleza homogénea, con postulados estandarizados; por el contrario, es un conjunto de posturas diversas que cuentan con algunos ejes comunes como la referencia a la apertura basada en una mayor capacidad y calidad de participación ciudadana en asuntos de gobierno más allá de la intermediación del mercado, lo que se expresa, por ejemplo, en la reflexión acerca del incremento en los niveles de colaboración y asociatividad entre los sectores público y privado, y su preponderancia por lograr una mayor capacidad de gestión por parte de las administraciones o autoridades locales, en función de consolidar una mejor gestión para el desarrollo económico y social. La p-ngp propone la búsqueda de mecanismos para incrementar escenarios proclives a la gobernanza que potencien una mayor relación entre actores públicos y privados a fin de lograr institucionalizar mayores y mejores canales de control y rendición de cuentas, lo cual está sustentado en la existencia de “áreas grises” que son producto de implementación de estrategias y reformas tipo ngp, las cuales, si bien se basan en la eficiencia y la eficacia, y a pesar de fundamentarse en la mejora de las capacidades gubernamentales mediante la externalización, la discrecionalidad y la gestión por resultados, dejan abiertos canales que pueden desencadenar hechos de corrupción e ineficiencia administrativa. (Chica-Vélez & Salazar-Ortiz, 2020)

La Gestión por procesos

proceso a un conjunto de tareas o actividades que están interrelacionadas entre sí, que se da a partir de entradas de información o materiales que puede ser una o varias, a la vez generan una o varias salidas de información o materiales con valor añadido incorporado. Es decir, un proceso viene a ser la forma en que se desarrollan las actividades en una determinada empresa. Tenemos como ejemplo de procesos en empresas: en producción, desarrollo del producto, entrega del bien y/o servicio, gestión comercial, desarrollo de la visión estrategia. Los procesos deben ser gestionados de manera correcta utilizando las diversas herramientas de la gestión por procesos. Utilizamos la Gestión por procesos porque las empresas y/o organizaciones muestran eficiencia y eficacia, así como también sus procesos. La gran parte de las organizaciones y empresas que tomaron conciencia, reaccionaron ante la ineficiencia detectada que representaba las organizaciones departamentales, con sus nichos de poder y

su excesiva inercia ante los cambios, desarrollando la potencialización del concepto del proceso, teniendo un foco común y enfocando su trabajo en el cliente. (Leal & Quispe, 2018)

Valor público

Se define como “atender las demandas ciudadanas”, así el valor público es un concepto eminentemente subjetivo, que se encuentra en los deseos y las percepciones de los ciudadanos. Además, Moore considera que “la creación de valor público consiste en atender las demandas ciudadanas. El valor público es un concepto eminentemente subjetivo, que se encuentra en los deseos y las percepciones de los ciudadanos”. (Chilet, 2019)

Una denominación del nuevo perfil laboral emergente es el de “trabajo inmaterial”: aquel que “produce un bien no durable, tal como un servicio, un producto cultural, conocimiento o comunicación”. El trabajo se desmaterializa y las capacidades cognitivas y emocionales serían cada vez más valoradas por las em- presas, lo que implica una desmaterialización del capital mismo. El capital fijo pasó a constituir un saber almacenado, instantáneamente disponible por las tic” (Szlechter & Zangaro, 2020)

Hoy más que nunca se le da relevancia al control de las instituciones públicas, porque es fundamental que funcione bien para facilitar la efectividad del gobierno institucional. Los controles se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos establecidos por la entidad y de limitar las sorpresas. Los controles fomentan la eficiencia, eficacia y economía de los recursos, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes, por tanto, deben tener el apoyo al más alto nivel institucional (Pakamuros et al., 2021)

Evaluar una organización o unidad de negocio es muy complejo, el uso de múltiples perspectivas y múltiples medidas de desempeño de una organización genera resultados más confiables y eficientes de la situación actual, Kaplan y Norton avanzan en un marco de conceptualización, rendimiento y medición -Balance Score Card (BSC)- qué al notar la importancia de las perspectivas, incorpora a la evaluación varias dimensiones de desempeño. Los mandatarios y los empleados subordinados han reconocido su responsabilidad por establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la entidad pública, así como promover las disposiciones necesarias para garantizar razonablemente una alta eficiencia en su implantación y funcionamiento, con el fin de estimular la eficiencia de

las operaciones, mediante la aplicación de instrumentos idóneos de gerencia que fortalezcan el cumplimiento íntegro y oportunamente de su misión (Cabana & Serena-chile, 2020). Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados, tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente

Desempeño Laboral.

Con el pasar del tiempo la gestión del talento humano ha adoptado un papel preponderante dentro de las prioridades de las entidades públicas. Los mas recientes cambios mundiales a nivel social, económico, político, tecnológico e institucional han incidido en fuertemente en el crecimiento, la formalidad y la estabilidad del empleo público en Colombia, por esta razón es imperiosa la necesidad de generar discusiones de políticas públicas que mitiguen el efecto en el corto tiempo a los cambios que enfrenta el sector oficial.(Aceh, 2020)

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan en permanentes cambios, debido a la constante necesidad de mejorar para poder mantenerse en el mercado, ya que la competencia cada día crece. Así mismo, la supervivencia de las empresas en el tiempo dependerá de gran manera de la capacidad, competencias y conocimientos de sus trabajadores, por esto las empresas deben de contar con colaboradores competentes, por ende, para poder saber si los colaboradores están cumpliendo sus funciones de acuerdo a lo establecido en sus cargos, es necesario evaluar el desempeño porque ayudará a afinar la eficacia e implementar estrategias. Por lo tanto, se puede decir que el desempeño laboral constituye uno de las principales fortalezas de una organización, convirtiéndose en una condición necesaria para obtener resultados sostenibles en el tiempo (Bautista et al., 2020). Uno de los temas sobresalientes de la educación a nivel mundial es el debate acerca de cómo llevar a cabo una evaluación integral de los profesores que resulte útil para generar estrategias de perfeccionamiento de su labor; en contraste con este enfoque, las políticas gubernamentales de evaluación docente se han caracterizado históricamente por instrumentarse con fines de control o de recompensa(Ramos et al., 2020)

La evaluación de desempeño laboral debe estar presente en las organizaciones, como una herramienta fundamental para el desarrollo del talento humano en una organización. Esta

debe ser un proceso periódico y sistemático que sirva para apreciar el desenvolvimiento y el potencial de desarrollo que tiene cada trabajador en el área asignada, debe permitir identificar las habilidades y destrezas del talento humano y así mejorar la eficiencia y eficacia de cada Institución. (Álvarez-Indacochea et al., 2018), cada vez son más las organizaciones que alientan la correcta evaluación del desempeño debido a que es un componente vital para la filosofía de la gerencia, pues actualmente no se compite sólo con productos, sino con la eficiente administración del talento humano.

1.3. Definición de términos

Competencia laboral. Se implican “conductas estratégicas”, buscándose que el desempeño individual tribute al desempeño organizacional. Por tanto, cuando se realice la “evaluación del desempeño organizacional” se tiene a la vez que realizar la “evaluación del desempeño individual”

Desempeño organizacional. Es el hecho que se “reconoce la percepción de los trabajadores”, donde está precisamente la consideración de la subjetividad, de lo intangible. No solamente son “resultados” (concretos o tangibles) “individuales, grupales y de la propia organización”, sino la consideración de los intangibles expresos mediante la “percepción de los trabajadores” (Cuesta et al., 2018)

Desempeño Laboral: indica que la palabra desempeño hace referencia al performance de un trabajador de forma individual o del conjunto de trabajadores en forma organizacional para el cumplimiento de las metas inherentes a su función.(Quiroz, 2018)

El compromiso organizacional. Es una profunda conexión que las personas tienen hacia la organización como resultado del deseo genuino de atender las expectativas que la empresa tiene de cada empleado. Buchanan lo define como “el apego voluntario, afectivo a los objetivos y valores, de la organización por el propio bien del trabajador, además de su trabajo obligatorio” (Reyes et al., 2020)

El clima organizacional o laboral, es el constructo intangible que se relaciona a la percepción que poseen los trabajadores sobre su entorno laboral. Es el tono emocional

interno de los empleados de la entidad con respecto a distintos factores en un momento dado (Charry, 2018).

Control. Implica la anticipación y prevención, a través del monitoreo, la evaluación, verificación, orientación y retroalimentación del sistema.

Gestión por procesos. La administración del conocimiento se define como un conjunto de procesos por los cuales una empresa u organización recoge, analiza, y comparte su conocimiento entre todos sus miembros con el objetivo de movilizar los recursos intelectuales del colectivo en beneficio de la organización, del individuo y de la sociedad.(Jiménez et al., 2018)

Gestión del rendimiento: Se refiere a los mecanismos y prácticas para influir y valorar el desempeño de las personas para alinearlos a los objetivos de la organización. Incluye los procesos de planificación del rendimiento, seguimiento activo, evaluación del rendimiento y retroalimentación (Angeles, 2020)

La cultura organizacional. Representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización, y dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales. Es el conjunto de hábitos y creencias, establecido por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización.(Reyes et al., 2020)

Organización. Es una unidad social de personas que está estructurada y gestionada para satisfacer una necesidad o perseguir objetivos colectivos; y los individuos se ven obligados a cooperar unos con otros para desarrollar ideas y proyectos.

Organización del trabajo: Incluye los procesos de: diseño de los puestos de trabajo (definición de las características, funciones y responsabilidades de los puestos) y, definición de los perfiles (competencias y requisitos) de las personas que ocuparán los puestos. (Angeles Suarez, 2020)

Procesos operativos: Mediante estos procesos la organización genera los productos y servicios que entrega a sus clientes. Su conjunto contribuye a la cadena de valor de la

organización, lo que significa que un desajuste en los mismos puede tener repercusiones importantes en el resultado de las mismas.(Jiménez et al., 2018)

Recurso Humano: Se considera como recurso humano a “las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea; aportan a las organizaciones sus habilidades, conocimientos, actitudes, conducta, percepciones, etc.(Yáñez et al., 2018).

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Hipótesis

Hipótesis general.

La propuesta gestión de los recursos humanos mejorará el valor público en la administración de la UNSM.

Sistema de variables

Variable independiente.

Gestión de recursos humanos

Variable dependiente.

Valor público.

2.2. Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores
VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de Recursos Humanos.	Recursos Humanos	X ₁ Capacitación.
		X ₂ Evaluación del Desempeño.
		X ₃ Incentivos.
	Desempeño	X ₄ Desempeño de tareas.
		X ₅ Desempeño organizacional.
VARIABLE DEPENDIENTE Valor público.	Servicios de una entidad pública	Y ₁ Servicio al cliente
		Y ₂ Información
		Y ₃ Uso de servicios
	Resultados de una entidad pública	Y ₄ Seguridad
		Y ₅ Mejora del medio ambiente
	Confianza y legitimidad de una entidad pública	Y ₆ Actuación
		Y ₇ Profesionalismo
		Y ₈ Persuasión

2.3. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación corresponde un tipo básica, ya que se orienta a desarrollar el conocimiento sobre las variables objeto de estudio, mediante la recolección de la información con la finalidad de enriquecer el campo del conocimiento a lo que está orientada la investigación.

Nivel de investigación

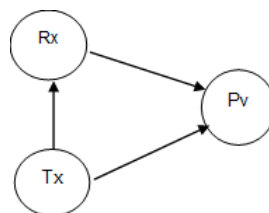
Según su carácter es descriptivo - propositivo debido a que el investigador diagnosticó el problema a través de la indagación y descripción de las variables, así como las causas que lo originan y permitió el desarrollo de una propuesta basada en tal información (Hernández et al., 2014). De alcance temporal y transversal y orientada a la aplicación, ya que se centró en obtener datos sobre lo que sucede en un momento único (Sánchez et al., 2018).

Proceso dialéctico que utiliza un conjunto de técnicas y procedimientos con la finalidad de diagnosticar y resolver problemas fundamentales, encontrar respuestas a preguntas científicamente preparadas, entre factores y acontecimientos o generar conocimientos científicos (Maitta, 2014), en este caso, sobre las competencias investigativas y la indagación en la provincia de Alto Amazonas.

El estudio fue de tipo no experimental, porque para su desarrollo no se manipuló las variables en estudio y fueron estudiadas, analizadas y evaluadas tal y como se presentan en el ámbito de investigación (Alan & Cortez, 2018)

2.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal y descriptivo – propositivo. Se esquematiza por el siguiente diseño:



Donde:

Rx	=	Valor publico
Tx	=	Gestión de recursos humanos
P	=	Propuesta

2.5. Población y Muestra

Población.

La Población del estudio comprende el personal que labora en la Universidad Nacional San Martín.

Unidad de análisis

Los trabajadores la Universidad Nacional de San Martín.

Muestra

Para obtener la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población = 585

Z = Valor de la distribución de la curva normal estandarizada con un nivel de confianza de 95%, 1,96

p = proporción de la probabilidad de la variable en estudio, 85% (0,85)

q = p - 1 = 15% (0,15)

E = Error permisible en el cálculo de la muestra, 5% (0,05)

De acuerdo a la fórmula y a los criterios de inclusión se ha determinado la muestra de 183 trabajadores administrativos a encuestar

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se presenta las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizando el método de la observación mediante los trabajos previos de tesis, fuentes de investigaciones, con este método se pondrán observar para identificar resultados, los cuales serán recopilados para su interpretación.

La técnica empleada es la encuesta, la cual va permitir examinar el proceso o cuestionar la muestra para obtener datos sobre la gestión de los recursos humanos y de esta manera evaluar la creación de valor público en la Universidad Nacional de San Martín. Con respecto a la recolección de datos de la muestra seleccionada se manejó dos cuestionarios, una por cada variable, siendo estas preguntas con escala de actitudes Likert, los cuales tienen las siguientes alternativas:

1 = Totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.

2.7. Técnicas de procesamientos y análisis de datos

Dentro del estudio de los datos recopilados se utilizó dos programas, IBM SPSS Statistics 25 y el Microsoft Excel 2016, los cuales permitieron poder diseñar las tablas y figuras necesarias para mostrar los datos y exponer los puntos críticos por cada variable de estudio.

2.8. Materiales y métodos

Se empleó el método deductivo, pues se parte de teorías globalmente empleadas para orientarlos a un fenómeno o escenario específico, siendo en este caso la competitividad de los micro comerciantes del sector abarrotes del mercado. Tal como lo menciona Valderrama (2015) el método deductivo parte de ideas generales para establecer conclusiones específicas (p.97), del mismo modo, se hizo uso del método analítico, ya que la variable competitividad se dividió en conceptos más pequeños (dimensiones e indicadores) para un mejor análisis de la variable, siendo que Valderrama (2015) indicaba que el método analítico se encarga de descomponer la variable para el estudio individual de cada uno de ellos (p.98).

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSION

3.1. Resultados

Objetivo general: Elaborar una propuesta de gestión de los recursos humanos para incrementar el valor público en la administración de la UNSM.

PROPUESTA DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO PARA INCREMENTAR EL VALOR PÚBLICO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA UNSM

I. PRESENTACIÓN

En el marco de incrementar el valor público, se presenta una propuesta que contiene estrategias, partiendo de un diagnóstico con la finalidad de promover y motivar la participación activa de los servidores públicos. Es así que, en la investigación, se presenta una gestión del talento humano para incrementar el valor público. Es preciso señalar que, en el mencionado diagnóstico, fue para ambas variables de la gestión del talento humano y valor público, en relación a las características y funciones específicas de la entidad. Se ejecutará la investigación con recursos propios, teniendo como insumo estrategias y acciones.

II. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

Centro Superior de Estudios autónoma y de carácter estatal, comprometida con la formación de profesionales humanistas y competitivos, con responsabilidad social y comprometidos con el desarrollo local, regional y nacional, mediante la generación de conocimientos, tecnologías e innovación, en el marco de una cultura de valores, en proceso de acreditación y de actualización permanente.

III. JUSTIFICACIÓN

En las entidades públicas modernas, el recurso fundamental es la persona, comprometida en las diferentes actividades, siendo fundamental para una entidad en donde el talento humano del colaborador incide directamente en el valor público (hacia la población). Un colaborador que vive siempre una gestión eficiente está motivado en su trabajo, siendo apreciable como

pieza clave en las organizaciones exitosas que sustentan sus metas alcanzadas. Es así que estos puntos clave coadyuvan en los altos niveles de valor público. En gran porcentaje de entidades públicas de la Región San Martín, los componentes, se hallan en un contexto inicial; sin visión para plantar una cultura del talento humano como variable forzosa que la entidad no puede dejar fortalecer. Por lo que, la tesis nos lleva a evolucionar valor público.

IV. ALCANCE

Aplicación para todos los administrativos de la UNSM.

V. METAS

Una propuesta de estrategias de gestión de recursos humanos

VI. INDICADORES DE GESTIÓN

1. Número de estrategias trazadas para un futuro desarrollo.
2. Nivel de valor público.

VII. FINES

- Fortalecer el vínculo laboral y el compañerismo y buen trato al usuario, asegurando la calidad del servicio de la UNSM.
- Generar actitudes de mejora, reflejándose en el cumplimiento de las metas.

VIII. OBJETIVOS

Objetivo general

Aportar con el incremento del valor público, para la efectividad de las funciones públicas, a través de una propuesta de estrategias de gestión del recurso humano.

Objetivos específicos

- Decretar los elementos claves de la gestión del talento humano que inciden en el personal.
- Sistematizar con el área de recursos humanos, el desarrollo de las estrategias.

IX. FINANCIAMIENTO

El tesista asumirá el costo del material académico – práctico a imprimir.

X. DESARROLLO DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS

DIMENSIÓN	DEFICIENCIA	ESTRATEGIAS	
Reclutamiento	Deficiente oferta de Selección oportunidades laborales	Reconocer competencias	
		Precisar los diversos tipos de ascensos o transferencias según la situación	
		Reconocer características y competencias vitales del puesto a cubrir	
		Trazar otros puestos a cubrir	
		Comunicar la necesidad	
		Delinear el puesto	
		Delinear el perfil	
		Fijar vías de reclutamiento	
		Admisión de informes sobre candidatos	
	Deficiente abastecimiento de candidatos	Elaborar una DATA interna y externa sobre candidatos	
	Ausencia de un proceso de distinguir aspirantes	Diseñar un proceso de reconocimiento y separación de aspirantes	
Selección	Falta de estructuramiento de etapas	Elaborar modelos de entrevistas y formatos de evaluación psicotécnica	
		Elegir el currículum	
		Elaborar un informe final	
		Comunicar al ganador para los acuerdos legales y económicos	
		Comenzar el proceso de admisión	
Capacitación	Inadecuados comportamientos	Recompensa	Diagnosticar la situación de las deficiencias de formación de los colaboradores
Recompensa	Ausencia de una retribución por actos positivos		Fijar la estructura de las recompensas
	Ausencia de modelos de recompensar		Precisar el modelo metodológico para las compensaciones de capacidades y habilidades
Evaluación de desempeño	Ausencia de valoración de los objetivos y resultados	Ausencia de valoración de actividades	Valorar actividades ejecutadas
		Ausencia de valoración de los objetivos y resultados	Valorar los objetivos y resultados
		Falta de caracterización de cualidades	Caracterizar las cualidades
ESTRATEGIAS		ACCIONES	
Reconocer competencias		De análisis de escenarios	
		De identificación del contexto y alcance de objetivo	
		De creatividad y proactividad	
		De poder de convencer	

Precisar los diversos tipos de ascensos o transferencias según la situación	Por contextos de incremento de las ventas e inversión
Reconocer características vitales del puesto y cubrir	Elaborar un test psicológico y personalidad Evaluar valores y motivaciones
Trazar otros puestos a cubrir	Utilizar herramientas informáticas y modelos de suministro de personal
Comunicar la necesidad	Elaborar el informe de generación de nuevos puestos, despidos o renuncias
Delinear el puesto	Evaluar los requisitos, actividades, capacidad y formación del individuo
Delinear el perfil	Estructurar los perfiles salario y beneficios, horario, continuidad
Fijar vías de reclutamiento	Anteponer el internet para la segmentación Elaborar una web
Admisión de informes sobre candidatos	Estructurar un protocolo de aceptación por grupos Generar un email manejado por el jefe de RRHH
Elaborar una DATA interna y externa sobre candidatos	Evaluar la rentabilidad y disminución de inversión
Diseñar un proceso de reconocimiento y separación de aspirantes	Establecer cualidades y logros de los aspirantes
Elaborar modelos de entrevistas y formatos de evaluación psicotécnica	Rellenar los formularios de entrevistas y evaluación
Elegir el currículum	Estructurar una plantilla de hoja de vida
Elaborar un informe final	Diseñar la introducción, cuerpo, resultados y conclusiones
Comunicar al ganador para los acuerdos legales y económicos	Elaborar los pasos a seguir para el contrato
Comenzar el proceso de admisión	Describir las etapas de reclutamiento, selección, contratación e inducción
Diagnosticar la situación de las deficiencias de formación de los colaboradores	Usar las herramientas del árbol de problemas
Fijar la estructura de las recompensas	Identificar los aspectos de funcionamiento para el trabajador Ejecución de capacitación y formación
Precisar el modelo metodológico para las compensaciones de capacidades y habilidades	Elaborar un programa de rotación, plan personal de desarrollo
Valorar actividades ejecutadas	Identificar las acciones que generan valor
Valorar los objetivos y resultados	Trabajar con el modelo SMART
Caracterizar las cualidades	Elaborar exámenes psicométricos

Objetivo específico 1: Caracterizar la gestión de los recursos humanos en la administración de la UNSM.

Tabla 1.

Frecuencias de resultados de la variable gestión de recursos humanos

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Totalmente en desacuerdo	20	11%	Muy malo
En desacuerdo	111	61%	Malo
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	23%	Regular
De acuerdo	9	5%	Bueno
Totalmente de acuerdo	0	0%	Muy bueno
TOTAL	183	100%	

Fuente: Elaboración propia

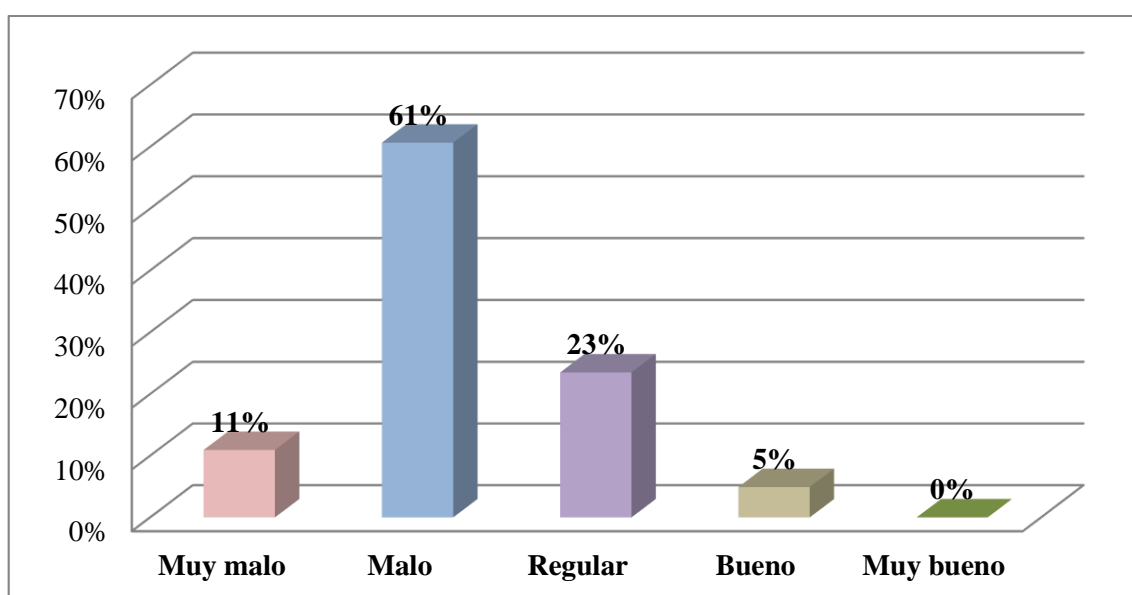


Figura 1. Frecuencias de resultados de la variable gestión de recursos humanos

Interpretación

Tal y como se presenta en la tabla 1 y figura 5, conforme al total de la población encuestada, se tiene que el 61% de la población percibe que existe una mala praxis en la gestión de recursos humanos de los administrativos de la UNSM, mientras que el 23% menciona que realiza de manera regular.

Objetivo específico 2: Identificar los aspectos claves para evaluar el valor público en la administración de la UNSM.

Tabla 2.

Frecuencias de resultados de la variable valor público

Calificación del instrumento	f	%
Totalmente en desacuerdo	69	38%
En desacuerdo	64	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	8%
De acuerdo	29	16%
Totalmente de acuerdo	7	4%
TOTAL	183	100%

Fuente: Elaboración propia

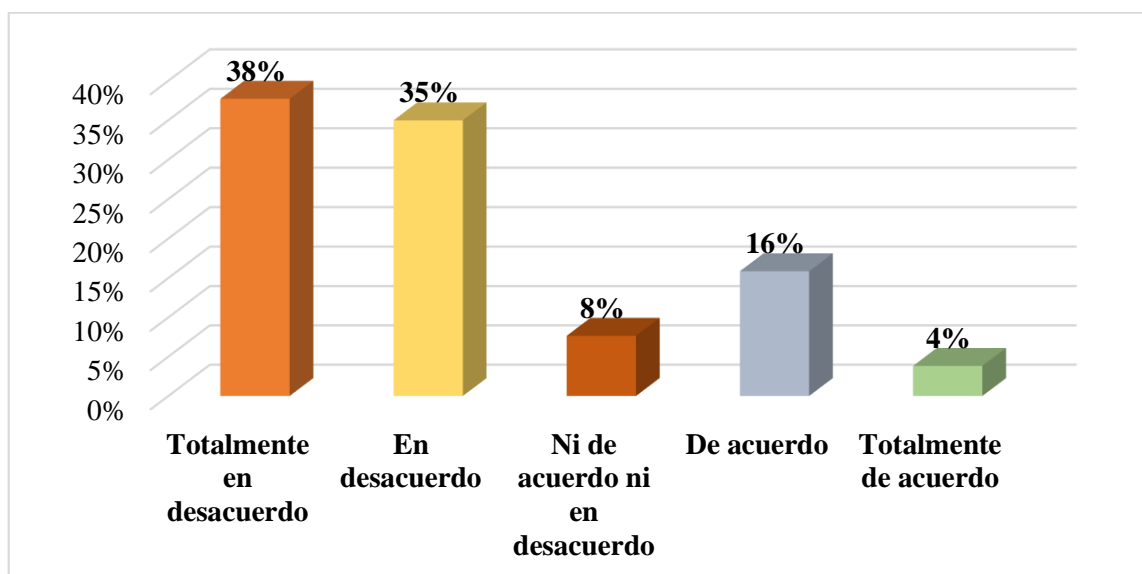


Figura 2. Frecuencias de resultados de la variable valor público

Interpretación

Del 100% de encuestados, de la Tabla 2, el 38% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo un 35%, que la UNSM tenga un representativo valor público; mientras el 16% afirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo un 4%. Se deduce que la UNSM presenta deficiencias en los servicios, sus resultados y en la confianza que debe transmitir.

Tabla 3.

Frecuencias de resultados de la dimensión servicios de una entidad público

Calificación del instrumento	f	%
Totalmente en desacuerdo	115	63%
En desacuerdo	42	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	7%
De acuerdo	8	4%
Totalmente de acuerdo	5	3%
TOTAL	183	100%

Fuente: Elaboración propia

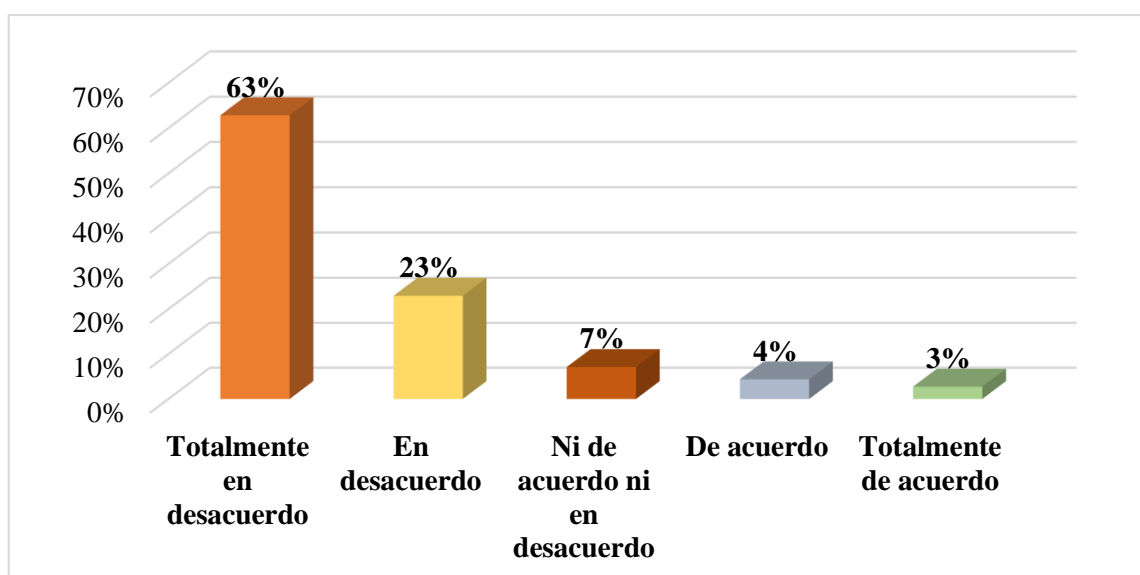


Figura 3. Frecuencias de resultados de la dimensión servicios de una entidad público

Interpretación

Del 100% de encuestados, de la Tabla 3, el 63% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo un 23%, que la UNSM tenga un adecuado manejo de los servicios; mientras el 4% afirman estar de acuerdo. Se deduce que la UNSM presenta deficiencias en la forma cómo se desarrolla el servicio al cliente, la información que brinda, y en el uso de los servicios con satisfacción en relación a lo que se escuchó.

Tabla 4.

Frecuencias de resultados de la dimensión resultados de una entidad pública

Calificación del instrumento	f	%
Totalmente en desacuerdo	69	38%
En desacuerdo	57	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	7%
De acuerdo	11	6%
Totalmente de acuerdo	33	18%
TOTAL	183	100%

Fuente: Elaboración propia

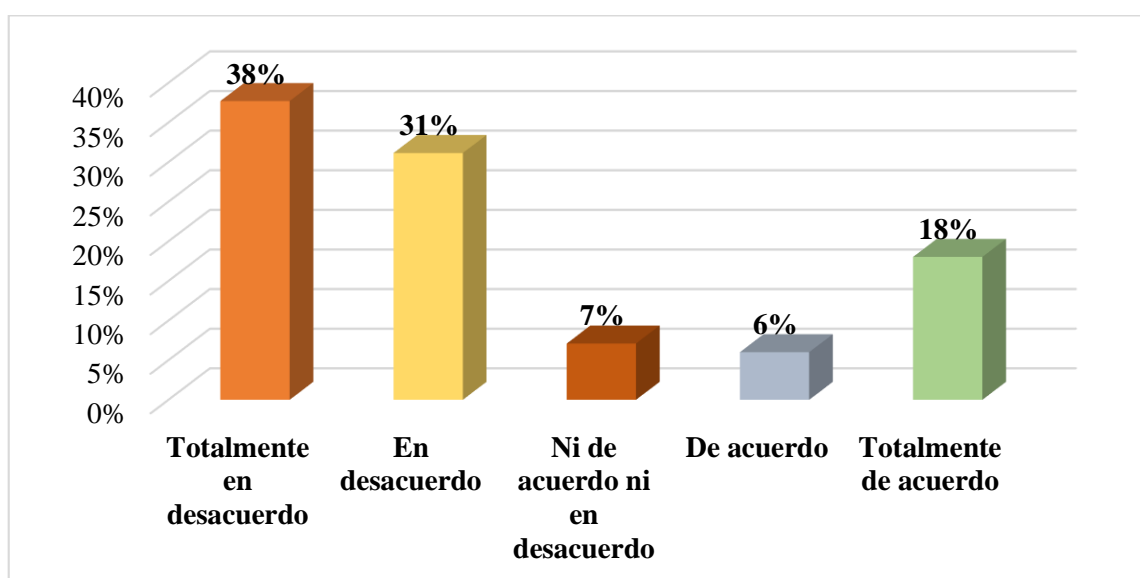


Figura 4. Frecuencias de resultados de la dimensión resultados de una entidad pública

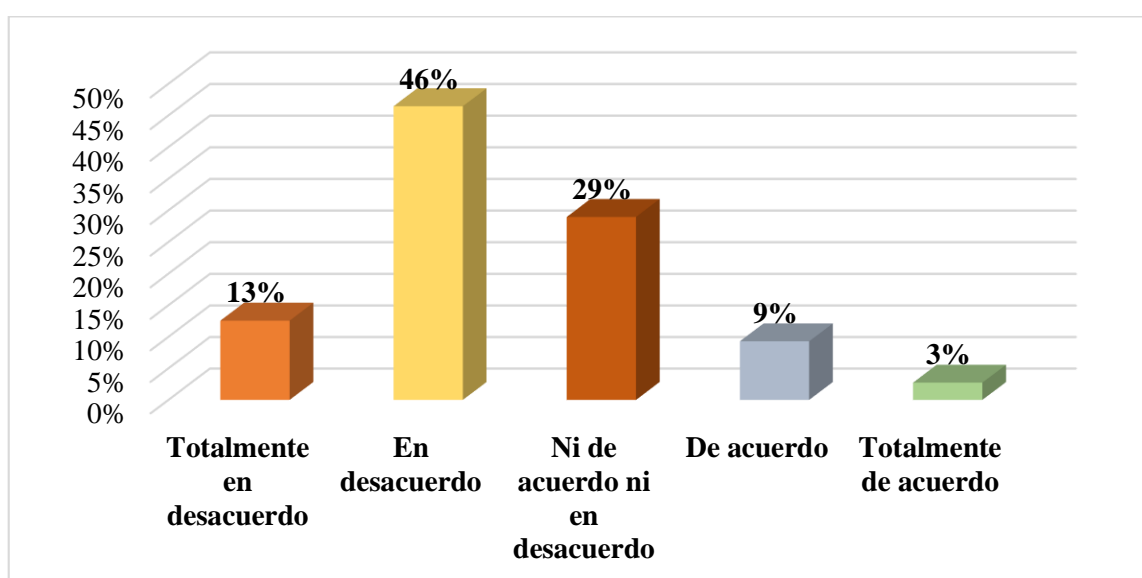
Interpretación

Del 100% de encuestados, de la tabla 4 figura 8, el 38% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo un 31%, que en la UNSM tenga resultados esperados; mientras el 18% afirman estar totalmente de acuerdo. Se deduce que la UNSM presenta deficiencias en relación a la seguridad, y en el poco esfuerzo en mejorar el medio ambiente.

Tabla 5.*Frecuencias de resultados de la dimensión confianza de una entidad pública*

Calificación del instrumento	f	%
Totalmente en desacuerdo	23	13%
En desacuerdo	85	46%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	53	29%
De acuerdo	17	9%
Totalmente de acuerdo	5	3%
TOTAL	183	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5.** Frecuencias de resultados de la dimensión confianza de una entidad pública**Interpretación**

Del 100% de encuestados, de la tabla 5 figura 9, el 46% confirman estar en desacuerdo y en ni de acuerdo ni en desacuerdo un 29%, que la UNSM haya realizado acciones para obtener la confianza; mientras el 9% afirman estar de acuerdo. Se deduce que la UNSM presenta deficiencias en la forma de actuación en diversas misiones, falta de profesionalismo cuando enfrentan desafíos de gestión y, en la persuasión negativa de la ejecución del gasto en publicidad para generar respeto.

1.2. Discusión

En relación al objetivo general, en la investigación se definieron estrategias de reconocer competencias, precisar los ascensos, características y competencias, trazar otros puestos, comunicar la necesidad, delinear el puesto y perfil, fijando vías de reclutamiento, informes sobre candidatos, elaboración de data, proceso de reconocimiento y separación de aspirantes, elaborar modelos de entrevistas y formatos de evaluación, elegir un currículo, comunicar, comenzar el proceso, diagnóstico, fijar estructura de recompensas, precisar el modelo metodológico para compensaciones, valorar actividades, resultados y caracterizar cualidades; ello coincide que con los resultados de Cadena (2016) quien concluye que, es fundamental constituir acciones acertadas para lograr tener el recurso dispuesto, competente, profesional, comprometido, con valores éticos y morales en todas las áreas de trabajo, con el propósito de lograr resultados de calidad a la sociedad. Es preciso aseverar que el talento humano es uno de los instrumentos productivos más significativos que poseen las organizaciones en el mundo administradamente globalizado; de la misma forma, Arbaiza (2016) afirma que en el espacio de la gestión humana han salido y permanecerán diferentes modelos y señales. La señal con mayor promoción hoy es que el primer activo de las empresas son los colaboradores, quienes son las que crean valor por su diversidad: al tener perfiles diversos aportan una mayor gama de conocimientos y habilidades específicas, aumentando los resultados derivados de las funciones a su cargo; otro ejemplo, es que reafirma las estrategias es el que destaca Jara y Cedeño, (2019), que desde hace algunos pocos años, en el Ecuador, se efectuó reformas, donde consideró modelos de transparencia en la promoción de la responsabilidad en el trabajo del servicio público, siendo necesario ejecutar un seguimiento permanente del modelo de gestión, con la finalidad de desplegar ajustes en relación de calcular el valor público creado por la transparencia. En ese sentido, López (2018) afirma que las organizaciones estatales para dar cumplimiento a los objetivos y lograr la perfección en la gestión, estimulan el fortalecimiento de la gestión del talento humano por medio de la capacitación para provocar una cultura de compromiso de servicio a la comunidad y unen el trabajo con la tecnología que alcanza el desarrollo organizacional de forma eficiente y; por último, coincide con Jara et al (2018) quien concluye que, en la actualidad, se está viviendo en un mundo de grandes cambios; ello implica replantear las diversas formas de gestionar las organizaciones y en particular las instituciones públicas. Bajo esta perspectiva, cobra importancia la gestión del talento humano, como herramienta para mejorar variables administrativas, estando conscientes que el desempeño del talento

humano tiene incidencia directa en la eficiencia y funcionamiento correcto de las organizaciones, y en este caso en particular, organizaciones del área de la gestión pública, específicamente la administración central del Ministerio de Salud – MINSA, diversas corrientes enfocan que una adecuada gestión del talento humano, incide en el desempeño eficiente de otras variables.

En relación al objetivo específico 1, en la investigación se determinó que el 61% de la población percibe que existe una mala praxis en la gestión de recursos humanos de los administrativos de la UNSM, mientras que el 23% menciona que realiza de manera regular, mientras que en relación al tercer objetivo específico, en la investigación se determinó que del 100% de encuestados, de la Tabla 2, el 38% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo un 35%, que la UNSM tenga un representativo valor público; mientras el 16% afirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo un 4%. Se deduce que la UNSM presenta deficiencias en los servicios, sus resultados y en la confianza que debe transmitir; ello se contrapone con los resultados de Montalvo (2016) quien concluye que, el 63.55% de los pacientes determinan un nivel alto el valor público, un 33.11% un nivel medio y un 3.34% un nivel bajo; de la misma manera de lo que afirma Escobar (2016), que el valor público se refiere al que es generado por el estado por medio de las medidas que crea para el bienestar y generación de políticas que buscan cubrir demandas de la ciudadanía. El Estado tiene que hallar la completa satisfacción, por medio de políticas de transparencia, el rendir cuentas y el pertinente y eficiente servicio al poblador; aunque coincide con lo que menciona el Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2015), que en México, según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en el sector público se concedía 5.3 millones de puestos de trabajo, naciendo su importancia del profundo impacto social, por lo que la gestión pública tiene que estar atenta en la gestión de recurso humano y que, por un tiempo el valor agregado bruto del sector público redujo en términos reales (-) 0.9% en relación al año anterior.

Por otro lado, en relación a los servicios de la entidad, se determinó que el 100% de encuestados, de la Tabla 3, el 63% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo un 23%, que la UNSM tenga un adecuado manejo de los servicios; mientras el 4% afirman estar de acuerdo. Se deduce que la UNSM presenta deficiencias en la forma cómo se desarrolla el servicio al cliente, la información que brinda, y en el uso de los servicios con satisfacción en relación a lo que se escuchó; lo que se contrapone con los resultados de Armenta (2016) quien concluye que, sí existe valor público, con una

percepción buena de acuerdo a la prestación de servicios, fundamentada en la calidad de vida; de la misma manera por Pérez (2015) quien concluye que, la percepción del público por la influencia en la utilización de los servicios, siendo resaltada por ser una empresa que brinda un servicio y gestiona fondos públicos y; se reafirma por lo resaltado por Arévalo (2018), que por medio de los servicios, la labor del Estado es la de generar valor en beneficio de los ciudadanos, fortaleciendo así sus derechos, por lo que, el gestor público es fundamental en su labor de generar valor público de primer nivel, siendo algunas formas de aumentar el valor público de los gestores públicos son: realizar encuestas a los ciudadanos, una política de gobierno abierto, fiscalización de los medios de comunicación y, rendición de cuentas públicas.

En relación a los resultados de la entidad, el 100% de encuestados, de la tabla 4 figura 8, el 38% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo un 31%, que en la UNSM tenga resultados esperados; mientras el 18% afirman estar totalmente de acuerdo. Se deduce que la UNSM presenta deficiencias en relación a la seguridad, y en el poco esfuerzo en mejorar el medio ambiente; que se contrapone con lo que destacan Velasco, Caro y Romero (2016), en un esfuerzo conjunto entre ciudadanía y gobierno medida por los resultados que se obtengan alrededor de los problemas identificados. Tal “esfuerzo humano organizado” o gestión, satisface necesidades ubicadas al nivel de resultados y efectos.

Por último, en relación a la confianza, del 100% de encuestados, la tabla 5 figura 9, el 46% confirman estar en desacuerdo y en ni de acuerdo ni en desacuerdo un 29%, que la UNSM haya realizado acciones para obtener la confianza; mientras el 9% afirman estar de acuerdo. Se deduce que la UNSM presenta deficiencias en la forma de actuación en diversas misiones, falta de profesionalismo cuando enfrentan desafíos de gestión y, en la persuasión negativa de la ejecución del gasto en publicidad para generar respeto; que se contrapone a lo que afirma Sosa (2015), que lo fundamental para la ciudadana es recobrar la confianza con los modelos de reforma administrativa que surgieron, y que existen diferentes evidencias que la confianza ciudadana hacia los gobiernos ha ido de bajada en los últimos años, donde varios gobiernos han ejecutado acciones para recuperar confianza en las organizaciones públicas, donde las reformas actuales de forma general son dirigidas a edificar gobiernos abiertos, más inmediatos y asequibles, respondiendo con mayor prontitud y eficacia a las necesidades ciudadanas; asimismo, por Espín (2015), la GTH, brinda un valor agregado a las entidades del estado, que por las exigencias de usuarios tanto internos como externos, es fundamental crear un cambio por medio de la confianza y el ejemplo, dar fielmente su palabra de cumplir

el renunciar representaciones rígidas y complejas en las organizaciones, por lo que el reto para las organizaciones del estado es afrontar un todo donde los sistemas productivos se encuentran en constante cambio, modificando la manera de percibir el tiempo y las distancias, permitiendo la apertura de nuevas perspectivas basadas en el Talento humano.

CONCLUSIONES

- En relación al objetivo general, se elaboró una propuesta de gestión de los recursos humanos para incrementar el valor público de los administrativos de la UNSM, donde en la investigación se definieron estrategias de reconocer competencias, precisar los ascensos, características y competencias, trazar otros puestos, comunicar la necesidad, delinear el puesto y perfil, fijando vías de reclutamiento, informes sobre candidatos, elaboración de data, proceso de reconocimiento y separación de aspirantes, elaborar modelos de entrevistas y formatos de evaluación, elegir un currículo, comunicar, comenzar el proceso, diagnóstico, fijar estructura de recompensas, precisar el modelo metodológico para compensaciones, valorar actividades, resultados y caracterizar cualidades.
- En relación al primer objetivo específico, la situación actual de la gestión del recurso humano de la UNSM es deficiente, donde en la investigación se han identificado debilidades y causas, como los limitados controles internos, el débil liderazgo de equipos, la resistencia al cambio, desactualización del sistema de gestión del recurso humano, sumado a la lentitud del sistema de contratación, la escasa capacitación, la desactualización del recurso humano, la desconfianza ciudadana.
- Con respecto al segundo objetivo específico el 100% de encuestados, de la Tabla 2, el 38% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo un 35%, que la UNSM tenga un representativo valor público; mientras el 16% afirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo un 4%. Se deduce que la UNSM presenta deficiencias en los servicios, sus resultados y en la confianza que debe transmitir.

RECOMENDACIONES

- La situación actual de la gestión del talento humano de la Universidad Nacional de San Martín es deficiente, es por ello que se recomienda que se diseñen herramientas de diagnóstico para su aplicación permanente al personal administrativo.
- Diseñar un software (programa) para evaluar las deficiencias en los servicios, sus resultados y en la confianza a tiempo para su mejora.
- Diseñar un software para el procesamiento sistemático y ordenado de las estrategias para reconocer competencias, precisar los ascensos, características y competencias, trazar otros puestos, comunicar la necesidad, delinear el puesto y perfil, fijando vías de reclutamiento, informes sobre candidatos, elaboración de data, proceso de reconocimiento y separación de aspirantes, elaborar modelos de entrevistas y formatos de evaluación, elegir un currículum, comunicar, comenzar el proceso, diagnóstico, fijar estructura de recompensas, precisar el modelo metodológico para compensaciones, valorar actividades, resultados y caracterizar cualidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aceh, kue tradisional khas, & kue tradisional khas Aceh. (2020). La administración del recurso humano en entidades oficiales del sector de servicios públicos. In *Universidad Militar Nueva Granada*.
- Acevedo, E., Aristizábal, C. A., Valencia, A., & Bran, L. (2020). Formulación de modelos de gestión del conocimiento aplicados al contexto de instituciones de educación superior. *Información Tecnológica*, 31(1), 103–112.
- Alan Neill, D., & Cortez Suárez, L. (2018). Procesos de la investigación científica. In *Editorial Utmach* (Vol. 53).
- Álvarez-Indacochea, B. V., Indacochea-Ganchozo, B. S., Álvarez Indacochea, A. A., Yoza-Rodríguez, N. R., & Figueroa-Soledispa, M. L. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Dominio de Las Ciencias*, 4(1), 362. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i1.749>
- Álvarez-Panta, A. J. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *Cienciamatria*, 7(2), 902–915. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.562>
- Angeles Suarez, N. E. (2020). Desafíos de la gestión de recursos humanos para la transformación digital de administración pública peruana. *Informe SERVIR*, i.
- Anzola Morales, O. L. (2018). La gestión de recursos humanos y la construcción de subjetividades en las nuevas condiciones de la economía. *Universitas Psychologica*, 17(1), 1–14. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy17-1.grhc>
- Barja-Ore, J., Valverde-Espinoza, N., Fiestas Requena, K. N., & Aguilar-Aguilar, S. (2021). Cambios en la disponibilidad de los recursos humanos en salud en el Perú. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 50(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572021000100014&lang=es
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60.
- Biedma-Ferrer, J. M. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *Revista Geon (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 8(1). <https://doi.org/10.22579/23463910.272>
- Buitrago, K., & Pabón, J. (2021). Revisión de literatura sobre los recursos humanos y la

- responsabilidad social empresarial . *. *Revista de Ingenierías Interfaces*, 4(1), 1–11.
- Cabana, S. R., & Serena-chile, L. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía , fomento y Influence of management control on public value generated in services dependent on the ministry of economy , development and touri. *Informacion Tecnologica*, 31(2), 103–116.
- Canaza, H., Flores, Y., & Verónica, T. (2021). Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 1(3), 7–17. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.03.001>
- Charry Condor, H. O. (2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Comunicación*, 9(1).
- Chica-Vélez, S. A., & Salazar-Ortiz, C. A. (2020). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. *Opera*, 28, 17–51. <https://doi.org/10.18601/16578651.n28.02>
- Chilet, J. A. (2019). Desarrollo moral y valor público. *Saber Servir*, 2(2), 34–44. <http://revista.enap.edu.pe/article/view/3473>
- Cuesta, A., Fleitas, S., García, V., Hernández, I., Anchundia, A., & Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 24–35. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/341-Texto del artículo-531-1-10-20200414.pdf>
- Cuesta Santos, A. (2019). Tecnología de gestión de recursos humanos. *Ciencias Sociales y Humanísticas*, Vol. 9(3), 193–196. <http://revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/download/699/717>
- Elina, L., & Coronel, F. (2021). Cualificación de los recursos humanos en el gobierno municipal: un caso de la municipalidad provincial de Mariscal Cáceres, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6876–6911. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.806
- Garrigós Simón, F. J., Pagán Castaño, E., & Sánchez García, J. (2020). The mediating role of wellbeing in the effect of human resources management on performance. *ESIC MARKET Economic and Business Journal*, 52(Volume 52, Issue 1), 19–44. <https://doi.org/10.7200/esicm.168.0521.1>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); 6ta ed.).

- Huapaya Capcha, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Jaén, D. (2019). Tendencias en gestión de recursos humanos en una empresa saludable y digitalizada. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies: IJISEBC*, 6(2), 63–80. <https://0-dialnet-unirioja-es.llull.uib.es/download/articulo/7218453.pdf%0Ahttps://0-dialnet-unirioja-es.llull.uib.es/servlet/extart?codigo=7218453>
- Jiménez, W. F., Gallardo Medina, W. M., & Ortíz Paredes, W. F. (2018). Modelo de gestión por procesos en las universidades del Ecuador. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 19(Vol. 18 Núm. 19 (2018)). <https://doi.org/10.47189/rcct.v18i19.204>
- Leal Arana, E. N., & Quispe Rojas, C. A. (2018). Gestión Por Procesos Para Mejorar La Eficiencia Operativa Del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018. In *Universidad Cesar Vallejo*.
- Maitta, I. (2014). Investigación diagnóstica o propositiva. In *Universidad Técnica de Manabí*.
- Martín Seco, P., & Martín Pérez, S. (2014). Del pensamiento a la acción..., creando valor público. Herramientas de la gestión estratégica para la integración de las competencias en el Sistema Educativo. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 57–73. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i11.10178>
- Pakamuros, R., Zegarra, W., Olano, D., & Lluncor, M. (2021). El valor público, característica fundamental en la nueva gestión pública Public value, a fundamental characteristic in the new public management. *Pakamuros*.
- Pérez Campdesuñe, Rr., De Miguel Guzmán, M., & Sánchez Rodríguez, A. (2021). Mirada a las prácticas de gestión de recursos humanos en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(SpecialIssue 4), 246–266. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.37005>
- Pinedad Nebot, C. (2019). Retos de futuro en la gestión de los recursos humanos públicos en Brasil y España. *Administração Pública e Gestão Social*, 11, 1–19.
<https://doi.org/10.21118/apgs.v4i11.6373>
- Quiñonez Villegas, C., & Peralta Quisirumbay, M. F. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, 2016. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1). <https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1042>
- Quiñones Li, A. E., Cervera Cajo, L. E., Macarlupu Guevara, D. M., & Quiñones

- Vernazza, C. A. (2021). Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 5(21), 1544–1553.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.296>
- Quiroz Culqui, P. (2018). Gestión del potencial humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Administrativa del Ministerio Público de San Martín, distrito de Moyobamba, 2017. In *Universidad César Vallejo*.
- Ramos, L., Mario, M., & Beltrán, R. (2020). Rasgos distintivos de las evaluaciones formativas para el desempeño docente. *Perfiles Educativos*, XLII, 144–159.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22201/iissue.24486167e.2020.169.59287>
- Rey Navarro, W., & Morales Carrión, C. (2021). El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil en la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2018 - 2019. *Prospectiva Universitaria*, 16(1), 117–120.
<https://doi.org/10.26490/uncp.prospectivauniversitaria.2019.16.1087>
- Reyes Berlanga, M. L., López-Lemus, J. A., Vargas Chanes, D., & De La Garza Carranza, M. T. (2020). El papel de los recursos humanos en la prevención de errores médicos para la mejora en el sistema de calidad hospitalaria. *Nova Scientia*, 12(25).
<https://doi.org/10.21640/ns.v12i25.2254>
- Rodríguez Sánchez, J. L. (2020). Necessary actions to improve the cause-effect relationship between investment in human resources management practices and motivation in the company [Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de re. *Informacion Tecnologica*, 31(2), 207–220. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85085250267&doi=10.4067%2FS0718-07642020000200207&partnerID=40&md5=99695c652a914c575b265694150f5258>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Universidad Ricardo Palma (ed.); Primera ed).
- Simancas, R., Silvera, A. de J., Garces, L., & Hernández, H. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 377–391.
- Szlechter, D. F., & Zangaro, M. B. (2020). Big data and people analytics: Intimacy and emotions in human resource management. *Innovar*, 30(78), 75–87.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n78.90306>

- Valeriano Ortiz, L. F. (2019). Transparencia en la gestión pública y privada del Perú frente a la crisis de valores que afectan el desarrollo del país. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(43), 31–43.
- Yañez Sarmiento, M., Yañez Sarmiento, J., & Morocho Espinoza, J. (2018). Importancia de los recursos humanos en las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador. *Revista Científica Cienfuegos*, 10(3), 134–141.
<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus%0ARESUMEN>
- Yangali Vicente, J. S., Rodríguez López, J. L., Vásquez Tomás, M. R., & Chahuara Ardiles, J. G. (2018). La relación de la toma de decisiones y la gestión educativa en docentes gestores de la universidad. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 60–76.
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.758>

ANEXO
ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO (PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FUNCIONARIOS)

Señor (a) Buenos días, estamos haciendo una encuesta para determinar la influencia de: LA GESTIÓN DE RECURSO HUMANO EN LA CREACION DE VALOR PUBLICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN MARTIN; por lo que agradecemos, leer cada uno de los enunciados y marcar con una (x), la alternativa que considere sea el caso.

(Responda con toda confianza, puesto que se garantiza una total reserva de sus apreciaciones).

1 = Totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Ni de cuerdo ni en desacuerdo. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.

INDICADORES	ENUNCIADOS	VALORES				
GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS						
Incorporación	1. El personal que labora en la Universidad Nacional San Martin, es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la institución.	1	2	3	4	5
	2. El personal labora en la Universidad Nacional San Martin, cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña.	1	2	3	4	5
	3. La distribución de personal se realiza en función al cuadro de asignación de personal (CAP).	1	2	3	4	5
Capacitación	4. La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador.	1	2	3	4	5
	5. En la capacitación del personal se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios. (Ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema).	1	2	3	4	5
	6. Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones.	1	2	3	4	5
Evaluación del desempeño	7. La evaluación se realiza por personal calificado, con un criterio motivador para el trabajador.	1	2	3	4	5
	8. La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal del establecimiento.	1	2	3	4	5
	9. Los resultados de la evaluación del personal, son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
Incentivos	10. Por el buen desempeño del personal, se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad.	1	2	3	4	5
	11. Por el buen desempeño del personal, hay a estímulos (monetario o no monetario), para el trabajador.	1	2	3	4	5
	12. Por el buen desempeño del personal, es promovido a algún cargo jerárquico.	1	2	3	4	5

El cuestionario tiene como objetivo el evaluar el valor público de la UNSM. A continuación, presenta cinco opciones con escala de Likert del 1 al 5:

1 = Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3= Ni de cuerdo ni en desacuerdo. 4= De acuerdo. 5= Totalmente de acuerdo.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORES				
Servicios de una entidad pública	Servicios al cliente	1. Es tratado de forma adecuada por el personal administrativo de la UNSM.	1	2	3	4	5
	Información	2. Se siente bien satisfecho con la información brindada por la administración de la UNSM.	1	2	3	4	5
	Uso de servicios	3. Ha comprobado con satisfacción lo que ha escuchado por medios usando los servicios de la UNSM.	1	2	3	4	5
Resultados de una entidad pública	Seguridad	4. Se siente satisfecho con los servicios de la UNSM en relación a seguridad.	1	2	3	4	5
	Mejora del medio ambiente	5. Siente que la UNSM hace esfuerzos para mejorar el medio ambiente.	1	2	3	4	5
Confianza de una entidad pública	Actuación	6. Percibe que las autoridades demuestran tener éxito en una serie de misiones creando una imagen de un servicio profesional exitoso.	1	2	3	4	5
	Profesionalismo	7. Percibe que las autoridades enfrentan con eficacia los principales desafíos de gestión	1	2	3	4	5
	Persuasión	8. Percibe que se genera confianza y respeto, ejecutando campañas publicitarias sustanciales para ganar apoyo más amplio.	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su valiosa

COLABORACIÓN.