



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL POLÍCLINICO
I.S.A. E.I.R.L EN EL DISTRITO DE BREÑA, LIMA-PERÚ, 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autora:

Samantha Ushiñahua Rengifo

Asesor:

Mg. Rossmery Albarran Taype

<https://orcid.org/0000-0002-5189-8522>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Magnolia Jesus Dusek Paz	06782959
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

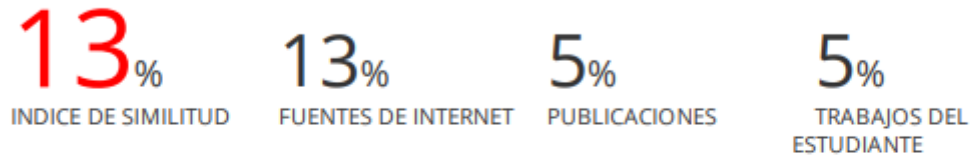
Jurado 2	Mario Edison Ninaquispe Soto	41887115
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Jurado 3	Maria Isabel Flores Bazan	45659048
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS DE INVESTIGACIÓN

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	moam.info Fuente de Internet	3%
3	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	3%
4	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl Fuente de Internet	2%
5	repositorio.cuc.edu.co Fuente de Internet	2%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 2%

DEDICATORIA

A mis hermanas y tíos por ser un apoyo durante los periodos de altibajos en esta etapa de mi vida y por tener un camino de superación agradable.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi familia, por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios .

Agradezco a mi asesor por su disposición y tolerancia mientras trabaja en la realización de mi tesis.

A los profesores de la Universidad Privada del Norte por su apoyo y dedicación durante estos años de carrera.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2. Antecedentes	13
1.2.1 Antecedente internacionales	13
1.2.2 Antecedentes Nacionales	15
1.3. Marco teórico	18
1.3.1 Evolución de las teorías sobre recursos humanos	18
1.3.2 Variable	19
1.3.3 Modelos de “Gestión de Recursos Humanos2	20
1.3.4 Dimensiones	23
1.3.5 Formulación del problema	27
1.3.6 Objetivos	27
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
2.1 Tipo de Diseño de investigación.	30
2.2 Población y muestra	31
2.3 Técnicas, instrumentos y análisis de datos	32
2.4 Procedimiento de recolección de datos.	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS	38
3.1 ANÁLISIS DE LA VARIABLE	38

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	42
4.1 Discusión	42
4.2 Conclusiones	44
4.3 Recomendaciones	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de trabajadores	31
Tabla 2 Alfa de Cronbach	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:Resultados generales de la gestión de recursos humanos en el Policlínico ISA 2023. Fuente: SPSS.....	38
Figura 2: Resultados de dimensión de Reclutamiento. Fuente: SPSS.....	39
Figura 3:Resultado dimensión de selección de personal. Fuente: SPSS	40
Figura 4:Resultado dimensión de Capacitación. Fuente: SPSS.....	40
Figura 5:Resultado dimensión de evaluación de desempeño. Fuente: SPSS.....	41

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo describir cual es el nivel desarrolla de la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA. E.I.R.L en el distrito de breña, Lima-Perú 2023, el tipo de investigación es descriptivo con un enfoque cuantitativo. La población de estudio fueron los 15 colaboradores de la empresa, se aplicó la técnica de encuesta con el instrumento de cuestionario el cual cuenta con veinte preguntas examinadas en las siguientes 4 dimensiones: reclutamiento, selección de personal, capacitación y evaluación de desempeño. A partir de los resultados se identificó que la gestión de recursos humanos se desarrolla de manera regular, donde la dimensión evaluación de desempeño y capacitación es la que se debe mejorar, a partir de lo cual recomendamos estructurar las necesidades de formación y entrenamiento de los colaboradores, así mismo estar alineado a la formación de la empresa e identificar los puntos claves para reforzar y adecuar según la necesidad de cada uno de los colaboradores. Se recomienda estructurar la evaluación de desempeño, al definir qué aspectos se evaluará, teniendo en cuenta una evaluación de 360° mide (comportamientos y actitudes) y tiene la empresa que precisar quiénes son los colaboradores para la evaluación individual o grupal. Se utilizó un baremo que fueron clasificados de la siguiente manera bueno (escala de 15 a 20), regular (escala 8 a 14) y malo (hasta 7).

PALABRAS CLAVES: Gestión de recursos humanos, reclutamiento, selección de personal, capacitación, evaluación de desempeño, estrategia, desarrollo, competencia.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La gestión de recursos humanos demanda para las organizaciones desafíos importantes, plantea estrategias y políticas dirigidas a la gestión de personas basada en lo general, al sustituirse por experiencia de gestión que determinan las características de hoy. En este capítulo plantea reflexiones sobre participación de gestión recursos humanos que son provenientes de los procesos que sugieran opciones como el liderazgo personalizado y la gestión de acuerdo psicológico con métodos más prácticos de solucionar el recurso personal en las empresas. (Vesga Rodríguez, 2019)

Por otra parte, el recurso personal es fundamental para las empresas, el principal objetivo es el progreso de las personas, su bienestar y crecimiento, renovando actitudes claves como la resiliencia, la responsabilidad, lo objetivo y la interdependencia de toda la organización. En ese sentido, el centro es el equipo, su bienestar y crecimiento y eso repercute de manera positiva el valor de la empresa. (Forbes, 2023)

A nivel Latinoamérica en un estudio realizado por Cerem (2021) muestra que la gestión de Recursos Humanos es el eje responsable de todo aspecto humano de la empresa, tiene un papel importante en el mantenimiento de todos los colaboradores de la organización. La gestión de recursos humanos enfrenta desafíos al obtener personal capacitado. Existe una creciente demanda de perfiles con fuertes habilidades que complementan las fortalezas humanas como son la disciplina, la resiliencia, la tolerancia, la toma de iniciativa, el liderazgo y la empatía. Cada colaborador busca mejorar condiciones laborales, esto crea un grupo constante y creciente que son más difíciles de reemplazar.

La entrevista de Prieta (2022), por su parte Joaquín Martínez gerente de Recursos Humanos de la organización Nestlé, México, añadió diciendo la pandemia ha incrementado la transformación hacia lo virtual y la gestión de recursos humanos a tener un objetivo claro, la conexión emocional y de trabajo es importante para las personas. El futuro de la gestión de recursos humanos en Nestlé México, Martínez dice que un largo plazo la cantidad de puestos se van a relacionar con el bienestar social aumentara adecuadamente. Todos los colaboradores se deben centrar en lo que la organización aporta y señala que es importante educar líderes y gerentes para que existe una buena comunicación con su equipo. Finalmente dice que “cuando eres un líder, más del 50% de tus tareas están impulsadas por las personas. Los logros laborales y personales se quedan atrás, porque todo se logra a través de un equipo”.

A nivel nacional, según un artículo de Bock (2022), el 2023 será un año crítico para que las empresas puedan tener éxito y la gestión del personal será un factor decisivo. Además, al realizar un procesamiento de datos, pueden tener un gran impacto significativo en la motivación y productividad de los colaboradores, lo que a su vez puede contribuir al éxito a largo plazo de la empresa. El Instituto de Ciencias HEGEL (2021), señaló en su artículo, la consideración de la gestión de recursos humanos en la nación, proporciona instrumento preciso para que asegure el manejo proporcionado de los recursos públicos y originados de la tributación de la ciudad.

Asimismo, la gestión de recursos humanos es importante para los próximos años dada la estratégica del rol en las organizaciones. Debido a las peculiaridades de nuestro país, el atrasado de desarrollos tecnológicos y las condiciones de trabajo no estándar, no podemos hablar del futuro del trabajo como en otras partes del mundo. Cerca de 1.1 millones de empleos se perdieron en el

2020, lo que provocó un aumento en la tasa de empleo informal y pobreza (IPE). Es por ello centrarse en la creación de empleos y de alta calidad, así como en el bienestar de los trabajadores, tanto físico como emocional. Además, la panelista Silvia Escribano plantea “que las empresas están necesitando líderes que sean capaces de generar en las personas experiencias memorables” (Congreso de Seminarium & Abe, 2021).

Esta investigación se centrará en describir cómo se desarrolla la gestión de recursos humanos aplicada al Policlínico I.S.A E.I.R. L ubicada en el distrito de Breña, Lima, a fin de profundizar sobre las variables del estudio y demostrar la importancia de estos en el mundo empresarial.

1.2. Antecedentes

En esta parte de la investigación se mostrarán estudios de tesis internacionales y nacionales, relacionados con esta variable de estudio.

1.2.1 Antecedente internacionales

Asimismo, la investigación de Gattia Chavarría (2018), sobre la tesis titulada “Diseño de un modelo de gestión de recursos humanos en la empresa anglo ecuatoriana de Guayaquil.” Realizó estudio investigativo el cual permitió a través del planteamiento de aumentar la gestión del personal en la organización anglo ecuatoriana con la finalidad de incrementar la eficiencia de la organización, por medio del descubrimiento de dificultad realizado que pueda demostrar lo fundamental que perjudica el desarrollo del trabajo al momento de realizar y demostrar tareas. Este proyecto descubre la causa a través del diagnóstico, establece metas estratégicas hacia el desarrollo

o peligro que perjudica con mayor fuerza a las empresas, para lograr resultados y así la organización pueda desempeñarse de la manera adecuada.

En la investigación de Armijos Mayon, Bermúdez Burgos, & Mora Sánchez (2019), en su tesis “Gestión de administración de los Recursos Humanos”, su finalidad es explicar la “gestión de recursos humanos en las empresas del Ecuador”. Establecieron que los recursos humanos es lo fundamental de una organización, el departamento de personas es el cimiento de las empresas para determinar y asegurarse en el mercado laboral; se orienta a la selección, reclutamiento, beneficios, compensación, seguridad e higiene en el trabajo, desarrollo empresarial. La gestión del talento personal se encuentra rigurosamente estructurado con reglamentos que está permitido consolidar los procesos de evaluación, desempeño, selección y capacitación personal. Con el pasar el tiempo tiene mayor relevancia y siendo uno de los pilares más importantes, que sostienen mejoras y iniciativas para el aprovechamiento de la gestión de recursos humanos en la empresa mencionada.

En la investigación de Gonzalez & Carrillo (2022), en su tesis titulada “La Gestión Recursos Humanos en la innovación y el desempeño de las Pymes de Baja California”. El propósito de este estudio fue determinar la implicancia estadística de la relación causal para determinar elementos de originalidad y brindar una buena atención al cliente, la gestión del talento humano y medios de las organizaciones en el trabajo empresarial las Pymes de baja California. Al utilizar los métodos analíticos basados en un total de 687 personas encuestados; utilizaron principales modelos de registro: fue el estudio factorial preliminar para aminorar el tamaño de lo variado observado. Luego utilizo el estudio factorial afirmativo y por ultimo empleo muestras con una sola estructura. En consecuencia, la administración personal (compensación de sueldo y

fortaleza de sus capacidades) afecta de manera neutral la operación de las empresas. La gestión de recursos humanos es uno de los factores más fundamentales para que puedan brindar óptimas funciones de trabajo y capacitación constante para desarrollar capacidades y habilidades.

En la investigación de Solís Acuña & Mata Abdelnour, (2022) en su tesis titulada “Metodología para la gestión de recursos de consumo energético durante el proceso constructivo” llevó a cabo investigaciones con el objetivo de comprender el desarrollo del control y la gestión eficiente de recursos de la energético de los estudios a nivel internacional y nacional. Aumentaron procesos y herramientas para la creación de nuevos métodos con el fin de generar una primera aproximación inicial para estimar y documentar el consumo de energías en las construcciones para definición de las estadísticas para el mayor desempeño. utilizaron dos proyectos de construcciones el método propuesto recibió una gran aprobación para la validación y registrar estadísticas a lo largo de la ejecución del proyecto lo que ayuda a controlar el consumo.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

En la investigación de Mulatillo Yanayaco (2018), en su tesis titulada “Gestión de Recursos Humanos de la empresa Anclaf S.A.C. Lima, 2017”. En cuanto al problema que se aborda en esta indagación es el mejoramiento de la administración personal, por medio dicha transformación del documento de mejoramiento al utilizar patrón de crecimiento efectivo del trabajo. El estudio se realizó utilizando una frase holística, método mixto, diseño de campo proyectivo y no experimental. La herramienta de recolección de datos se llama cuestionario “Gestión de recursos humanos”, la investigación tiene 39 personas encuestadas. El 92.31% afirman que el nivel de selección del personal es regular; mientras que el 7.69% de los encuestados consideran que el nivel

de selección del personal es bajo, en la categoría de inducción la evidencia muestra que el 69.23 % de los encuestados es regular y solo el 30.76 % indica al desarrollo de inducción es alto, la categoría de capacitación el 48.72 % confirmaron que el desarrollo es regular, el 33.33% de las personas encuestadas confirmaron que es bajo y el 17.95 % considera que es alto en la empresa Anclaf. En la categoría fidelización el 92,31 % considera que es alto, y el 5,13 % cree que es bajo y el 2,56 % cree que la empresa Anclaf tiene una regular lealtad a los colaboradores. Se debe a que brindan una adecuada gestión que permite mantener a los colaboradores motivados, asegurando que mejoren su capacidad de desempeño laboral con esmero y actitud para el alcance de sus objetivos propuestos por la empresa.

La investigación de Mory Morino (2019), en su tesis titulado “Gestión de Recursos Humanos del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico, Lima, 2018”, tuvo como objetivo principal describir la percepción sobre la gestión de recursos humano. El método utilizado fue deductivo y el tipo de investigación fue a nivel básico y representativo. Además, su población total es de 115 trabajadores y el muestreo estuvo conformada por 89 colaboradores de oficina. El método utilizado al momento de recoger datos del sondeo y el cuestionario fue validado adecuadamente por juicio de expertos según determinado por las estadísticas de confiabilidad del Alfa de Cronbach. Determinaron lo siguiente: la gestión del personal es calificado con un buen nivel de 52,81%, lo cual se relaciona con la buena gestión del personal, 43,82% considero que es regulado y el 3.37% los encuestados indicaron que es malo.

En la investigación realizada por Castañeda Chucchucan (2019), en su tesis titulada “Propuesta de un modelo de gestión de recursos humanos por competencias para la mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa lácteos Huacariz, 2017”. La investigación sostuvo que su objetivo principal es proponer una guía de gestión por habilidades para mejorar el desempeño de los colaboradores de la organización. Actualmente en las empresas no existe un método de administración, esto trae como consecuencia incertidumbre en la gestión de recursos. A través del planteamiento indaga aumentar la eficiencia, capacidad y producción. Su población constituida por 50 colaboradores y su muestra de 33 colaboradores. Al obtener los resultados de la encuesta el 85% de los empleados consideran que la capacitación que recibieron al inicio del trabajo fue regular o mala por falta de tiempo, información insuficiente y falta de manual.

En la investigación de Vilca Pinche (2019), en su tesis “La gestión de recursos humanos como plataforma para la misión institucional del ministerio público”. La indagación analizada permitió resolver la dificultad culminada de las tareas, dicha población fue de 135 personas y como muestra tuvo a 100 personas, los instrumentos utilizados en la investigación; los cuestionarios y manuales. Asimismo, el 92% de las personas encuestadas dice que la administración del talento humano es el proceso de organización, planeación, gestión, gerencia y comprobación en el sector mencionado. Después de identificar el problema propuesto ofrece una solución mediante el planteamiento de la suposición: La gestión del recurso humano tiene un impacto característico en la delegación. Asimismo, los objetivos de estudio son lo siguiente: Determinar el papel de la gestión de recursos humanos en la misión de las instituciones públicas. La gestión es un trabajo calificado la cual manejan líderes de acuerdo a su área.

En la investigación de Riva Tuesta (2018), en su tesis titulada “Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018”. La muestra estuvo conformada por 32 personas. Las técnicas de recolección se dieron mediante la encuesta a los colaboradores que consta de 20 preguntas, de la cual fue validado por expertos y su confiabilidad está determinada por el coeficiente Alfa de Cronbach, trabajo de manera interna para brindar las mejores condiciones al personal. Sus dimensiones son seleccionar, capacitar, reclutar, promocionar y evaluar, los estudios realizados muestran que el reclutamiento y la selección se vinculan con un 0.518 de coeficiente, el cual es moderado y el 81% de los trabajadores opinan que esta dimensión es insuficiente.

1.3. Marco teórico

En el estudio actual, solo hay una variable, la gestión de recursos humanos. La base teórica y dimensiones de estas variables brindara mejores enfoques y desarrollo de la investigación.

1.3.1 Evolución de las teorías sobre recursos humanos

El mundo del trabajo y la forma en que gestionamos los recursos humanos ha cambiado drásticamente en los últimos años gracias a la recesión, los avances tecnológicos y una nueva generación de colaboradores con una visión radical. Los mayores desafíos en la gestión de recursos humanos son la planificación de la sucesión y dotar a los líderes que necesitan para que tengan el éxito (Perez, 2019).

El autor dice, si bien las tendencias muestran que los empleadores consideran que la creciente competencia por trabajadores calificados es un desafío clave, los lugares de trabajo se centran cada vez más en el bienestar de los empleados. Hoy en día se está impulsando a los

empleadores la forma de gestionar el talento al ofrecer horarios de trabajo flexibles, mejores planes de compensación y planificación de sucesión (Perez, 2019).

La denominación de “hombre” evoluciona en el ambiente empresarial y se centra principalmente en cuatro términos: personal, recursos humanos, capital y habilidades. (Morales, 2015), determinó:

individual: un grupo de individuos que forman parte de un grupo, empresa y afiliación.

Recursos humanos: Conjunto de capital humanos, controlado por la empresa en la relación laboral directa, utilizado para solucionar las necesidades de la empresa.

Capital humano: El conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que integran las empresas.

Talento humano: Estado intelectual de las personas de una empresa que se valora por sus capacidades de desempeño innatas y adquiridas.

Según Quiroa (2021), administración del talento humano su cuya tarea garantiza que las empresas desempeñen, operen de manera efectiva y eficiente, a través de una gestión adecuada; el enfoque primordial está en colaboradores y las relaciones que forman en las empresas. En primer lugar, mantener un ambiente favorable para trabajar. El autor propone el máximo desarrollo de las capacidades y habilidades de los colaboradores. Permite el desarrollo de las personas y de toda la empresa. Según Quiroa una gestión adecuada ayuda a lograr objetivos y para ello es necesario llevar a cabo el proceso de planificación, organización y control de las tareas. De esta manera las personas que forman parte de las empresas puedan lograr resultados efectivos.

1.3.2 Variable

Gestión de recursos humanos

Según Werther y Davis (2008), dicen que la gestión Recursos Humanos cumple con la finalidad del progreso mediante la colaboración de las personas hacia las empresas, el rendimiento hacia las empresas es compromiso de los líderes y colaboradores, asimismo la visión estratégica es la base para lograr una gestión adecuada en cualquier organización. (p.9)

Según Chiavenato (2009), “la gestión de recursos humanos, está compuesta por diversas actividades de expertos y administradores, como integrar, organizar, recompensar, desplegar, impedir y evaluar a los individuos que tiene por objeto prever habilidades y competitividad a la institución. Estos comprenden el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p.9).

Chiavenato (2009), en la teoría de la gestión de recursos humanos, define que los empleados deben ser vistos como recurso valioso para lograr metas y objetivos de las organizaciones y de todos los colaboradores a través de: “Planear, coordinar, organizar y controlar” así puedan actuar efectivamente como mediadores, el desempeño de los colaboradores tiene que ser para que puedan cumplir los objetivos individuales y grupales que están relacionados con el trabajo.

1.3.3 Modelos de “Gestión de Recursos Humanos2

Marrero Piedra, Souto Andino, & Marrero Ancizar (2021), los conceptos actuales del sistema de gestión de recursos humanos facilitan el estudio de modelos funcionales que reflejan

características organizacionales adaptadas a su cultura y culturas nacionales centradas en las personas. Los autores están convencidos de que es importante identificar y comprender los modelos clásicos de la gestión de recursos humanos que todavía se utilizan y discuten hasta el día de hoy.

Modelo de Scarpello Y Ledvinka (1988)

La norma mencionada explica el entorno(consumidor), capacidad, técnica, trabajo adecuado a lo comercial y la producción. Su diseño tiene en cuenta misiones, metas, planes, habilidades, proyectos. La estructura del método de la gestión del talento humano se divide en planear, implementar y evaluar los resultados. La restricción nunca considera la evaluación al trabajo da una crítica por sistemas de la gestión del talento humano. El resultado se encuentra relacionado con productividad, que afecta tanto a la eficiencia como a la eficacia. (Marrero Piedra, Souto Andino, & Marrero Ancizar, 2021)

Modelo de Schuler Y Huber (1990)

Elementos del entorno interno y externo que interviene en la planificación, provisión, evaluación, compensación y mejora. El modelo está diseñado para el desarrollo de la productividad, aumentar la calidad de vida y el compromiso laboral. Define los objetivos de atracción, retención y motivación a los empleados y el potencial de este modelo para trabajar nivel estratégico, gerencial y operativo. La auditoría no tiene en cuenta función central de la gestión de recursos humanos. (Marrero Piedra, Souto Andino, & Marrero Ancizar, 2021)

Modelo de Werther Y Davis (1992)

Lleva a cabo teniendo en cuenta los objetivos sociales, organizacionales, funcionales y de personas para definir y establecer funciones esenciales de la planificación. Los autores consideran funciones esenciales la planificación, el crecimiento y el desempeño, remuneración, vínculos personales, como los fundamentos y desafíos. Teniendo en cuenta tanto el microentorno como el entorno, los objetivos de la gestión se pueden dividir en los siguientes elementos : propósito social, propósitos organizacionales, propósitos funcionales y propósitos personales (Marrero Piedra, Souto Andino, & Marrero Ancizar, 2021).

- a) Fundamentos y desafíos: Ayuda a las organizaciones a ser más efectiva y a adaptar roles de acuerdo a las necesidades.
- b) Planificación y selección: establece gestión de recursos humanos para conseguir la investigación acerca del trabajo y necesidades futuras.
- c) Desarrollo y evaluación: Una vez contratado el personal, se orienta y asignan roles y la capacitación ideal para maximizar la productividad.
- d) Compensaciones: supervisar y alentar a los compañeros del trabajo, asegurando el talento de la empresa juega un papel adecuado con una remuneración justa.
- e) Servicios al personal: Proporcionar beneficios y condiciones de trabajo adecuados para las personas de la empresa.
- f) Relaciones con el sindicato: construye relaciones fluidas para impulsar la estrategia en beneficio de la empresa.
- g) Visión general de la gestión: dimensiones para apoyar la retroalimentación sobre el desempeño del personal.

Modelo de Idalberto Chiavenato

La dirección empresarial es consciente de los aspectos de gestión del reclutamiento, selección, empleo de personas teniendo en cuenta el papel de la gestión de recursos humanos en los sistemas por suministro, sostenimiento, control y desarrollo que refleja dicha relación con los colaboradores. Son modelos clásicos de la gestión de recursos humanos sirvieron para el desarrollo. Chiavenato habla sobre las funciones de la gestión de recursos humanos que es el reclutamiento, selección del personal, capacitación y evaluación del desempeño. (Chiavenato, 2011)

En conclusión, entre los modelos mencionados, el modelo de Chiavenato es el mejor que se corresponde con la realidad investigativa actual, ya que abarca todo el proceso de gestión.

1.3.4 Dimensiones

Para el cálculo de las variables de la gestión de recursos humanos se tuvo en cuenta las dimensiones planteado por Chiavenato (2014), la cual propuso las dimensiones a mencionar: selección de personal, capacitación, evaluación de desempeño y reclutamiento.

Reclutamiento

Chiavenato (2011), argumenta que el reclutamiento y procedimientos diseñados para reunir candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos en una organización. Requerir el proceso de selección en consecuencia de llamando a un gran número y demostrando su eficacia. Es un sistema de información a través del cual una organización descubre y ofrece oportunidades laborales en el mercado de recursos humanos que pretende cumplir. La contratación eficaz requiere

atraer suficientes candidatos para la gestión del proceso de selección de forma adecuada. Es decir, las tareas del reclutamiento es proporcionar las materias primas básicas para el funcionamiento de la organización.

Medios de reclutamiento

El mercado de recursos humanos ofrece una variedad de fuentes que deben ser creadas y posicionadas por las empresas que influyen utilizando varios métodos de reclutamiento para atraer candidatos para satisfacer la demanda.

Reclutamiento interno

El reclutamiento interno, cuando se presenta una vacante y la empresa trata de cubrirlo mediante el traslado de colaboradores que pueden ser promovidos o transferidos.

- Reubicación de personal
- Ascensos de personal
- Traslado con ascenso de personal

Reclutamiento externo

El reclutamiento es externo cuando al existir determinada vacante, una organización recluta personas con capacidades absolutas para el puesto, es decir, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento.

Técnicas de reclutamiento

- Carteles o anuncios de trabajo en la puerta de la empresa.
- Contacto o recomendados de los dueños.
- Contacto con escuelas o universidades.

- Contacto con otras empresas del mismo rubro.

Selección del personal

Chiavenato (2011), define un método de contratación, afirmando que la afiliación a cualquier organización forma parte del proceso de prevención de recursos humanos, y un paso reclutamiento, distinta explicación al momento de resolver lo peculiar desde candidatos que formaran su grupo de selección en el proceso de contratación, buscar al candidato idóneo para el puesto vacante entre los candidatos para alcanzar el objetivo al conservar y aumentar la eficacia de las personas. Desde este punto de vista, la selección pretende resolver dos cuestiones básicas:

1. Adaptación para las personas que trabajan.
2. Eficiencia y eficacia.

Mondy (2010), definió que este es el proceso de seleccionar a las personas más adecuadas para un puesto dentro de las empresas. El propósito del proceso es acoplar a las personas con su trabajo y con la empresa. El propósito de elección adecuada para identificar al momento de contratar candidatos más calificados y a la persona más adecuada para el puesto para la unidad estructural, la selección se da a un grupo de solicitantes para un puesto, y el éxito de la selección en las empresas afecta significativamente la calidad de decisión de la selección.

Capacitación

Chiavenato (2011), considera a la capacitación como un grupo de colaboradores que brinden características necesarias para desarrollar, adquirir habilidades; para aumentar la productividad y favorezca al momento de obtener el propósito que busca la organización, la

finalidad para la formación participa el comportamiento de colaboradores para mejorar su productividad.

Mondy (2010), dice que la capacitación es un método informal y de desarrollo que permite a un colaborador aprender las tareas del trabajo al realizarlas. La clave de la capacitación es la transferencia de conocimientos de los colaboradores calificados y experimentados a los nuevos colaboradores manteniendo la productividad en ambas materias. Las personas se motivan al adquirir nuevos conocimientos que necesitan para realizar un trabajo extraordinario. En ocasiones, los colaboradores se ven afectados debido al estrés y al momento de recibir el aprendizaje se ve afectado. Las empresas deben elegir quien proporciona la formación para la capacitación.

Evaluación de desempeño

Chiavenato (2011), considera que la evaluación del desempeño es una evaluación sistemática de cada colaborador en relación con sus acciones, metas y resultados a alcanzar, sus habilidades y potencial de desarrollo. Es un proceso para juzgar y evaluar el valor, el conocimiento y la habilidad de una persona, lo más importante su contribución a la empresa. Todas las personas necesitan recibir retroalimentación sobre su desempeño para comprender como realizaron su trabajo y ajustarse en consecuencia.

Franklin Fincowsky & Krieger (2011), la evaluación del desempeño se realiza para establecer si todos los integrantes de la organización realizan su trabajo de la mejor manera posible, y si esto es suficiente para asegurar el logro de los objetivos organizacionales propuestos. Contribuir al desarrollo personal y profesional de los integrantes de la organización, mejorar los resultados organizacionales, y determinar cómo se puede aprovechar de la mejor manera.

1.3.5 Formulación del problema

Problema General:

¿Cuál es el nivel de desarrollo de la gestión de recursos humanos en el Policlínico ISA E.I.R.L en el distrito de breña, lima-Perú, 2023?

Problemas Específicos:

¿Cuál es el desarrollo del reclutamiento en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R.L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023?

¿Cuál es el desarrolla de la selección del personal en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023?

¿Cuál es el desarrolla de la capacitación en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023?

¿Cuál es el desarrollo de la evaluación de desempeño en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023?

1.3.6 Objetivos

Objetivo general

Describir cual es el nivel de desarrollo es la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023.

Objetivo específico

Describir el desarrollo del reclutamiento en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA. E.I.R.L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023?

Describir el desarrollo de la selección del personal en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023?

Describir el desarrollo de la capacitación en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023?

Describir el desarrollo de la evaluación de desempeño en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023?

Justificación de estudio

Esta investigación se centra en conocer cómo se desarrolla la gestión de recursos humanos aplicado en el Policlínico ISA E.I.R. L ubicada en el distrito de Breña, Lima, a fin de profundizar sobre la gestión de recursos humanos y brindar recomendaciones para que la empresa pueda mejorar en comunicación, desempeño y capacitación.

Justificación teórica

La finalidad de esta investigación es proporcionar un adecuado proceso de gestión de recursos humanos para aportar conocimientos académicos y alcanzar metas propuestos e adquirir el uso adecuado de los objetivos para las empresas.

Justificación práctica

En este sentido, es lógico, porque es importante la variable estudiada en la práctica de la gestión de recursos humanos, la función del Policlínica es el servicio médico y psicológico para la emisión de licencia de conducir en Breña, 2023, de modo se pueda relacionar el desarrollo de la gestión de recursos humanos para organizar e implementar adecuadamente para la definición de las funciones de los empleados para alcanzar la comunicación, desempeño y capacitación, de instruir para obtener objetivos de la planificación, ordenamiento, dirección y control para el uso eficiente y eficaz para alcanzar los objetivos. Y esto permita identificar el problema de los colaboradores de la empresa estudiada a partir de ella tomar consideraciones para otra empresa del mismo rubro.

Justificación metodológica

El objetivo de este estudio fue conocer como se ha desarrollado la gestión de recursos humanos en el Policlínico ISA para ello aplicaron indicadores de medición que recolectan datos al proceso antes mencionado, aportando herramientas que permitan analizar el mismo interrogante de la administración humana. Basado hacia cuatro dimensiones donde son reclutamiento, selección del personal, capacitación de personal y desempeño laboral.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de Diseño de investigación.

Enfoque cuantitativo

La investigación cuantitativa se basa en la búsqueda del conocimiento científico, y se caracteriza por la comprensión de la situación de diversos fenómenos sociales, que pueden ser comprendidos por las personas, los datos son resultados de mediciones realizadas a las variables observadas del objeto de estudio y su propósito es explicar y pronosticar. (Hernández & Mendoza, 2018)

Nivel descriptivo

La investigación busca definir propiedades y características, conceptos, fenómenos dentro de un contexto determinado. Trata de determinar la variable detallando dentro del planteamiento referido. Recogen datos y muestran información sobre diversos fenómenos al investigar. Se busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. (Hernández & Mendoza, 2018)

Diseño transversal

Para los investigadores Hernández & Mendoza (2018), es el estudio que describe sin la manipulación deliberada de variables y analizar su ocurrencia e interrelación en un momento determinado.

2.2 Población y muestra

Población

Los investigadores Hernández & Mendoza (2018), dice qu es el conjunto de personas que formar la población, corresponde al ambiente donde se va ejecutar la investigación.

Tamayo (2021), afirma que una población es la suma de un fenómeno en estudio, incluye todas las unidades de análisis que componen el fenómeno y que debe ser cuantificada para un estudio integrando un conjunto de N participantes de una característica, la cual se denomina población porque constituye la suma de los fenómeno asignados a una investigación. La población obtenida para esta investigación es 15 colaboradores los cuales laboran en el policlínico ISA, distrito de Breña, Lima-Perú, 2023.

Tabla 1 Distribución de trabajadores

	N° de trabajadores
Administradores y asistentes	6
Psicólogo	2
Médicos cirujanos	1
Tecnólogo	1
Vendedores de servicio.	5
TOTAL	15

Fuente: Elaboración propia

Muestra de estudio

La muestra estudiada en el policlínico ISA E.I.R.L consta de 15 colaboradores .Una muestra es un subgrupo de la población que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, deberá ser representativa dicha población y los elementos que componen y serán analizados para la investigación. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

A) Muestra censal

Una muestra censal es una muestra de toda la población considerada en la investigación. Utilizar este cuando requieran el criterio de los colaboradores cuando es de fácil acceso al directorio. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

Para este estudio se ha identificado una muestra censal, conformada por 15 colaboradores que laboran en el policlínico ISA, distrito de Breña en el año 2023, su función del policlínico es el servicio médico y psicológico para la emisión de licencia de conducir; de lunes y viernes de 8:00 am a 6:30 pm y sábado de 8:00 am a 13:30 pm. Los encargados de las funciones para brindar información del servicio, entre administradores y asistentes son 6, 1 psicólogo, 2 médicos cirujanos y 1 tecnólogo y 5 vendedores de servicio.

2.3 Técnicas, instrumentos y análisis de datos

En la presente investigación se utilizará la técnica de encuesta conformado por 15 colaboradores.

a) Encuesta

La encuesta estará conformada por 20 preguntas que responden a 4 dimensiones, de la pregunta a 1 la pregunta 5 es de la dimensión de reclutamiento, de la pregunta 6 a la 10 es selección

del personal, de la pregunta 11 a la 15 es capacitación del personal y de la pregunta 16 a la 20 es evaluación de desempeño.

La encuesta es una técnica más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir y para la obtención de información específica (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

b) Cuestionario

El cuestionario es ideal para una investigación ya que aborda un grupo de preguntas hacia la recopilación de datos sobre administración y se estructura adecuadamente para seleccionar individuos seleccionados usando procesamientos de respuesta cuantitativo y agregadas al explicar la población al que corresponde y compara mediante el censo para obtener medidas de su beneficio. (Meneses, 2020)

Escalas de Likert

La escala de tipo Likert es una herramienta psicométrica en la que el encuestado debe indicar su acuerdo, desacuerdo o ignorancia, referente a la afirmación, preguntas, que se obtienen de una sucesión ordenada. Las preguntas obtenidas para estudio a una escala directa para el desarrollo de medida, calidad de datos encontrados y explicar resultados. (Matas, 2018)

Instrumentos

En la recolección de datos se utiliza un cuestionario relacionado con el objetivo de investigación, ser aplicado a 15 trabajadores en el Policlínico ISA E.I.R.L, con el fin de conocer como de desarrolla la gestión de recursos humanos. La herramienta cubre 4 dimensiones: reclutamiento, selección del personal, capacitación y evaluación de desempeño; para medir se

utiliza la escala tipo Likert con valores del 1 al 5: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

a) Validez

Se empleó coeficiente alfa (α) para indicar la consistencia interna del instrumento, menciona que la validez se refiere a la medida en que una herramienta refleja un rango de contenido particular de lo que se medirá. Se trata de determinar en qué medida el elemento o interactividad del dispositivo está representado por el contenido o universo que se quiere medir (Corral, 2009).

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos utilizando el alfa de Cronbach se realizaron los siguientes pasos:

- a. Para conocer la confiabilidad del cuestionario de gestión de recursos humanos, primero se realizó una encuesta a 15 empleados de la empresa. Posteriormente se utilizó para determinar el grado de confiabilidad.
- b. En segundo lugar, utilice el software de SPSS para analizar y evaluar con precisión los resultados utilizando la confiabilidad de interna de evaluación de consistencia interna de Cronbach. El cuestionario fue evaluado con el método de Alfa de Cronbach.

Estadísticos de fiabilidad

Tabla 2 Alfa de Cronbach

Alfa De Cronbach	N de elementos
0.911	20

Fuente: Elaboración propia

2.4 Procedimiento de recolección de datos.

- Paso 1: Definir la variable para este estudio a saber la “gestión de recursos humanos”. Se revisó y utilizo material bibliográfico y de investigación relacionado con la gestión.
- Paso 2: Al utilizar el cuestionario como herramienta de recopilación de datos, el cuestionario consta de 20 preguntas que están ordenados claramente, del 1 al 5 ítem corresponden a la dimensión reclutamiento, el segundo ítem consta del 6 al 10 que pertenecen a la dimensión selección del personal, el tercer ítem consta de 11 al 15 consta a la dimensión de capacitación del personal y el ultimo ítem consta del 16 al 20 a la dimensión evaluación de desempeño.
- Paso 3: Antes de utilizar la herramienta, fue validada por expertos en la materia, de la Universidad Privada del Norte, quienes evaluaron objetivamente el alcance del problema desde un punto de vista técnico, constructivo y metodológico. Reconociendo la misma relevancia, la realización de propuestas de mejora de su estructura para ser aplicadas posteriormente.
- Paso 4: El autor desarrolla de manera virtual las encuestas.
- Paso 5: Fue conveniente dirigirse al gerente del policlínico para gestionar la autorización y para garantizar la recopilación de gastos.
- Paso 6: Continúa la etapa de aplicación de la investigación.
- Paso 7: La aplicación en los colaboradores, enviando un link con la encuesta.

Análisis de datos

- Paso 1: La encuesta se coloca en la plataforma Google Forms, que genera un registro de los datos.

- Paso 2: Después se completa la recopilación de datos, la información de los archivos SPSS de la encuesta se categoriza, tabula y codifica, y se aplica un análisis cuantitativo.
- Paso 3: Determinar las frecuencias y porcentajes de los datos proporcionados y utilizar el programa de SPSS para desarrollar una descripción detallada de tablas y gráficos, que serán explicadas y mostradas en el siguiente capítulo.
- Paso 4: Obtener resultados de forma adecuada para lograr una interpretación fiable y segura de los resultados.
- Paso 5: Propuesto por el investigador se obtuvo el análisis de las dimensiones estudiadas se estableció un baremo que fueron clasificados de la siguiente manera: bueno (escala de 15 a 20), regular (escala 8 a 14) y malo (hasta 7).
- Paso 6: Se realizó el análisis de datos y conclusiones pertinentes.

Aspectos éticos

Se solicitó autorización al gerente general del policlínico ISA E.I.R.L esta investigación ha sido realizada con honradez. La recolección de datos se obtuvo de manera voluntaria de los trabajadores que completaron la encuesta y decidieron consentir su participación, de acuerdo a las reglas de estudio de la entidad educativa. Cada participante tiene la seguridad de que la investigación no va a incomodar o afectar la sensibilidad sobre temas de información en el ambiente laboral. El presente trabajo está amparado por investigaciones de fuentes de búsqueda confiables, por lo que se citan las referencias bibliográficas que sustentan la información respectiva con sus autores correspondientes.

Implicancias

Desde el punto de vista teórico, la investigación permite desarrollar la gestión de recursos humanos en el Policlínico ISA E.I.R.L según diversos datos extraídos de las fuentes bibliográficas.

Desde el punto de vista práctico, la investigación permite al Policlínico ISA a tomar decisiones sobre el desarrollo de la gestión de recursos humanos la cual permite obtener resultados óptimos relacionado a cumplir los objetivos en la empresa y la buena comunicación de los colaboradores. Con respecto, a la gestión de recursos humanos se permite desarrollar de manera constantes y que haga efecto la adecuada implementación.

A su vez, la investigación realizada no solo puede ser utilizada por el Policlínico ISA, también por otras empresas del mismo rubro que quieran implementar la gestión de recursos humanos.

Desde el punto de vista metodológico se comprobó que lo descrito por los autores Chiavenato, Meneses, Werther y Davis, Quiroa y Mondy guarda hallazgo con la investigación. La investigación aporta evidencias parciales de la gestión de recursos humanos mediante la aplicación de las dimensiones reclutamiento, selección del personal, capacitación y evaluación de desempeño.

Limitaciones

Se presentaron dificultades para la realización de las encuestas debido al horario de salida de los colaboradores, trabajan por horas y no logro encontrar a todos los colaboradores para la realización de la encuesta.

La inexperiencia en el manejo del programa SPSS resultó una limitación para la investigadora por lo que se vio obligada a tener un taller para el manejo adecuado de esta herramienta tecnológica y de esta manera finalizar la investigación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este capítulo se dan a conocer los resultados de la investigación realizada en el Policlínico ISA con una muestra de 15 personas. El instrumento utilizado es un cuestionario de 20 preguntas con 4 dimensiones, cuyo propósito es analizar a la gestión de recursos humanos, evaluar mediante la gestión tomando en cuenta al reclutamiento y capacitación en la entidad donde se realizó la investigación.

3.1 ANÁLISIS DE LA VARIABLE

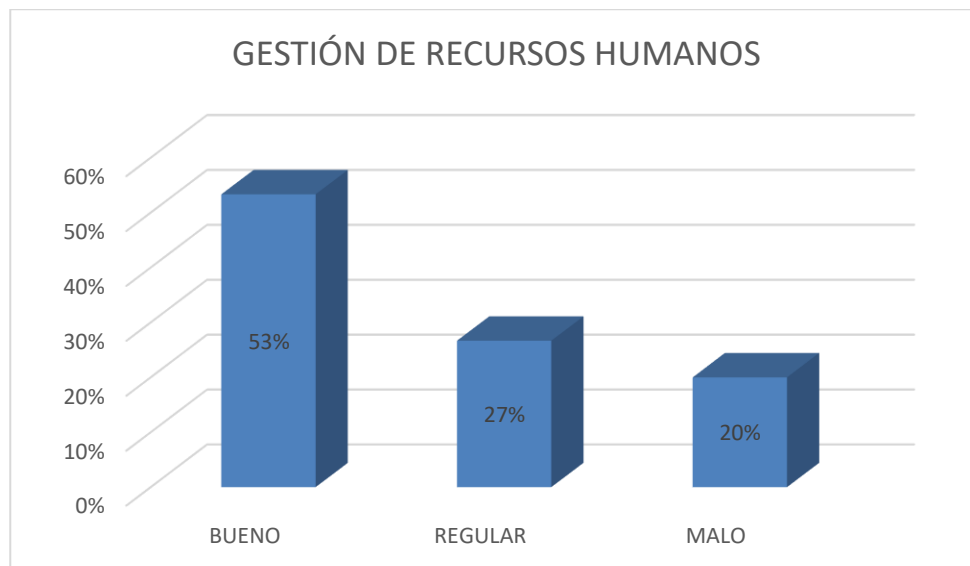


Figura 1: Resultados generales de la gestión de recursos humanos en el Policlínico ISA 2023. Fuente: SPSS.

Interpretación

Del 100% de personas encuestados sobre la gestión de recursos humanos, el 53% indica que la gestión es buena, por lo tanto, el 27% indica regular y el 20% indica que es mala. Donde se observó

que, la dimensión de capacitación y de evaluación de desempeño son las que necesitan implementar mejoras.

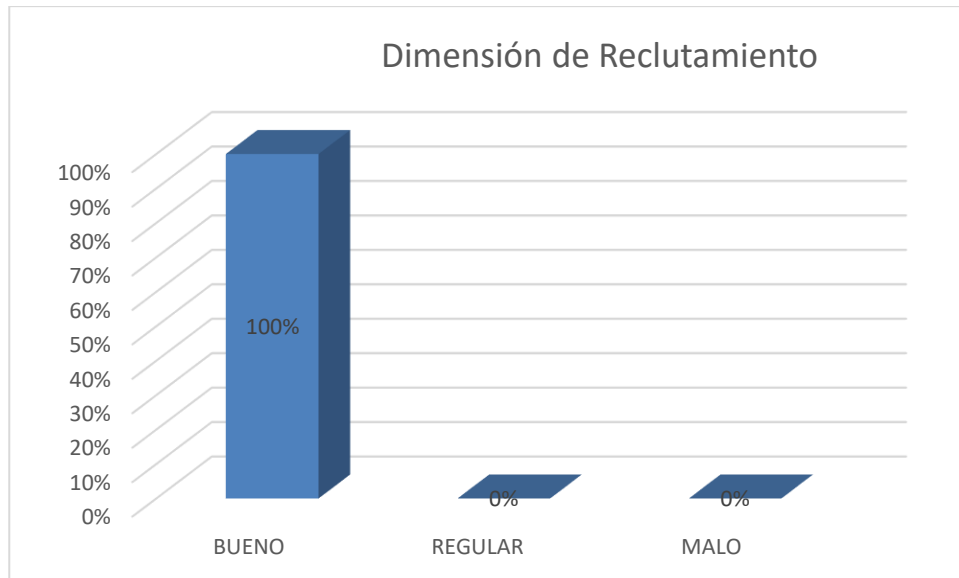


Figura 2: Resultados de dimensión de Reclutamiento. Fuente: SPSS.

En relación de la dimensión de reclutamiento los colaboradores del Policlínico ISA E.I.R.L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023, indicaron que fue bueno con un 100%. La empresa está realizando una buena gestión de recursos humanos.

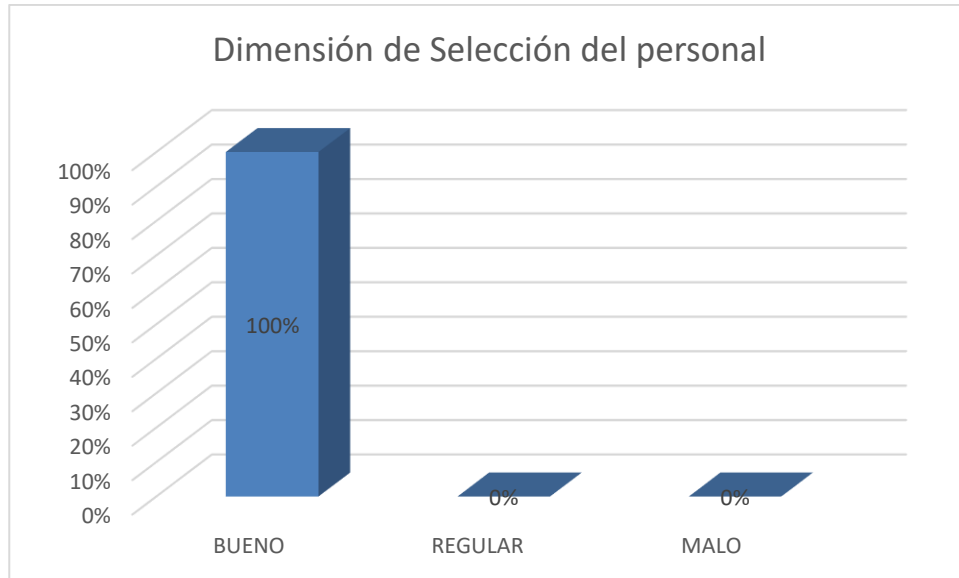


Figura 3: Resultado dimensión de selección de personal. Fuente: SPSS

En relación de la dimensión de selección de personal los colaboradores en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023, indicaron que fue bueno con un 100%.

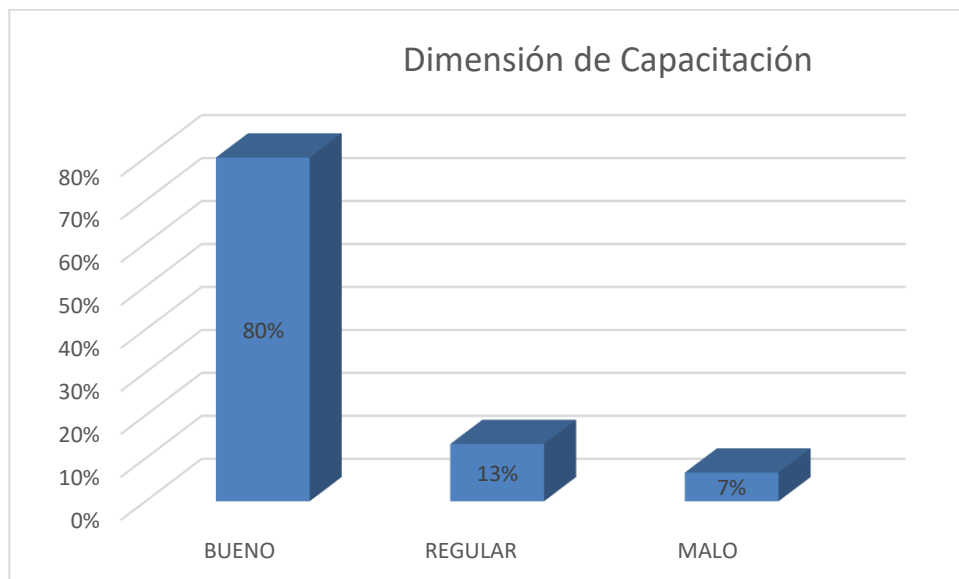


Figura 4: Resultado dimensión de Capacitación. Fuente: SPSS

En relación a la dimensión de capacitación en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023, indicaron que fue bueno con un 80%, regular con un 13% y malo con un 7%.

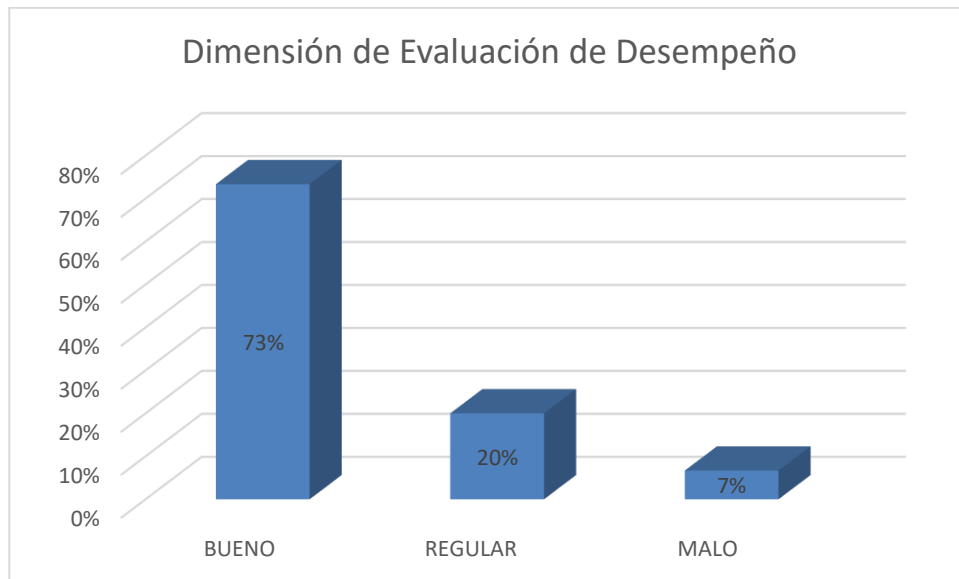


Figura 5: Resultado dimensión de evaluación de desempeño. Fuente: SPSS.

En relación con la dimensión de evaluación de desempeño en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023, indicaron que fue bueno la evaluación con un 73%, regular con un 20% y malo con un 7%.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Los resultados obtenidos en el estudio aplicado a los trabajadores en el Policlínico ISA EIRL en el distrito de Breña, Lima-Perú, 2023, el coeficiente de alfa de Cronbach fue de 0.911, el objetivo general de la investigación fue describir como de desarrolla la gestión de recursos humanos en los trabajadores del Policlínico ISA en el 2023, los resultados obtenidos evidencian un 53% de los colaboradores indican que la variable estudiada es buena entre tanto el 27% indica regular y el 20% indica mala. Los resultados guardan relación con la tesis de Mory Morino (2019), que describe que la gestión de recursos humanos del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico, 2019, un 52,81% de empleados cree que es buena debido a que la empresa llevo a cabo una adecuada administración, 43,82% considera regular y el 3.37% indican malo debido a que los colaboradores no están capacitados adecuadamente, no tienen habilidades para asumir la responsabilidad de líderes.

Según el análisis de estudio, el primer objetivo específico consiste en describir cómo se desarrolla el reclutamiento en la Gestión de recursos humanos, se calificó por los colaboradores como buena con un 100%, debido a que la empresa da la información adecuada del perfil de puesto, el reclutador considera que es importante tener conocimiento de los deberes y las responsabilidades, debido a que los trabajadores perciben un reclutamiento adecuado que realiza la empresa; adecuado desarrollo en temas de función del grado de dificultad. Este resultado se contrapone con los resultados de la investigación de (Mory Morino, 2019), en su tesis titulada “Gestión de recursos humanos del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico, Lima, 2018”.En

referencia al objetivo específico describe cómo es el reclutamiento del personal, resulta que el 51,69% de los empleado percibieron la dimensión de reclutamiento como regular porque la institución no fomenta ni prioriza los ascensos internos, generando desmotivación en los colaboradores que desean desarrollar una línea de carrera, se evidencian dificultades en el reclutamiento interno.

Para el propósito con el segundo objetivo específico, se desarrolla la selección del personal, se califica como bueno debido a que las herramientas que emplean permiten la captación de personal es idóneo porque indagan y valoran las habilidades con las que cuenta el candidato, evalúan si el candidato tolera el trabajo bajo presión y la información proporcionado de las funciones que debería cumplir en su puesto de trabajo, en el cual se siente comprometido con la empresa, para obtener un trabajo con eficiencia y responsabilidad. Además, con la tesis de (Mulatillo Yanayaco, 2018), los trabajadores percibieron a la selección del personal con un 92,31% indican que es regular debido al fortalecimiento de las capacidades para mejorar el desempeño laboral y el 7,69% cree que es baja debido a la falta de definir necesidades personales y brindar experiencias laborales adecuadas.

En relación con el tercer objetivo específico, se lleva a cabo la capacitación en la gestión de recursos humanos con un 80% de los empleados indican que es buena, mientras que un 13% indican que el desarrollo de la capacitación es regular y el 7% indican que es malo, en ese sentido los resultados son positivos debido a que la empresa está ejecutando un proceso de inducción al ingresar a la empresa, tiene una adecuada preparación y organización, la empresa fortalece sus capacidades laborales a través de capacitaciones, una vez recibidas las capacitaciones por la

empresa ayuda a los colaboradores a realizar su trabajo de manera efectiva y después de la capacitación se aplica una evaluación para medir los resultados de la misma. Los resultados, se relacionan con la tesis de (Riva Tuesta, 2018), los trabajadores indican el 81% es adecuada debido a una capacitación constante y estable, los colaboradores al recibir la instrucción busca innovar en mejoría de la empresa; un 19% indica poco adecuado debido que no están cumplimiento con los objetivos empresariales.

En relación con al cuarto objetivo específico, se desarrolla la evaluación de desempeño en la gestión de recursos humanos un 73% de los colaboradores indica que es buena, mientras que un 20% % indican que el desarrollo de la evaluación es regular y malo con un 7%. En ese sentido los resultados son buenos debido a que la empresa reconoce y motiva el desempeño de un colaborador, otorgan estímulos (monetario o no monetario), la evaluación del desempeño le sirve para desarrollarse en el ámbito personal y reciben un feedback de acuerdo a los resultados de su evaluación de desempeño para el mayor desarrollo en la empresa. Los resultados se contraponen con la tesis de (Mulatillo Yanayaco, 2018), los colaboradores indican el 92,31 % indica alto debido a que determina de forma asertiva mediante el conocimiento y el desempeño, y el 5,13 % los trabajadores creen en un proceso de evaluación de desempeño es bajo y el 2,56 % cree regular el nivel de evaluación de desempeño hacia los trabajadores, por lo que se considera que la empresa necesita mejorar procesos para llegar a tener ventaja y agregar el rendimiento de la organización.

4.2 Conclusiones

En relación al objetivo general es describir cómo se desarrolla la gestión de Recursos Humanos en el policlínico ISA en el 2023, en base a los resultados obtenidos se pudo determinar

que existe una buena gestión de recursos humanos, debido a que perciben que las dimensiones de capacitación y evaluación de desempeño son las que deben mejorarse como se va a analizar a continuación y en base a los resultados obtenidos, se puede afirmar que la mitad de los empleados indican que la gestión de recursos es buena.

Con relación al primer objetivo específico se desarrolla el reclutamiento en el policlínico ISA, se obtiene que un 100% es calificado por los colaboradores bueno, debido a que dedican su tiempo a fomentar y prioriza los ascensos internamente, además consideran que los candidatos tengan experiencia en el rubro al postular el puesto de trabajo. Se obtuvo un indicador positivo debido a que se están gestionando tales actividades que hacen que la percepción del colaborador en relación a la selección sean bien percibidos y no se están haciendo estas actividades, pero también para mantener esto en el tiempo se recomienda que la empresa pueda implementar.

Con relación al segundo objetivo específico se desarrolla la selección de personal en el Policlínico ISA, se obtiene que el 100% indica que es buena, debido a que evalúan al candidato y si tolera el trabajo bajo presión, la informaron brindada de las funciones esta de acuerdo a su perfil de puesto, en la cual el colaborador se siente comprometido con la empresa, para obtener un trabajo con eficiencia y responsabilidad.

Con relación al tercer objetivo específico se desarrolla la capacitación en el policlínico ISA, los resultados son positivos con un 80% es bueno con las relaciones de gestión en la empresa, sin embargo, es menor al obtenido en investigaciones anteriores. Por lo tanto, podemos determinar que la capacitación facilita a los colaboradores a tener mayor plan de alinearse a los puestos en relación a la función que deben realizar. Ya que solo el 13% regular y el 7% malo,

que debe mejorar en relación a la capacitación la empresa no identifica correctamente cuáles son las necesidades de capacitación del personal y como no sabe cuáles son las necesidades de capacitación tampoco tiene programado.

Finalmente, con relación al cuarto objetivo específico se desarrolla la evaluación de desempeño en el Policlínico ISA, es decir, se mejora debido a que se necesitan establecer lineamientos claros cuáles serían los factores o competencias que se van a evaluar en cada puesto y que los colaboradores sepan cada cuánto tiempo se les va a hacer las evaluaciones. Los resultados revelan que el 73% de los encuestados indican bueno, debido a que las evaluaciones tienen un feedback constante y motiva al colaborador con recompensas por su desempeño en la empresa.

4.3 Recomendaciones

Se recomienda que la empresa promueva la interacción constante de los trabajadores y promueva rentabilidad de dicha gestión a través de conferencias, talleres, reuniones sociales y la participación de los trabajadores en la toma de decisiones en el ámbito de gestión de recursos humanos.

Se recomienda que el reclutamiento en el Policlínico ISA siga siendo buena y considera competencias y desarrollo personal, la satisfacción de los colaboradores, los procesos se construyen con confianza y transparencia.

Se sugiere que la selección de personal en el Policlínico ISA siga siendo buena y siga reclutando personal que cumpla con las funciones que se precisan y cuenten con las capacidades

que se requieren, competencias y habilidades de las personas con practica en el rubro para hacerse cargo de la responsabilidad de un puesto de confianza o especialista.

Se sugiere que la capacitación en el Policlínico ISA, en la medida de sus posibilidades, lleva acabo conferencias que permitan a los colaboradores generar el nivel adecuado de confianza entre jefe y colaborador. Reconocer a los colaboradores por su trabajo y motivarlos con incentivos, diplomas u otras cosas que le hagan saber que lograron las metas gracias a su trabajo.

Se sugiere la evaluación de desempeño en el Policlínico ISA, se realice la mejoría debido a que se necesitan establecer lineamientos claros cuáles serían los factores o competencias que se van a evaluar en cada puesto y que los colaboradores sepan cada cuánto tiempo se les va a hacer las evaluaciones.

REFERENCIAS

- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Candia Haro, C. R. (2018). *Repositorio UCV*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23707/Candia_HCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vesga Rodríguez, J. J. (2019). *La gestión de recursos humanos en contextos de individualización*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/679/67963183015/67963183015.pdf>
- Vilca Pinche, W. (2019). *Repositorio.unfv*. Obtenido de <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3992/VILCA%20PINCHE%20WUISTON%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Agudelo perez, D. (2019). *Repositorio universidad EAFIT*. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13861/Daniela_AgudeloPerez_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Bock, M. (2022). 2023: Gestión predictiva de los Recursos Humanos. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/liderazgo-con-ciencia/2022/12/2023-gestion-predictiva-de-los-recursos-humanos.html/>
- Castañeda Chucchucan , M. L. (2019). *Repositorio UNC*. Obtenido de https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3179/TESIS_PROPUESTA

% 20DE% 20UN% 20MODELO% 20DE% 20GESTI% C3% 93N% 20DE% 20RRHH.pdf?se
quence=1&isAllowed=y

Cerem. (2021). *CEREM International Business School*. Obtenido de
[https://www.cerem.es/blog/tendencias-en-la-gestion-de-recursos-humanos-para-el-ano-
2022](https://www.cerem.es/blog/tendencias-en-la-gestion-de-recursos-humanos-para-el-ano-2022)

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (Novena edición ed.). Mexico: The
McGraw-Hill. Obtenido de
[http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-
Talento% 20humano% 203ra% 20ed.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf)

Chiavenato, I. (2011). México D.F., México.

CINCO DIAS-ELPAIS. (2023). *Cuando los recursos humanos son los propios trabajadores*.
Obtenido de
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2023/01/04/fortunas/1672815215_621111.html

Corral. (2009). Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Davis, & Werther. (1991). *redalyc*. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf>

Forbes. (2023). El Grupo Media Interactiva cierra 2022 con un crecimiento del 32% y ninguna
baja voluntaria en su plantilla. *Forbes*. Obtenido de [https://forbes.es/ultima-
hora/223646/el-grupo-media-interactiva-cierra-2022-con-un-crecimiento-del-32-y-
ninguna-baja-voluntaria-en-su-plantilla/](https://forbes.es/ultima-hora/223646/el-grupo-media-interactiva-cierra-2022-con-un-crecimiento-del-32-y-ninguna-baja-voluntaria-en-su-plantilla/)

- Franklin Fincowsky, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de <https://ozkarinconsultor.files.wordpress.com/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf>
- Gatia Chavarría, R. A. (2018). *Repositorio ug*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20746/1/Tesis%20final%20ROCIO%20GATIA%20CH..pdf>
- Gonzalez, R., & Carrillo, S. (2022). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=431569869017>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Instituto De Ciencias HEGEL*. (2021). Obtenido de <https://hegel.edu.pe/blog/recursos-humanos-en-el-estado-o-sector-publico-que-es-importancia-etc/>
- Jáuregui, K. (2017). *Universidad ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/lagestion-del-talento-humano-en-el-peru-una-tarea-en-constante-desarrollo>
- Licandro, O. D., Yapor, S., & Correa, P. (2021). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223015/29066223015.pdf>
- Marrero Piedra, Y., Souto Andino, L., & Marrero Ancizar, Y. (2021). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-recursos-humanos-evolucion-y-modelos/>
- Matas, A. (2018). *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. 20(1). Obtenido de <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/1347/1613>

- Medina Hurtado, K. A. (2022). *Repositorio UPN*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31553/Medina%20Hurtado%20Katherine%20Andrea-Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meneses, J. (2020). *Universitat Oberta De Catalunya*. Obtenido de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Mondy, W. (2010). Obtenido de <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%201.pdf>
- Morales, G. E. (2015). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/evolucion-gestion-recursos-humanos-grh/>
- Mory Morino, J. F. (2019). *Repositorio*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29049/Mory_MJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mulatillo Yanayaco, A. R. (2018). *Repositorio uwiener*. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/1892/TITULO%20-%20Mulatillo%20Yanayaco%2c%20%20Ana%20Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perez, O. (2019). Obtenido de <https://blog.peopenext.com/como-es-la-evolucion-en-la-gestion-del-talento-humano>
- Prieta, V. (2022). Nestlé, reinventando la gestión del talento humano en México. *Lider Empresarial*. Obtenido de <https://www.liderempresarial.com/nestle-reinventando-la-gestion-del-talento-humano-en-mexico/>

- Quinto Huaman, D. (2020). *Repositorio UPCI*. Obtenido de <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/698/QUINTANO%20HUAMAN%20C%20DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quiroa, M. (2021). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-recursos-humanos.html>
- Riva Tuesta, J. (2018). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28720/riva_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero Poveda, W. P. (2017). *Repositorio ug*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16827/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- SEMINARIUM, & ABE. (2021). *SEMINARIUM*. Obtenido de https://ftp.seminarium.pe/plantilla/2021/folleto_gdp2021.pdf
- Solis Acuña, M., & Mata Abdelnour, E. (2022). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/441/44172046005/44172046005.pdf>
- Tamayo. (2021). Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

ANEXOS

Anexo 1: *Matriz de operacionalización de la variable*

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE						
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	METODOLOGÍA
La gestión de Recursos Humanos	Según Chiavenato (2009), “la gestión de recursos humanos, está compuesta por diversas actividades de expertos y administradores, como integrar, organizar, recompensar, desplegar, impedir y evaluar a los individuos que tiene por objeto prever habilidades y	La presente variable está dividida por 4 dimensiones y 20 indicadores los cuales serán medidos con una encuesta.	Reclutamiento	Convocatoria	1-5	Tipo de investigación: No experimental transversal Descriptiva Muestra: 15 trabajadores Técnica: Encuesta
				Recepción de CV		
				Experiencia		
				Reclutamiento interno		
				Líder		
			Selección del personal	Evaluación	6-10	
				Habilidades		
				Periodo de prueba		
				Funciones		
				Entrevista		

competitividad a la institución. Estos comprenden el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p.9).	Capacitación del personal	Inducción	11-15	Instrumento: Cuestionario
		Capacitación		
		Compañerismo		
		Fortalecimiento		
		Logro		
	Evaluación de desempeño	Motivación	16-20	
		Evaluación		
		Estímulos		
		Feedback		
		Funciones		

Anexo 2: **Matriz de consistencia**

TÍTULO: LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL POLÍCLINICO ISA. E.I.R.L EN EL DISTRITO DE BREÑA, LIMA-PERÚ, 2023				
AUTOR: SAMANTHA USHIÑAHUA RENGIFO				
PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE E INDICADORES		
Problema general	Objetivo general	VARIABLE: LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		
¿Cuál es el nivel de desarrollo de la gestión de recursos humanos en el Policlínico I.S.A. E.I.R.L en el distrito de breña, lima-Perú, 2023?	Describir cual es el nivel de desarrollo es la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023.	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems
		Reclutamiento	Convocatoria	1-5
			Recepción de CV	
			Experiencia	
			Reclutamiento interno	
Líder				
Problemas específicos	Objetivo específicos			
¿Cuál es el desarrollo del reclutamiento en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R.L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023?	Describir el desarrollo del reclutamiento en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA. E.I.R.L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023	Selección de personal	Evaluación	6-10
			Habilidades	
			Periodo de prueba	
			Funciones	

			Entrevista	
¿Cuál es el desarrollo de la selección del personal en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023?	Describir el desarrollo de la selección del personal en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023	Capacitación	Inducción	11-15
			Capacitación	
			Compañerismo	
			Fortalecimiento	
			Logro	
¿Cuál es el desarrollo de la capacitación en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023?	Describir el desarrollo de la capacitación en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023	Evaluación de desempeño	Motivación	16-20
			Evaluación	
			Estímulos	
			Feedback	
			Funciones	
¿Cuál es el desarrollo de la evaluación de desempeño en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023?	Describir el desarrollo de la evaluación de desempeño en la gestión de recursos humanos en el policlínico ISA E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023			


Anexo 3: Encuesta sobre la gestión de recursos humanos

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	N	CN	AV	CS	S
	RECLUTAMIENTO					
1.	La información proporcionada en el anuncio, estaba acorde a las funciones del puesto.					
2.	La empresa da (plazos) fechas para la recepción de los CV.					
3.	Considera que es importante tener conocimiento de los deberes, tareas y responsabilidades del puesto de trabajo					
4.	Cuándo se presenta una vacante se prioriza el reclutamiento interno (ascenso).					
5.	El reclutador se desempeñó de manera profesional durante el proceso					
	SELECCIÓN DEL PERSONAL					
6.	En el proceso de selección se realizan evaluaciones de acuerdo al perfil del puesto vacante.					
7.	En la selección del personal indagan y valoran las habilidades con las que cuenta el candidato.					
8.	En el proceso de selección evalúan si el candidato tolera el trabajo bajo presión.					
9.	En el proceso de selección le informaron las funciones que debería cumplir en su puesto de trabajo.					
10	La entrevista final de selección se realiza de acuerdo a los documentos requeridos por la empresa.					
	CAPACITACIÓN					
11	Se le brinda un proceso de inducción al ingresar a la compañía, tiene una adecuada preparación y organización (apreciación de herramientas, recursos y materiales en general utilizados).					


12	Considera que la empresa fortalece sus capacidades laborales a través de capacitaciones.					
13	Considera usted que sus compañeros de trabajo están debidamente capacitados para desempeñar el puesto a su cargo					
14	Considera que luego de las capacitaciones recibidas por la empresa puede realizar su trabajo de manera efectiva.					
15	Después de la capacitación se aplica una evaluación para medir los resultados de la misma.					
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO						
16	Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de un colaborador.					
17	La evaluación de desempeño se realiza a todos los colaboradores de la empresa.					
18	Por el buen desempeño del personal, se otorgan estímulos (monetario o no monetario), para el colaborador.					
19	Considera que el proceso de evaluación del desempeño le sirve para desarrollarse en el ámbito personal.					
20	Recibe un feedback de acuerdo a los resultados de su evaluación de desempeño.					

Anexo 4: **Ficha de validez de expertos**

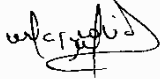
Nombre y Apellido	Aldo Medina Gamero		
Sexo:	Varón X	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	18 AÑOS		
Grado académico:	Bachiller	Magister X	Doct or
Área de Formación académica	Clínica	Educativa X	Soci al
	Organizacional	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	18 años		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

CALIFICACIÓN GLOBAL	0,0 - 1,00
Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.	
VALIDEZ: conforme	
FECHA: 03/03/2023	FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre y Apellido	JOSE WILFREDO SANCHEZ PORRAS		
Sexo:	Varón	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	12 AÑOS		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de Formación académica	Clínica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	12 AÑOS		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

CALIFICACIÓN GLOBAL	0,0 - 1,00
Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.	
VALIDEZ: 90	
FECHA: 05/03/23	FIRMA DEL VALIDADOR VALIDADOR: JOSE SANCHEZ PORRAS DNI: 43420255

Nombre y Apellido	MAGNOLIA JESUS DUSEK PAZ		
Sexo:	Varón	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	15 AÑOS		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de Formación académica	Clínica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	15 AÑOS		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

CALIFICACIÓN GLOBAL	0,0 - 1,00
Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.	
VALIDEZ: 90	
FECHA: 05/03/23	<p align="center">FIRMA DEL VALIDADOR</p> <p>VALIDADOR: MAGNOLIA JESUS DUSEK PAZ</p> <p>DNI: 06782959</p>

Anexo 5: **Resultados confiabilidad alfa de Cronbach**

Encuestados	DIMENSIÓN 1					DIMENSION 2					DIMENSIÓN 3					DIMENSIÓN 4					Suma
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	
Sujeto 1	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	91
Sujeto 2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
Sujeto 3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	5	4	3	70
Sujeto 4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	86
Sujeto 5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	2	4	3	5	2	72
Sujeto 6	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	65
Sujeto 7	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3	5	89
Sujeto 8	5	4	5	1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	4	86
Sujeto 9	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	1	4	84
Sujeto 10	4	2	5	3	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
Sujeto 11	4	4	3	3	4	3	4	2	5	3	4	2	3	5	3	4	5	2	5	4	72
Sujeto 12	4	4	5	3	3	4	4	2	4	4	3	1	3	0	0	1	1	1	1	3	51
Sujeto 13	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	90
Sujeto 14	4	4	5	2	5	5	5	1	4	5	5	3	5	5	4	3	3	3	3	1	75
Sujeto 15	4	4	3	3	4	5	2	2	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	2	63
VARIANZAS	0.51556	0.46222	0.50667	1.18222	0.50667	0.5067	0.64	1.55556	0.38222	0.506667	0.622222	1.515306	0.995556	1.662222	2.115556	1.662222	1.493333	1.448889	1.928889	1.315556	1182

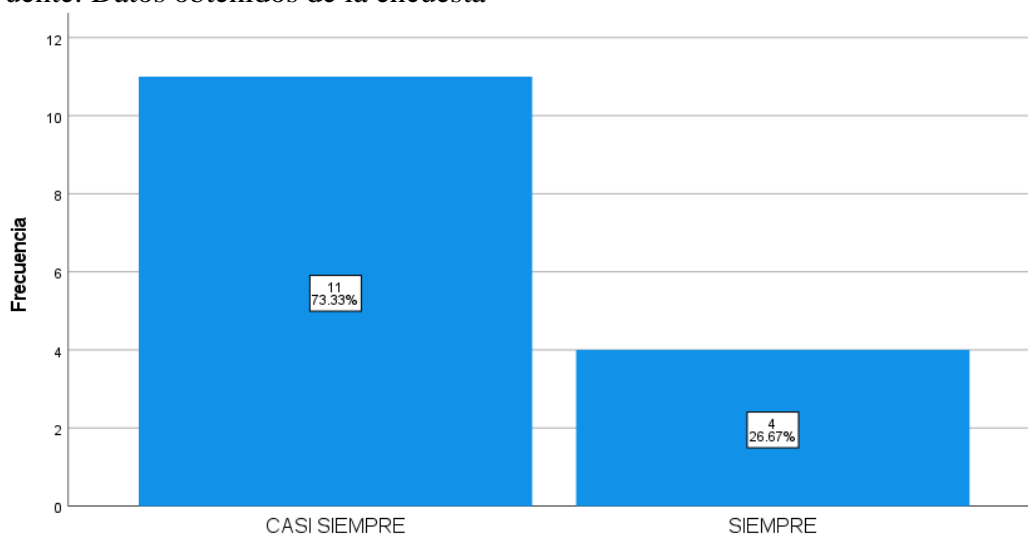
α (Alfa)	0.91104863
K (Numero de items)	20
Vi (varianza de cada item)	21.524195
Vt (Varianza Total)	160.026667

Anexo 6: Resultados

Reclutamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	11	73.3	73.3	73.3
	SIEMPRE	4	26.7	26.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta



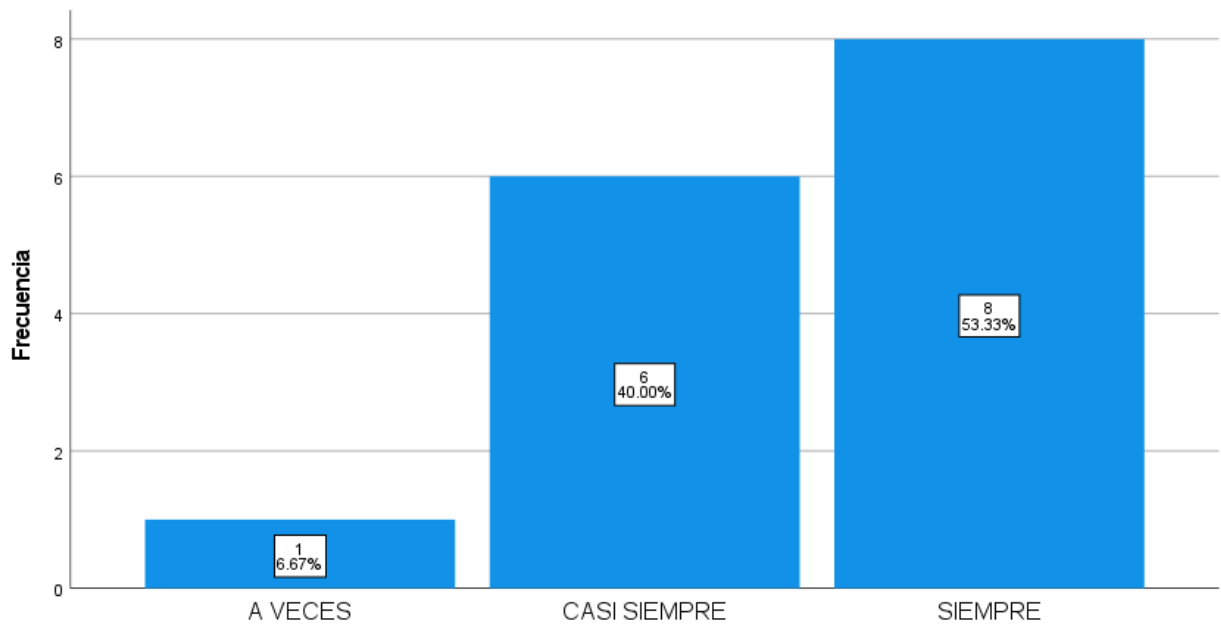
Interpretación:

Del 100% de encuestas aplicadas en el policlínico I.S.A E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023, se obtuvo que el desarrollo del reclutamiento en la Gestión de recursos humanos se realiza de manera adecuada casi siempre en un 73,3% y el 26,7% considera que siempre.

Selección del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	6.7	6.7	6.7
	CASI SIEMPRE	6	40.0	40.0	46.7
	SIEMPRE	8	53.3	53.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

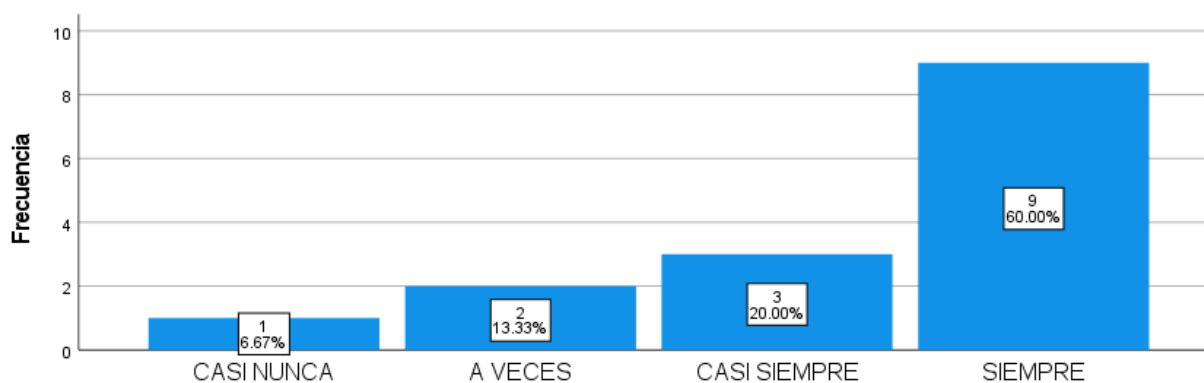


Interpretación:

Del 100% de las encuestas realizadas en el policlínico I.S.A E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023, se obtuvo que en relación a las dimensiones de selección de personal el 53.3 % de los colaboradores indica Qué siempre se realiza de manera adecuada y el 40% indica que casi siempre, mientras que alrededor del 6.67% indica que a veces se realiza manera adecuada la selección del personal.

Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6.7	6.7	6.7
	A VECES	2	13.3	13.3	20.0
	CASI SIEMPRE	3	20.0	20.0	40.0
	SIEMPRE	9	60.0	60.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	



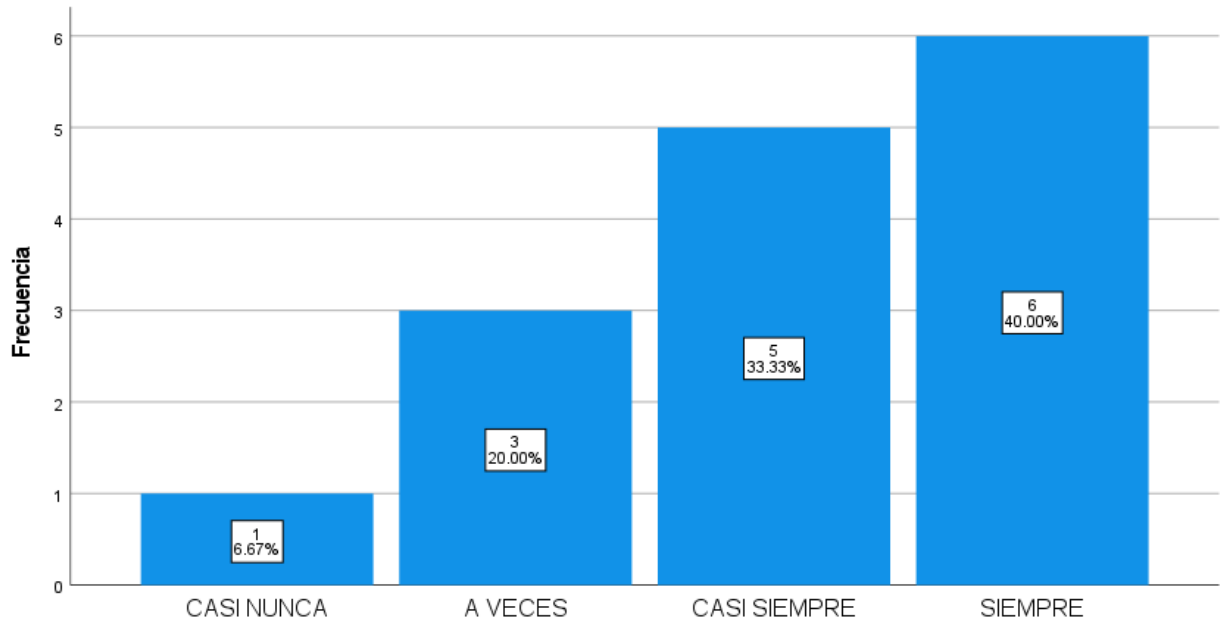
Interpretación

De las encuestas aplicadas en el policlínico I.S.A E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023, se puede identificar que el 60% de los colaboradores indican que la dimensión se realiza siempre de manera correcta, el 20% indica que casi siempre se ejecuta de manera adecuada y alrededor del 13,33% indica que a veces o 6,67% casi nunca se desarrolla de manera adecuada las capacitaciones en la empresa.

Evaluación de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6.7	6.7	6.7

A VECES	3	20.0	20.0	26.7
CASI SIEMPRE	5	33.3	33.3	60.0
SIEMPRE	6	40.0	40.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	



Interpretación

De las encuestas aplicadas en el policlínico I.S.A E.I.R. L en el distrito de breña, Lima-Perú, 2023, se puede identificar que el 40% de los colaboradores indican que la dimensión se realiza siempre de manera adecuada, el 33,33% que casi siempre se lleva a cabo de manera adecuada, el 20% indica que a veces y el 6,67% casi nunca se desarrolla de manera adecuada la evaluación de desempeño.