



## **Gestión del capital humano para el rendimiento laboral del servidor administrativo**

Alida Luz E. Cabanillas Campos  
Abel Cacho Revilla  
Rosas Carrana Guevara  
Dennis Brayan Baique Timana  
Adolfo Cacho Revilla

 **Savez**  
editorial



Gestión del capital humano para el rendimiento  
laboral del servidor administrativo

Gestión del capital humano para el rendimiento  
laboral del servidor administrativo

Alida Luz E. Cabanillas Campos  
Abel Cacho Revilla  
Rosas Carrana Guevara  
Dennis Brayan Baique Timana  
Adolfo Cacho Revilla



Alida Luz E. Cabanillas Campos  
Abel Cacho Revilla  
Rosas Carrana Guevara  
Dennis Brayan Baique Timana  
Adolfo Cacho Revilla

Gestión del capital humano para el rendimiento  
laboral del servidor administrativo

ISBN: 978-9942-603-10-4

Savez editorial

**Título:**

Gestión del capital humano para el rendimiento  
laboral del servidor administrativo

Primera Edición: Noviembre 2021

**ISBN: 978-9942-603-10-4**

Obra revisada previamente por la modalidad doble par ciego, en caso de requerir información sobre el proceso comunicarse al correo electrónico [editor@savezeditorial.com](mailto:editor@savezeditorial.com)

Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros), sin la previa autorización por escrito del titular de los derechos de autor, bajo las sanciones establecidas por la ley. El contenido de esta publicación puede ser reproducido citando la fuente.

El trabajo publicado expresa exclusivamente la opinión de los autores, de manera que no compromete el pensamiento ni la responsabilidad del Savez editorial

## Prólogo

Este libro tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión del capital humano que tienda a elevar el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque, tomando como marco de referencia Teoría motivacional de McClelland.

En la presente investigación de diseño propositivo no experimental transversal, el diagnóstico sobre la variable dependiente se realizó mediante el cuestionario denominado, Rendimiento laboral aplicado a una muestra de 67 servidores de administración interna, determinando su grado de confiabilidad mediante el Alfa de Crombach y sometido a juicio de tres expertos, del total de encuestados se puede reconocer que el 46.3% presentan un rendimiento laboral no eficiente, debido a la inexistencia de gestión del capital humano en forma técnica y sistematizada. Concluyendo

que, para elevar el rendimiento laboral del servidor administrativo de carrera, es indispensable que se le capacite en forma continua en el fortalecimiento del uso de habilidades, conocimientos legales administrativos y en técnicas socioemocionales para con los usuarios, asimismo que se realice capacitación sobre planificación, selección y evaluación de personal.

## Introducción

Mediante la presente investigación se pretende conseguir una alternativa de solución para la optimización de la labor del servidor de la administración interna de las entidades educativas universitarias estatales de nuestra realidad, lo que beneficiara a todos los usuarios de este servicio, debido a que la dirección del capital humano constituye un factor decisivo para lograr las metas institucionales” (Urbano, 2018 p.2) y el rendimiento laboral que facilita evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales estratégicos a escala de cada trabajador (Palacios, 2019 p.5).

Es así, que respecto a la conducción del capital humano y rendimiento laboral en el ámbito internacional se observa que el mundo se encuentra en una imparable evolución especialmente en el área de las comunicaciones, lo que nos permite estar al instante informados sobre los cambios y retos inherentes a la competitividad y la globalización, los que son aspectos de suma importancia para la efectiva marcha de las empresas tanto particulares como estatales, cuya dependencia del capital humano es de carácter indispensable, por lo que cada integrante de la organización debe adaptarse a tales cambios generados en los diferentes entornos laborales, cambios que han conducido a la aceleración del ritmo laboral para así alcanzar la competitividad y el éxito en su gestión, mucho más si se toma en cuenta que

con la llegada de COVID- 19 han proliferado los problemas generados por la implementación inesperada del trabajo remoto, el tener que hacer coincidir los objetivos organizacionales con los del equipo de trabajo y la ineludible necesidad del uso de las TICs. (Pérez López, 2020).

A nivel nacional y local nuestra realidad demuestra a menudo, que las autoridades responsables de recursos humanos de las instituciones públicas no le prestan el debido interés a la dirección de los medios humanos, evidenciando el desgano de los servidores de instituciones públicas para lograr un eficiente rendimiento laboral, asimismo se observa que de parte de los servidores administrativos públicos que gozan de antigüedad laboral exhiben cierta renuencia a cumplir con sus funciones, debido a la falta de interés para insertarse en el uso de la tecnología, lo que les conduce a ignorar los cambios modernos en la administración y la falta de identificación con su empresa empleadora; pero como una próxima esperanza para mejorar esta realidad en nuestra patria es la Ley SERVIR (Ley 30057, 2020)

La unidad de análisis que se pretende investigar, en el área administrativa es la del servidor administrativo interno, las dimensiones a trabajar son administración del recurso humano y rendimiento laboral, que contienen actitudes laborales ya descritas, las que se agravan con la excesiva burocracia



en la tramitación documentaria, la inadecuada ubicación de los servidores en sus cargos, las diferencias de salarios debido a los diferentes regímenes laborales a los que pertenecen los servidores aun desempeñando las mismas funciones, una meritocracia estigmatizada con el padrinazgo y la política de turno.

El presente libro se justifica por lo siguiente: Justificación practica; de tal manera que este estudio responderá a una justificación en diversos aspectos contando con antecedentes de relevancia social y metodológica, que en conjunto nos conducirán a proponer un modelo que tienda a optimizar la labor de los servidores administrativos de la institución investigada, reduciendo las debilidades del recurso humano. El presente trabajo de investigación constituirá un aporte que incidirá positivamente mejorar la labor de los servidores administrativos en las universidades nacionales.

Al finalizar la investigación; los resultados se publicarán para difundir el valor teórico y el aspecto metodológico a fin de elevar el rendimiento laboral del servidor administrativo, en consecuencia, la optimización de la labor del servidor administrativo interno.

Justificación legal; se investiga si es que en la institución materia del presente trabajo, área de administración interna, se cumple con lo ordenado en la

Constitución Política del Perú, las leyes laborales, la ley del Proceso Administrativo Único 27444 y ley N° 30057 Ley del Servicio Civil.

Objetivo general planteado: Se propuso un modelo de gestión del capital humano con la finalidad de la mejora del rendimiento laboral del servidor administrativo interno.

De lo que se derivaron los siguientes objetivos: i) Diagnosticar el estado actual del rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque. ii) Diseñar el modelo de gestión del capital humano que tienda a elevar el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque. iii) Validar una propuesta tendiente a elevar el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque por juicio de expertos.

Al realizar los estudios previos se ha visitado bibliotecas, repositorios virtuales de universidades nacionales, internacionales y locales y de forma física en universidades locales, obteniendo la siguiente información sobre el tema que nos anima a investigar:

Se presentan los siguientes trabajos previos:

Barrios, Olivero, & Figueroa. (2020) analizan la situación en la que se llevó a cabo la gestión del capital humano de parte de gerentes de empresas de la ciudad de Barranquilla en Colombia, llegándose a demostrar que los líderes empresariales al compartir espacios de conocimientos generan impactos positivos para desarrollar capacidades en su entorno laboral y personal de los servidores de dichas empresas.

Agudelo (2019) concluye, que es de suma necesidad que los servidores de una empresa deben ser capacitados en el fortalecimiento de actividades directivas que les conducirán a mejorar la gestión del capital humano.

Albano, et al (2019); mediante esta investigación los autores, proponen la creación de neouroincentivos para atender a las necesidades de los cerebros humanos de los trabajadores que laboran para las empresas.

Palacios (2019); en esta investigación se ha trabajado sobre clima organizacional y rendimiento laboral, estudio que concluyo en que, el clima organizacional es sumamente importante para las instituciones, pero en lo referente al rendimiento depende de las actitudes del personal, pudiendo ser positivo o negativo.

Montoya y Boyero, (2016); los autores del presente artículo, resaltan el valor del capital humano dentro de toda empresa, asimismo usan la revisión documental para abordar temas sobre organización, categoría de participación y trabajo en grupo del capital humano, por lo que toda institución u organización debe considerarlo clave para su desarrollo implementando un sistema de calidad que tienda a mejorar continuamente el incremento de la mejoría de condiciones.

Leyva & Sánchez (2018) afirman que, para conseguir el eficiente desarrollo de una organizaciones es imprescindible administrar el capital humano utilizando exponencialmente las capacidades, los dones de los trabajadores y el trabajo que puedan efectivizar en grupo organizado, obteniendo provecho de la motivación en la que se encuentren, la satisfacción que hayan conseguido en su trabajo diario y en su actuar personal al interior de la organización en la que laboran direccionado a alcanzar la misión institucional. Por lo que toda empresa organización e institución debe administrar el talento humano en pro de la ejecución de la misión institucional, perfeccionando métodos de administración que direccionen hacia la identificación del colaborador, su creatividad y la activa participación al interior de la institución.

Soledispa & Alfonso (2018) en su investigación concluyen que, la producción y eficiencia de la organización conforman agentes sumamente importantes

que favorecen el desenvolvimiento de la institución especialmente si es que se hallan asociados en forma conveniente y oportuna con los procesos de capacitación y modernización en la tecnología y la ciencia en los que se desarrolla el mundo actual.

Por otro lado, Orbe-Guaraca & Ordoñez-Espinoza (2018) concluyen, que la construcción de un sistema de actividades dirigidas al personal de una institución los estimulara generando un eficiente rendimiento laboral en especial, si concuerda con sus expectativas personales, sociales, profesionales y anímicos: deviniendo en una satisfactoria actividad laboral, facilitara las circunstancias de progreso profesional motivándolos para un eficiente desempeño laboral, asimismo lograrán ser atendidos en sus requerimientos en el momento que se adopten o se tengan que ejecutar decisiones de la superioridad, que obtengan sus salarios oportunamente. Dicho sistema de acciones considerara de parte de la gerencia de la institución el debido reconocimiento a un trabajador que haya desempeñado en forma excelente su trabajo. (pp.12-13).

Como afirman, Espinoza & Toscano (2020) la retribución emocional al interior de una institución u organización en la actualidad tiene buena acogida por los trabajadores, resultando ser un factor de suma importancia debido al efecto cierto que produce en la comodidad y producción del servidor como

generándose una mayor competencia y desarrollo sostenible de la institución. Actualmente hay empresas que aplican retribución emocional a sus servidores, siendo este un modernísimo estilo de dirigir los recursos humanos, y lo realizan con la finalidad de captar y retener a valiosos talentos humanos y de parte del servidor porque le permite un marcado progreso en sus intereses profesionales, como consecuencia de su bienestar emocional, lo que incidirá en la mejora de la productividad, en un mínimo nivel de ausentismo y menores rotaciones de los empleados, como conclusión se tiene la necesidad de diseñar una política retributiva que incluya la retribución emocional. (p.15).

Como plantea Pedraza, N. (2020), el servidor de una organización o institución es el elemento fundamental del activo intangible o valor intrínseco de la empresa debido a que los conocimientos, las destrezas, pericias y otros conocimientos son inherentes a los trabajadores, más si ellos se apartan de la organización, sus saberes, conocimientos y experiencias se retiran también (p.23).

En Perú tenemos, Jara (2019); en este trabajo de investigación concluyó, que el capital humano tiene sumo predominio en el trabajo desarrollado por los colaboradores administrativos de las instituciones estatales.

Reátegui, (2020) en su tesis doctoral, empleó método hipotético deductivo, el diseño descriptivo transversal, de enfoque cuantitativo. Concluyendo, que

la administración del capital humano es de carácter determinante sobre la variable productividad, lo que implica que la productividad depende del rendimiento laboral.

Valencia, (2020) en su tesis doctoral, mediante la presente investigación el autor, demostró la influencia que existe entre la dirección del servidor y el trato interno en la producción, si hablamos sobre productividad, obligatoriamente tenemos que trabajar con el rendimiento laboral; asimismo ha encontrado, que efectivamente existe influencia significativa entre las variables estudiadas; el enfoque cualitativo, transversal debido a que se realizó en un solo tiempo, concluyendo que hay estrecha relación entre la gerencia del capital humano la comunicación y productividad.

Vásquez (2018) desarrolló investigación no experimental, con diseño transeccional, su objetivo fue hallar la relación entre rendimiento laboral y las habilidades directivas en el instituto José Carlos Mariátegui 2017, habiendo alcanzado el resultado de que no es perceptible la relación entre rendimiento laboral y habilidades directivas; pero a nivel de dimensiones, se halló que si se relacionan la función directiva y el rendimiento laboral del mismo modo la gerencia de recursos y rendimiento laboral.

Apaza (2019) en su investigación doctoral, concluyó que existe relación entre la dirección del personal y el trabajo realizado de los servidores de la institución investigada, se tiene como base una investigación descriptiva para llegar a la propuesta que consistió en capacitación al personal administrativo con incidencia en la selección del personal para este organismo estatal. Es de tipo básico, enfoque cuantitativo; la metodología usada es deductiva, no experimental correlacional transversal.

Calisaya & Bellido. (2020); en su trabajo de investigación, concluyen que la correlación entre clima laboral y el trabajo realizado refleja una relación nula por lo que indica que tales variables actúan de manera autónoma, esto refleja la inexistencia relacional entre el trabajo realizado por el colaborador y el clima laboral en los trabajadores administrativos de la institución investigada. (p.5).

En lo concerniente a las investigaciones regionales tenemos: Vásquez (2017) en su trabajo doctoral, el que consistió en formular una propuesta de un programa que involucra las variables dirección del personal y trabajo realizado para demostrar que existe un angosto vínculo entre perfeccionamiento laboral y la evolución de la administración de la capacidad y habilidades de los servidores, tratando de conseguir calidad eficiencia y eficacia en todas las organizaciones de su competencia.



Vigo (2018) en su investigación doctoral, desarrolló la idea, que el título profesional otorga el suficiente crédito para el ejercicio profesional en los profesionales de la salud; asimismo buscaba corroborar si debe tenerse en cuenta los factores asociados en la constancia de capacidades profesionales; encontrando como resultado que los factores institucionales, personales, sociales son predominantes y que los factores institucionales son de dominio medio para conseguir acceder al proceso de certificación profesional.

Torres (2019) su investigación doctoral consistió en conocer el estado actual de la motivación en su investigación previa, como conocer las características del rendimiento laboral, para lo cual usó la técnica de la encuesta.

La propuesta planteada, la fundamentó en la teoría motivacional y como finalidad mejorar el rendimiento laboral. Encontró que la característica del rendimiento laboral es medio y que la propuesta es válida. Concluyendo que el nivel de motivación al momento de la investigación fue alto, que las características del desempeño son de nivel regular y que la propuesta de motivación es factible de aplicar por su viabilidad y coherencia.

Isuiza (2019) en su investigación nos, muestra que en los gobiernos locales no existe planificación y que la improvisación es el recurso más empleado por las autoridades ediles en este tipo de comunidad deviniendo en la ausencia de

la planificación y la evaluación por inexistencia de habilidades gerenciales, situaciones que mantienen en el atraso a este tipo de poblaciones semi rurales.

Alza-Salvatierra, et al. (2019); desarrollaron su investigación en el entorno de una institución pública de nuestra región, esto es en la ciudad de Trujillo; con la finalidad de hallar el nexo entre interacción organizacional y el clima laboral, arrojando como resultado, que la variable clima organizacional tiene un nivel malo, que el desempeño laboral solo alcanza el 50% y que existe una relación relevante entre las variables estudiadas.

## **Gestión del Capital Humano**

Majad (2016) define como el sistema de normas con las que toda empresa debe contar, consistentes en prácticas, conceptos y procesos con la finalidad de alcanzar producción y productividad, asimismo contar con un personal que se encuentra satisfecho y feliz de laborar para su empresa (p.4)

Vallejo (2016) el autor transmite la idea de lo que significa administrar talentos hace la diferencia de contar con personas en una empresa, no siempre es contar con talentos, en consecuencia, toda persona que sea un talento debe demostrar contar con cuatro competencias individuales e indispensables:

Conocimiento, habilidad, juicio y actitud y sobretodo debe demostrar emprendimiento en su trabajo que le permitirá la autorrealización (p.31).

Asimismo, Vallejo (2016) señala que el principal objetivo es el involucramiento y desarrollo del capital humano individual en lo referente a sus competencias la comunicación entre los jefes o empleadores y los trabajadores, quienes podrán manifestar sus necesidades y deseos, en consecuencia, el empleador podrá ofrecer un respaldo acorde con los intereses deseos y necesidades del capital humano manifestante y como los principales elementos, captar retener y desarrollar. (p.16).

## **Enfoques teóricos de gestión del capital humano**

Enfoques tradicionales: García, T. (2016), Teoría clásica Taylorista planteada por Frederick W. Taylor: El Taylorismo pretende alcanzar la máxima prosperidad tanto para el empresario como para sus colaboradores con el mínimo esfuerzo humano y usando al máximo sus recursos materiales y el capital humano

Aportes en la función administrativa: El principio de planeación: elimina el individualismo la improvisación y la actuación empírica.

Principio de preparación: Sostiene que la selección de trabajadores debe ser conforme a sus aptitudes y capacitación, orientado a mejorar la producción y disposición racional de los recursos.

Principio de control: Controlar la ejecución del trabajo conforme a las normas establecidas al plan previo.

Principio de ejecución: Mejor distribución de funciones y responsabilidades del trabajo para alcanzar mayor disciplina.

Teoría clásica Fayoliana, su fundador fue Henri Fayol

Barreno, M. (2019); afirma que, actualmente es considerada en el aspecto administrativo, sobre la enumeración de funciones, la función gerencial, la dirección a cargo de una persona, un interés general, el orden esto es un lugar para cada persona, el espíritu de equipo.

Los aportes de esta teoría, son sobre la función administrativa, la que debe estar basada en los cinco componentes, que son: Planificación, organización, dirección, coordinación y control.

Fija pautas referenciales para el diseño de la estructura organizativa, estableció 14 reglas aplicativas a cualquier organización, asimismo los principios de orden, respeto, cooperación, armonía, unidad, entre otros.

Madero-Gómez, S. et, al. (2018) sobre las teorías de Douglas McGregor, sostiene que presenta un nuevo concepto sobre el trabajador y su actuación frente al cargo que desempeña, asimismo expone dos hipótesis: la hipótesis X y la hipótesis Y, teorías de posiciones controvertidas en lo referente al compromiso del trabajador al interior de la empresa.

Los propulsores de la hipótesis X consideran que es imprescindible aplicar presión a los trabajadores a cada instante con la finalidad de que conceda mayor interés a sus obligaciones laborales. Los gestores de la hipótesis Y suponen que a los servidores les gusta trabajar y piensan y sienten, que sus actividades laborales son oportunidades para incrementar su creatividad, en sí su realización personal.

## **Dimensiones de Gestión del Capital**

### **Humano**

Dimensión Planificación de personal, como conjunto de acciones con base a un historial, es un conjunto de decisiones para establecer las necesidades de la empresa desde el ángulo personal e individual, en si es un conjunto de acciones para decidir sobre el número y tipo de personal que necesita la empresa para su cabal funcionamiento, lo realiza el departamento de recursos humanos. ( De Los Santos, V., 2013).

- Dimensión Selección del servidor: Martínez y Vargas (2019) sostienen que la selección de personal dentro de una organización, es de suma necesidad que tal actividad se realice en forma ética de acuerdo con los principios del mismo proceso, objetivos necesidades y metas, por lo que se sobreentiende que dicha selección no debe ser improvisada e independiente de intereses personales, asimismo es preciso puntualizar que esta etapa es de suma importancia, toda vez que facilitara a la organización contar con servidores que cumplan con la visión misión metas y objetivos, del mismo modo posteriormente capacitarlo y orientarlo en su desarrollo personal, social y profesional. (p.p.2-3).
- Dimensión Capacitación y desarrollo del servidor: Camarena (2019) citando a (Grados, 2007) y a. (Attorresi, 2009) En este orden de ideas, afirman, que por medio de la capacitación el comportamiento del trabajador se modifica, ya que éste se enfrenta constantemente a situaciones que le permiten transformarse, desarrollarse y adaptarse, lo que lo lleva a actualizarse frecuentemente. También consigna que, la capacitación y desarrollo tiene como finalidad incrementar las capacidades y potencial del recurso humano con el que cuenta la institución, ya que mediante la capacitación el trabajador experimenta un constante cambio de su accionar tanto a favor de la empresa como en su personalidad, incrementando su

potencial, asimismo se contribuye al enriquecimiento individual y grupal.  
(pp.10-11)

Parra-Penagos & Rodríguez-Fonseca (2016) sostienen que todo proceso de formación personal debe estar perfectamente organizado conforme a los requerimientos que los participantes deben tener, siendo esto la base para adquirir estrategia organizacional, tendiente a observar la finalidad y objetivos de la institución; permitiendo que los recursos humanos cuenten con este tipo de estrategia organizacional como parte de un diagnóstico de necesidades para encontrar una respuesta. (p.5).

Failoc (2020) en su tesis doctoral sostiene que la Dimensión interpersonal, nos habla de la interrelación social que se produce, en la cual se debe involucrar la actitud de atención y el interés por poder servir a otros, además de la cordialidad y el respeto mutuo que tienen que encerrar dicha relación, asimismo, sus valores, preferencias y necesidades, citando a (Silva, 2014); afirma finalmente que, en esta dimensión se deben involucrar a las características que presenta el lugar en el cual se brinda el servicio; en donde predomina la condición física y de limpieza, ventilación e iluminación como mínimo, para que de esta forma los usuarios de salud puedan sentir un ambiente de comodidad. (Gasca y Guamizo como se citó en Magallanes & Quevedo, 2015, p.15).

- Dimensión evaluación del personal:

Como lo afirma, Rivero-Remírez, Y. (2019), la evaluación del personal es un proceso administrativo de la institución, mediante el cual se pretende valorar el talento humano en la ejecución de competencias, misiones, funciones y acciones inherentes al cargo o a las funciones a desempeñar. (p.1).

Rendimiento laboral:

Jaén M. (2010) en su tesis doctoral, sostiene que el trabajo realizado es el grupo de comportamientos del trabajador en su medio laboral, cuya finalidad sería conseguir resultados óptimos para la institución y no solo como el resultado de tales conductas; es así que, desde esta forma de reflexionar del autor, afirma que, los términos de eficiencia, excelencia y eficacia se aplicaría a los logros (pp.12 y 13).

Gabini y Sallesi (2020), en su artículo científico, sostienen que el rendimiento laboral individual de un colaborador constituye el elemento fundamental para asegurar la eficacia y el triunfo de una institución. (p.10).

Asimismo, citando a (Aguines et al., 2011) afirman que la gerencia de la productividad debe ser interpretada como el procedimiento permanente de



reconocer, evaluar y acrecentar la productividad personal y del equipo con el que debe contar la empresa y de hacer coincidir el rendimiento con los objetivos, metas. Este tipo de gestión hace hincapié en la reciprocidad entre dirigentes de la empresa y colaboradores, lo que permite llevar a cabo la retroalimentación y conducir al entrenamiento correspondiente. (p.44).

Díaz Cabrera et al. (2014) señalan que las consecuencias más importantes que repercuten en los beneficiarios de una acertada gestión del rendimiento humano; en primer orden son los colaboradores, quienes sentirán una elevada autoestima que los conduciría a mejorar su comportamiento y resultados, a incrementar sus cualidades positivas y disminuir los desaciertos; por consiguiente los gerentes se hallarán mejor motivados para desempeñarse y la aceptación de sus subordinados, una comunicación más fluida, y la facilidad para el cambio organizacional, aunado a contar con colaboradores comprometidos con la empresa. (p.2). También precisan que; actualmente el rendimiento laboral es considerado como el comportamiento a la tarea o comportamientos que superan el extra- rol y que devienen en consecuencias óptimas. (p.3)

Guevara W, Carrillo J. (2020) afirman que la valoración de desempeño laboral en cualquier tipo de empresas o instituciones, otorga la factibilidad para

identificar las competencias en los trabajadores y demás miembros de la institución, por lo que de realizar un seguimiento continuo del trabajador será factible alcanzar las metas propuestas por la empresa o institución. (p.1).

Enfoques teóricos: El trabajo realizado con eficiencia y producción de una persona, depende sobremanera de buena motivación con la que cuente para poder realizar sus labores diarias, razón por la cual se hace necesario consignar las siguientes teorías de las que trataremos en este acápite:

Huilcapi-Masacon M., (2017) Como lo sostienen los citados autores: La teoría de Maslow, que en forma esquemática se traduce mediante la pirámide de Maslow, mostrando una jerarquía de necesidades más básicas que el ser humano tiene y que depende de cómo sea su satisfacción, el ser humano desarrollará sus necesidades y deseos más elevados los que se representan en la parte final de la pirámide.

Es así que la parte fisiológica que conforma el primer escalón de la pirámide, lo constituye las necesidades primarias o básicas.

El segundo escalón lo conforma la seguridad, esto implica el tener un techo donde alojarse y alojar a su familia, saber que cuenta con protección y tener recursos asegurados.

El tercer escalón lo constituye la afiliación conformada por sentirse miembro y participe de una sociedad.

El cuarto escalón exhibe lo que corresponde al reconocimiento, esto es al derecho a ser valorado exitosamente y a ser tratado con respeto en todos los aspectos de su vida por todos los demás.

El quinto y último escalón que conforma la cúspide de la pirámide, corresponde a la autorrealización, que incluye la creatividad, moralidad. El ser humano alcanzara este nivel al haber alcanzado la satisfacción de todas sus anteriores necesidades.

Tal como lo menciona, Madero-Gómez, S.(2019) sobre la teoría de Motivación –Higiene de Frederick Irving Herzberg: Renombrado psicólogo que influenció notoriamente en la labor administrativa de las organizaciones empresariales entre 1923 al 2000; cuya propuesta fue la Teoría de los dos factores, nombrada como la teoría de la motivación e higiene, cuyo fundamento es, que los seres humanos actúan en base a dos factores: La satisfacción conformada por los factores que propician aumentar la complacencia del ser humano, pero tienen poco efecto sobre el descontento. El descontento se hace presente generalmente como consecuencia de la no observación de los factores de higiene; es así que a causa de la ausencia de estos factores o no

son los convenientes se hace presente el descontento laboral, pero las ausencias de estos factores a plazo mediano tienen muy poco efecto en el descontento laboral

Por su parte, Madero-Gómez, S. y Rodríguez-Delgado, D. (2018), afirman que la Teoría de X y la teoría Y de McGregors ampliamente difundida en las empresas señalan que la teoría X supone que los hombres y mujeres son haraganes, que deben ser impulsados mediante la represión, que evaden las responsabilidades, pero no siempre esto es verdad, ya que depende de los factores del entorno y los factores que afectan a los trabajadores tampoco se toma en cuenta a la gestión que se realiza en todo centro laboral. La teoría Y, se fundamenta en que el esfuerzo es lo normal en el trabajo y que todo compromiso con las metas de la empresa tendrá recompensa y que el hombre tiende a identificarse con las responsabilidades.

Donawa, Z. (2019). Teoría motivacional de McClellan, centrada en tres tipos de motivación; el logro, referente al sumo interés de distinguirse de los demás, de diferenciarse, de alcanzar éxito, lo que conduce a los seres humanos a fijarse metas muy elevadas, la aspiración de ser el mejor, por lo que deciden llevar a cabo el trabajo bien realizado y acceden a tareas muy arriesgadas y difíciles; el poder en lo que concierne a la necesidad de influir y controlar a otras personas o grupos de personas y necesidad de ser

reconocidos por estas personas en las que influyen, habitualmente luchan por el predominio, el respeto de sus concepciones y la afiliación que consiste en el deseo de gozar de relaciones interpersonales amistosas y cercanas, gozar de la cercanía de sus compañeros de trabajo y preferencia por el trabajo en grupo.

### **Dimensiones de rendimiento laboral**

Dimensión competencias laborales: Ojeda, A; Hernández, J (2012). Las competencias laborales corresponden a todos los conocimientos, habilidades, características personales, valores y destrezas personales con las que un servidor cuenta y que las usa a diario para desarrollar sus actividades laborales; precisamente estas competencias laborales es lo que permitirá evaluar su rendimiento laboral.

Le Boterf, Barzucchetti y Vincent, citados por Carapulca, M. (2019); afirma que las competencias se encuadran, identifican y delimitan en el campo laboral específico donde se van a aplicar, en consecuencia, no se puede aseverar que una competencia sea un conocimiento, habilidad o actitud independiente a la labor a desempeñar, sino que es el resultado de la integración de todos los componentes del desempeño laboral. (p.10)

Por otro lado, Rodríguez, J (2015) sostiene que, el enfoque por competencias puntualiza los comportamientos en el campo laboral y el personal administrativo como en los demás servidores de la institución que identificaran sin dificultad los aportes de su trabajo diario, permitiendo mejorar las metas de la institución. (p.40).

Asimismo, Vega, N. (2016) afirma que las competencias laborales son el medio que permite acrecentar las capacidades del capital humano que permitan alcanzar los fines institucionales. (p.2).

## **Dimensión comportamiento**

### **organizacional**

Molina-Sabando L., Briones-Véliz I, Arteaga-Coello H. (2016), concluyen que, el estudio del comportamiento organizacional permite definir modelos de gestión del capital humano que permitan lograr la eficacia y eficiencia de los servicios, propiciando un ambiente favorable para lo cual debe usarse tecnologías de gestión que conduzcan a prestar mejor servicio a mayor número de ciudadanos y para implementar nuevas estrategias que conduzcan al adecuado manejo del capital humano deben considerarse en forma preferencial, que los grupos pequeños de trabajo son elementales en las actividades, en la interacción de áreas de trabajo y de la vida organizacional

a fin de propiciar un entorno laboral armonioso. Asimismo, Madero-Gómez S., Olivas-Luján, M. (2016) sostienen que cuando un colaborador o trabajador se siente bien afectivamente como resultado de las buenas relaciones con su grupo o equipo de trabajo, su productividad se incrementa y conserva su permanencia en la empresa (p.8).

Por otro lado, Almeida M y Fierro I (2016), sustentan que un entorno laboral favorable corresponde ser fomentado por todos los componentes de la organización, esto es tanto por los directivos como por los servidores quienes emplearan todo su interés en lograr hacer de su centro laboral el lugar y ambiente agradable y placentero (p.10).

## **Dimensión satisfacción laboral y**

### **vida social**

Sánchez y García (2017) exponen que para que una organización o institución cumpla eficientemente con sus compromisos para con sus servidores, sus socios y la colectividad; el personal directivo debe generar interrelación fluida entre los jefes y los servidores, quienes deben cumplir con complacer las necesidades de la organización y los directivos deben cubrir las necesidades de los trabajadores; por lo que la empresa confía en que los trabajadores

realicen sus labores con eficiencia conforme a los estándares fijados, que cumplan con las normas establecidas, que tomen decisiones que se auto supervisen, que incrementen sus capacidades, pero respondiendo a las necesidades de producción y de productividad; por parte de los servidores esperan percibir una justa remuneración, pasible de ser mejor conforme a las responsabilidades que deben asumir en su oportunidad, seguridad laboral y un trato en base a la justicia. (p.2).

Álvarez., López, L., & Silva, N. (2019), concluyen, que en satisfacción laboral las circunstancias laborales y la motivación ética son parámetros indispensables a considerar. (p.7).

Pedraza, N. (2020). Plantea que, tanto el capital humano como la satisfacción laboral se estiman como procedimientos en la gerencia de personal con la finalidad de garantizar que los empleados y demás miembros de la institución obtengan experiencia, destrezas y suficientes saberes para el desempeño de su trabajo y brinden la mejor calidad del mismo a la empresa (p.4).

- Dimensión condiciones laborales:

Según la Organización Internacional de trabajo, sostiene que a los trabajadores y empleadores de esta y futuras generaciones tienen un largo camino para conseguir condiciones laborales que garanticen seguridad laboral y trabajo saludable lo que se convierte en un gran reto, ya que



actualmente son de gran incidencia las enfermedades no contagiosas y las enfermedades terminales como los oncológicas, la diabetes. (OIT 2019, p.7). Actualmente existen 189 convenios de la OIT con la finalidad de que tanto hombres y mujeres acceden a un trabajo que les proporcione libertad seguridad y dignidad (Hämäläinen y otros autores, 2017 p.19).

Christopher & Murray, (2016), en OIT, sostiene que, a nivel mundial diariamente mueren 6,500 personas a causa de enfermedades profesionales; 7,500 a causa de condiciones inseguras de trabajo y 1,000 por accidentes de trabajo, lo que representa del 5 al 7% de las muertes a nivel mundial (p.9).

Cacua-Barreto L., Carvajal-Villamizar H., Hernández (2017), concluyen que la condición laboral de los centros de trabajo debe considerarse de suma importancia para el avance de una población y de los gobiernos regionales, pero su inatención arrojará como resultado comunidades desprotegidas frente a las circunstancias económicas y cortan el *modus vivendi* que hace posible el avance de la sociedad. (p.17).

Sobre la dimensión competencias laborales, se exhiben los hallazgos en los que se observa que el 43.28% (29) de los encuestados presenta un nivel bajo, y en igual porcentaje están los que alcanzaron un nivel regular; el 7.46% (5) alcanzó un nivel Alto. Solo el 5.97% (4) tuvo un nivel muy bajo. Sobre de la

dimensión comportamiento organizacional el 41.79% (28) de los encuestados presenta un nivel bajo, seguido del 40.3% (27) que alcanzó un nivel regular; el 14.93% (10) obtuvo un nivel alto. Solo el 2.99% (2) tuvo un nivel muy bajo, las condiciones laborales de trabajo, en el 43.28% (29) de los encuestados presenta un nivel regular, seguido del 28.36% (19) que alcanzó un nivel alto; el 19.40% (13) obtuvo una escala baja. Solo el 8.96% (6) obtuvo la escala de Muy alto, la dimensión satisfacción laboral y vida social, en los que el 59.70% (40) de los encuestados presenta un nivel alto, seguido del 38.81% (26) que alcanzó un nivel regular; solo el 1.49% (1) obtuvo un nivel bajo, la UNPRG-Lambayeque, en los que se puede apreciar que el 46.3% (31) de los encuestados presenta un nivel bajo; el 43.28% (29) tiene un nivel regular; mientras que el 8.96% (6) alcanzó un nivel alto. Solo el 1.49% (1) obtuvo un nivel muy bajo. Estos resultados evidencian que el rendimiento laboral de dichos servidores no ha alcanzado un nivel satisfactorio, por lo que se debe diseñar un modelo de gestión del capital humano que mejore el rendimiento laboral de dichos servidores.

El presente capítulo tratará sobre los descubrimientos a los que se ha llegado respecto a la variable dependiente, rendimiento laboral, tal como Chiavenato (2012) afirma que el trabajo realizado comprende la conducta desarrollada por el servidor con la finalidad de la consecución de las metas fijadas,

asimismo establece lo concerniente a la forma personal en la que el colaborador realiza su labor para alcanzar metas exteriorizando sus cualidades, destrezas, exigencias conforme a los requerimientos propios de las labores que desarrolla, las que deben ejecutarse acorde con las metas de la institución a fin de conseguir las variaciones exitosas requeridas por su empleadora.

Los descubrimientos hallados son confrontados especialmente con las investigaciones que se han considerado en trabajos previos por lo que en primer término es indispensable considerar, el objetivo general, que consiste en plantear un patrón de gestión del capital humano para mejorar el trabajo realizado por el servidor de administración interna de la institución materia de la presente investigación, habiéndose considerando como metas específicas :

- i) Se diagnosticó el estado del rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la universidad materia de la presente investigación, previamente a la aplicación de un cuestionario con 29 ítems, denominado rendimiento laboral a los servidores de carrera de esta institución
- ii) Se diseñó un modelo de gestión del capital humano tendiente a elevar el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la UNPRG-Lambayeque
- iii) La validación por juicio de expertos de la propuesta tendiente a elevar el

rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la UNPRG-Lambayeque.

Para obtener la estadística de fiabilidad se ha trabajado mediante el programa EXCEL y SPSS V. 23 obteniéndose como coeficiente de Crombach 0.864, evidenciando que los ítems del cuestionario están convenientemente formulados a un grupo de diez servidores participantes, denominada prueba piloto

Es así que la variable dependiente rendimiento laboral, se erigió en la variable centro de la presente investigación y que de acuerdo con la recolección de información, mediante la aplicación del instrumento que contiene 29 ítems, dividido en cuatro dimensiones, dicho cuestionario se aplicó vía on-line denominado rendimiento laboral a la muestra integrada por 67 trabajadores de un universo de 607 trabajadores, correspondiente a los servidores de administración interna o servidores de carrera de la institución materia de la presente investigación, para diagnosticar el rendimiento laboral de dichos servidores, de lo que se ha obtenido los siguientes resultados, los que se han evaluado a través de las dimensiones, con respecto a la dimensión competencias laborales ha alcanzado como nivel máximo el de regular con el 43%, la dimensión comportamiento organizacional alcanzo el 41.8% correspondiente al nivel bajo, la dimensión condiciones laborales de trabajo

alcanzó el 43.3% correspondiente al nivel regular y la dimensión satisfacción laboral alcanzó el 59.7% correspondiente al nivel alto. Finalmente, con respecto a la variable en estudio rendimiento laboral alcanzó el nivel del 46.3% regular, como se aprecia estos datos estadísticos revelan que la mayor tendencia es al nivel regular, por tal motivo estos datos estadísticos evidencian que la conducción del recurso humano no se está aplicando en forma asertiva, lo que implica negativamente en la parte administrativa dificultando el trámite de la documentación, la incomodidad de los usuarios, por lo que se debe esbozar un modelo de gestión del capital humano que permita acrecentar el nivel del rendimiento laboral de servidor de la administración interna o servidores de carrera de la UNPRG –Lambayeque, asimismo validaron la propuesta los tres expertos con grado de doctor.

Los resultados se interpretaron en base a las dimensiones, por lo que en la dimensión competencias laborales; se observa que el nivel bajo y regular tiene la misma frecuencia (29) y el mismo porcentaje (43.3%); evidenciando cierto descuido de la gestión de los recursos humanos, debido a que no se administra en forma técnica y sistemática a los servidores administrativos, lo que se prevé mejorará con la reciente ubicación en el organigrama de la institución investigada, la unidad especializada en gestionarlos, mediante Resolución N°646-2020-R de fecha 06 de setiembre del 2020 .

Tal y como exhibe el cuadro 4 y la figura N°02 correspondiente a la dimensión comportamiento organizacional se observa que el nivel más alto en porcentaje es el nivel bajo con el 41.8% seguida del regular, con el 40.3% evidenciando que las relaciones personales e interpersonales no son tan favorables, la falta de compromiso e identificación del servidor para con la institución.

En lo referente a la dimensión condiciones laborales de trabajo, el nivel más alto corresponde a regular con el 43.3%, lo que evidencia que los trabajadores realizan sus labores diarias en un ambiente favorable con respecto a su seguridad e higiene, que hay respeto por sus derechos que disponen de tecnología acorde a su trabajo actual y que conocen las leyes laborales el estatuto y reglamento interno; consecuentemente las condiciones de trabajo son regularmente favorables.

Se tiene que la dimensión satisfacción laboral y vida social exhibe el nivel alto, con el 59.7% debido a que el servidor se encuentra satisfecho con la labor que realiza al interior de la institución, que hay un alto nivel de socialización entre trabajadores, que disfruta del ejercicio de su profesión que hay buen entendimiento entre colegas; en consecuencia, el trabajador desempeña sus labores a gusto, que no hay hostilización laboral.

Los resultados sobre la variable rendimiento laboral que alcanza el nivel bajo, con el 46.3%, lo que promueve la idea de que es necesario formular un diseño de gestión del capital humano que tienda a elevar la calidad del trabajo del servidor administrativo de carrera. En el siguiente acápite se contrastarán los resultados obtenidos con los de las investigaciones que se han consultado:

Sobre la dimensión competencias laborales, los resultados obtenidos concuerdan con los obtenidos por Agudelo (2019), quien concluye que es de suma necesidad que los servidores de una empresa deben ser capacitados en el fortalecimiento de actividades directivas que les conducirán a mejorar la gestión del capital humano, de lo que se concluye que la presente investigación es coincidente con el estudio desarrollado por Agudelo, en el sentido de que si no hay gestión del capital humano o es escasa las competencias laborales de los trabajadores no reciben capacitación entonces los resultados no son buenos.

Sobre la dimensión comportamiento organizacional se tiene que Palacios (2019); en su investigación sobre clima organizacional y rendimiento laboral concluye que, el clima organizacional es sumamente importante para las instituciones, pero en lo referente al rendimiento depende de las actitudes del personal, pudiendo ser positivo o negativo; lo que quiere decir que las

variables son independientes; pero la presente investigación no concuerda con lo afirmado por Palacios debido a que en los resultados de la presente investigación el comportamiento organizacional es de nivel bajo y el rendimiento laboral alcanza el nivel regular lo que demuestra cierta dependencia entre comportamiento organizacional y rendimiento laboral.

Por otro lado, sobre la dimensión condiciones laborales, Calisaya & Bellido. (2020); en su trabajo de investigación, concluyen que la correlación entre clima laboral y el trabajo realizado refleja una relación nula por lo que indica que tales variables actúan de manera autónoma, esto refleja la inexistencia relacional entre el trabajo realizado por el colaborador y el clima laboral en los servidores administrativos de la organización investigada. (p.5). Esto quiere decir que no existe relación directa entre condiciones laborales y el trabajo realizado por el servidor; pero en la presente investigación conforme a los resultados obtenidos tenemos que tanto el rendimiento laboral como el clima laboral o condiciones laborados han alcanzado un nivel regular; entonces la presente investigación no concuerda con la investigación de Calisaya & Bellido. sobre la variable rendimiento laboral.

Como plantea Pedraza, N. (2020). El servidor de una organización o institución es el elemento fundamental del activo intangible o valor intrínseco de la empresa debido a que los conocimientos, las destrezas, pericias y otros



conocimientos son inherentes a los trabajadores, más si ellos se apartan de la organización, sus saberes, conocimientos y experiencias se retiran también :Es por este motivo que es de suma importancia delinear y aplicar políticas que se puedan usar en la administración del capital humano que conduzca al equipamiento y fortalecimiento de los entornos de las labores de los servidores, que permita que el trabajador desempeñe su labor con agrado y satisfacción, del mismo modo las organizaciones deben interesarse por contar con tácticas para acceder a los saberes implícitos de los servidores, con la finalidad de autorizarlo, colectivizarlo y gestionar en forma en forma táctica a fin de hacerlo propio de la empresa (p.23). Como es de constatarse, en la presente investigación, la dimensión satisfacción y vida social ha arrojado como resultado con el nivel alto, precisamente debido a que el servidor se encuentra satisfecho con las labores que realiza, que se interrelaciona en forma favorable con sus compañeros de labores y jefes, que está satisfecho con su carrera concordante con los resultados de tener condiciones laborales indispensables, por lo que lo expuesto por Pedraza, N. se está aplicando a la realidad de la institución en estudio.

Como lo afirma; Leyva & Sánchez (2018) que, para conseguir el eficiente desarrollo de una organizaciones es imprescindible gerenciar el capital humano utilizando exponencialmente las capacidades, los dones de los

trabajadores y el trabajo que puedan efectivizar en grupo organizado, obteniendo provecho de la motivación en la que se encuentren, la satisfacción que hayan conseguido en su trabajo diario y en su actuar personal al interior de la organización en la que laboran direccionado a alcanzar la misión institucional. Por lo que toda empresa organización e institución debe diligenciar el talento humano en pro de la ejecución de las metas de la empresa o institución, perfeccionando los métodos de gerenciar que direccionen hacia la identificación del colaborador, su creatividad y la activa participación al interior de la institución; por lo expuesto es que se reafirma en que en la institución materia del presente trabajo de investigación hace falta gestionar el capital humano en forma efectiva, coincidiendo con lo afirmado por Leyva & Sánchez. De lo anteriormente expuesto y al analizar estos resultados se tiene que tal como lo confirma Valencia, (2020) en su trabajo de investigación, demostró la influencia que existe entre la dirección del servidor y el trato interno en la producción, si hablamos sobre productividad, obligatoriamente tenemos que trabajar con el rendimiento laboral; asimismo ha encontrado, que efectivamente existe influencia significativa entre las variables estudiadas; el enfoque cualitativo, transversal debido a que se realizó en un solo tiempo, concluyendo que hay un estrecho vínculo entre la administración de la fuerza de trabajo y productividad. La

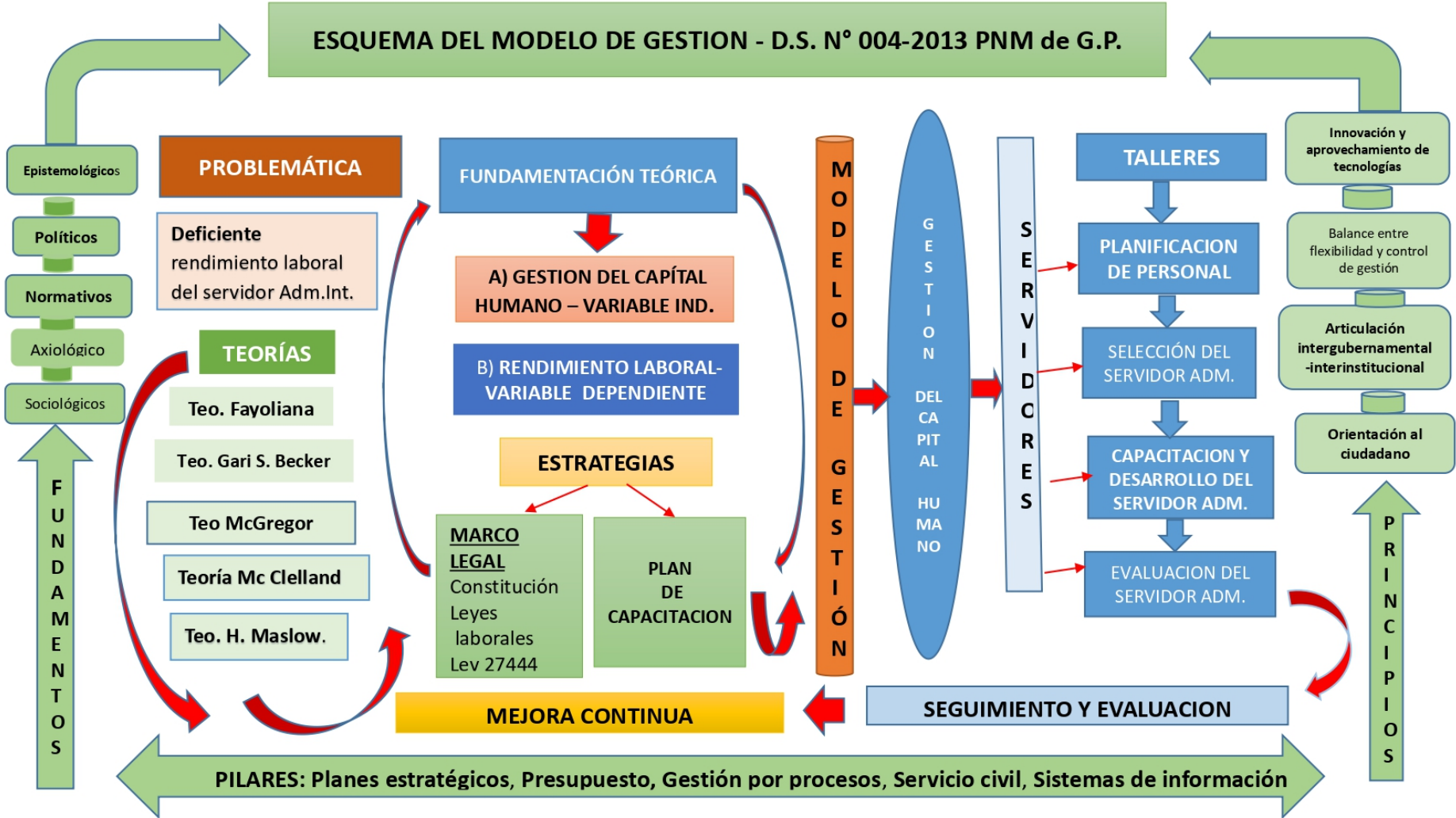
presente investigación concuerda con los resultados obtenidos ya que el rendimiento laboral es bajo, entonces es preciso diseñar un modelo de direccionar al capital humano que eleve el rendimiento laboral. De acuerdo con lo expuesto y del análisis de los resultados, se afirma que para que los servidores administrativos de carrera demuestren rendimiento laboral eficiente, es preciso que se diseñe y aplique un plan de gestión del capital humano acorde con la realidad que enfrentan, a fin de que los servidores administrativos realicen su trabajo en forma satisfactoria para todos los usuarios a fin de que se eliminen los retardos en los trámites administrativos, se cumplan con los plazos establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General, en la que en el título preliminar artículos 1.3 establece el principio de impulso de oficio del procedimiento administrativo y en inciso 1.13 que establece el principio de simplicidad como el artículo 39° del mismo cuerpo legal establece que el plazo máximo del procedimiento administrativo que es de 30 días. Del mismo modo es preciso hacer hincapié en que toda organización e institución pública y privada debe gestionar el capital humano en base a lo dispuesto por nuestra carta magna en sus artículos 24° sobre los derechos de los que goza todo trabajador y en el artículo 40° el que establece el ingreso a la carrera administrativa. Por otro lado, la gestión del capital humano con respecto a la ley del Servicio Civil, en

la que todo servidor administrativo de carrera se encuentra incluido; pero de lo diagnosticado se ha constatado que se encuentra en aplicación meridiana, ya que esta ley en el capítulo III en sus artículos 19° al 27° prescribe sobre la gestión del rendimiento y la evaluación del desempeño de todo servidor y en el artículo 67° que prescribe la forma de incorporación del grupo de servidores de carrera a la administración pública; también es preciso para gestionar el capital humano y obtener un rendimiento laboral eficiente de los servidores administrativos internos o de carrera en el presente caso la ley universitaria sobre lo dispuesto en el artículo 132° referente al personal no docente o servidores públicos no docentes; todas estas normas legales citadas es preciso sean correctamente aplicadas en concordancia con el plan operativo institucional de la universidad. Todas estas leyes deben ser aplicadas a fin de obtener la mejora del rendimiento laboral del servidor administrativo de carrera, para lo cual es imprescindible se efectivicen las prácticas, técnicas y procesos estratégicos sobre administración del personal a cargo de la unidad de recursos humanos, unidad que actualmente se encuentra en actividad. De los hallazgos obtenidos al realizar el diagnóstico con la colaboración de los servidores de administración interna o servidores administrativos de carrera de la institución investigada mediante la aplicación del cuestionario denominado rendimiento laboral, se pudo reconocer que le

rendimiento laboral presentó un nivel del 46.3%, lo que muestra que es necesario elevar la dimensión comportamiento organizacional y complementar la dimensión competencias laborales, brindándoles mayor capacitación dentro y externamente a la institución, así mismo adecuar las condiciones laborales de trabajo, a fin de optimizar el trabajo del servidor administrativo interno y conseguir brindar un mejor servicio a la comunidad y sociedad en general que es el fin de la administración pública.

Se ha constatado la inexistencia de Gestión del Capital Humano en forma técnica y sistematizada y organizada de manera sistemática. Se evidenció que el servidor administrativo interno de carrera no accede a una adecuada capacitación en el fortalecimiento del uso de habilidades y técnicas socioemocionales para con los usuarios, así como en conocimientos legales administrativos.

**MODELO DE GESTION DEL CAPITAL HUMANO PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL SERVIDOR ADMINISTRATIVO INTERNO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO -LAMBAYEQUE**



## **Propuesta de Gestión del Capital**

### **Humano**

Se ha diseñado un modelo de gestión del capital humano para mejorar el rendimiento laboral del servidor interno de la UNPRG-Lambayeque.

Mediante la propuesta de Gestión del Capital Humano se pretende mejorar el rendimiento laboral del servidor de administración interna de la UNPRG - Lambayeque como de los servidores administrativos en general para lo cual es necesario que la institución mediante la Unidad de Recursos Humanos, elabore y aplique planes de gestión tal como el que se describe con la finalidad de conseguir un eficiente rendimiento laboral del capital humano, habiéndose considerado en primer término la problemática que es el deficiente rendimiento laboral del servidor administrativo interno, para lo cual se han revisado las teorías tales como la teoría Fayoliana, la teoría de Gari S. Becker, la teoría de McGregor, la teoría de Mc. Clelland y la teoría de Abraham Maslow, con la debida fundamentación teórica de las variables en estudio que son: la variable independiente gestión del capital humano y la variable dependiente rendimiento laboral, para tal efecto se ha considerado las estrategias consistentes en el marco legal, que comprende la constitución política vigente, leyes laborales y ley del procedimiento administrativo general vigente, mediante un plan de capacitación a través de un modelo de

gestión sustentado en la teoría , principios, técnicas y procesos estratégicos que permitan un trabajo efectivo del servidor administrativo y a la vez contar con servidores satisfechos y felices de laborar para su institución, se iniciará con talleres de planificación de personal, de selección del personal, taller de capacitación y desarrollo del servidor administrativo y el taller de evaluación del servidor administrativo, los cuales se continuaran sistemáticamente durante los doce meses del año cuyo financiamiento debe realizarlo la unidad de recursos humanos de la UNPRG-Lambayeque. Se realizará seguimiento y evaluación al personal capacitado, con la finalidad de alcanzar su mejora continua en el trabajo realizado.

En la elaboración del presente modelo de gestión del capital humano se ha tenido en cuenta a los Pilares de la PNM de GP 2021: tales como Planes Estratégicos, Presupuesto, Gestión por Procesos, Servicio Civil y Sistema de Información (TICs); también los fundamentos como son: Orientación al ciudadano, Articulación Intergubernamental e Interinstitucional, Balance entre Flexibilidad y Control de Gestión e Innovación y Aprovechamiento de la Tecnología. Los fundamentos considerados son en referencia a Gestión del Capital Humano en los que se sustenta el presente esquema son: Sociológicos, Axiológicos, Normativos, Políticos y Epistemológicos.





## Referencias

- Agudelo–Orrego, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia *Entramado*, 15(1), 116-137.  
<https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Albano, S., Oviedo, R., Santero, M., Sassone, M., Martín, S. (2019). Revista de Ciencias Económicas y Estadística El problema de la motivación y desarrollo del capital humano en las pymes de Rosario, Argentina Vol. 11, Núm. 2 (2019), 171-193, Sección Artículos  
DOI: <http://dx.doi.org/10.35305/s.v11i2.200>.
- Alvarez, L., López, L., & Silva, N. (2019) Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *PODIUM*, (35), 87-96. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Alza-Salvatierra. S. Varas-Rodríguez, D. y Huamaní-Ríos, (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en una institución pública. *Da Vinci Science, Trujillo Perú* 2(1): 59 – 66.
- Alegre, I., Marta, M., & Jasmina, B. (2016). Antecedents of employee job satisfaction: Do they matter? *Journal of Business Research*, 69, 1390–1395. doi: 10.1016/j.jbusres.2015.10.113

- Ambrosius, J., (2016) Strategic talent management in emerging markets and its impact on employee retention: Evidence from Brazilian MNCs, doi: 10.1002/tie.21799, Thunderbird International Business Review, 60(1), 53-68
- Apaza, O. (2019). Gestión Del Talento Humano Y Desempeño Laboral De Los Servidores Públicos En La Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, 2018. (Tesis doctoral).
- Aponte-Jaramillo, E. & Vásquez-Rizo, F. (2020). Educación y Gestión Social del Conocimiento para la Construcción de Capital Social. *Educação & Sociedade*, 41, e226119. Epub September 21, 2020.<https://doi.org/10.1590/es.226119>
- Atalay, R. (2015). The education and the human capital to get rid of the middle-income trap and to provide the economic development. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 174, 969–976. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.720>
- Barreno, M. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Revista Conrado*, 15(66), 59-64. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

Barro, Roberto (1991), "Economic growth in a cross section of countries", Quarterly Journal of Economics, 106 (2), Oxford University Press, Oxford, pp. 407-443.

Barro, Roberto (1990), "Government spending in a simple model of endogeneous growth", Journal of Political Economy, 98 (5), The University of Chicago Press, Chicago, pp. 103-125.

Barrios-Hernández, K., Olivero-Vega, E, y Figueroa-Saumet, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información tecnológica*, 31(2),55-62. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>

Bauer, C (2017). "Work and happiness in Calvin's thought". *Revue d'histoire de la pensée économique*. Classiques Garnier, 2017-2, n. 4, pp. 75-96.

<https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-07355-0.p.0075>

Becker, Gary (1964), Human capital: a theoretical and empirical analysis, with special reference to education, National Bureau of Economic Research, Londres.

Beegle, K. (2005) "Labor effects of adult mortality in Tanzanian households",  
Economic Development and Cultural Change, 53 (3), The University  
of Chicago Press, Chicago, pp. 655-683.

Bizneo HR Software de recursos humanos simple para empresas exigentes  
[https://www.google.com/search?q=BIZNEO&rlz=1C1CHBF\\_esPE893PE893&oq=BIZNEO&aqs=chrome..69i57j0l7.6559j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=BIZNEO&rlz=1C1CHBF_esPE893PE893&oq=BIZNEO&aqs=chrome..69i57j0l7.6559j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Bryman, A., y Bell E., (2015) Business research methods, 4<sup>th</sup> ed., 001-778,  
Oxford University Press, Oxford, England.

Bunge M. La investigación científica Barcelona: Siglo XXI editores; 2004.

Cacua-Barreto L, Carvajal-Villamizar H, Hernández N. (2017) Condiciones de  
trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de  
mercado la Nueva Sexta, Cúcuta.

Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., y Aguilar-Ávila, J., y Salinas-Cruz, E.,  
De la Cruz-Morales, F., y Sangerman-Jarquín, D. (2017) Métodos  
cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la  
investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. Revista  
Mexicana de Ciencias Agrícolas, 8 (7), 1603-1617

- Camarena, M. (2019). Capacitación en las PYME dirigidas por mujeres en la ciudad de México. *Universidad & Empresa*, 21(37), 76-107. Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6467>
- Castro A., Parra E. y Arango I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. Working Paper ESACE No.8. <http://doi.org/10.17605/OSF.IO/5ANJB>
- Calizaya, J., & Bellido, R. (2020). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de la ciudad de Arequipa. *Revista De Psicología*, 9(3), 37-55. <https://doi.org/10.36901/psicologia.v9i3.701>
- Dădârlat, A. y Dumitrașcu, D. (2015). The role and importance of human capital in contemporary organizations. *Review of Management & Economic Engineering*. 14(1), 78-86.
- Donawa, Z. (2019). Necesidades adquiridas que impulsan la motivación laboral en los empleados de las empresas de servicio eléctrico en el Estado Zulia de Venezuela, *NOVUM*, 1(9), p.p. 58 - 73.
- Díaz-Soloaga, P. (2019). "The role of communication in organizational culture. Is there a pattern in Spanish fashion companies?". *El profesional de la información*, v. 28, n. 5, e280506.

<https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.06>

Charry, H. (2018) The management of internal communication and the organizational climate in the sector public *Comuni@cción*, 9(1), 25-34.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es).

Chiavenato I (2007) Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones Octava edición, respecto a la octava edición en español por McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Chiavenato, I. (2012). Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill. México.

Christopher, P.; Murray, J. (2016). "Global, regional, and national life expectancy, all-cause mortality, and cause-specific mortality for 249 causes of death, 1980-2015: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2015". *Lancet*, 388:1459-544.

Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NovaRua*, 12(20), 72-89.  
doi:<http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>

Farace, S. y Mazzotta, F. (2015). The effect of human capital and networks on knowledge and innovation in SMEs1. *Journal of Innovation Economics & Management*, 16(1), 39-71. <https://doi.org/10.3917/jie.016.0039>.

Failoc D. (2020) Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque. Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Frick, K. (2019). Critical perspectives on OSH management systems and the future of work.

Gabini S, Salessi, S. (2020) Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, [S.l.], v. 16, n. 1, jun. 2016. ISSN 1667-4545. doi:<http://dx.doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>

García, T. (2016). Enfoques de la Gestión del talento humano.

Gakidou, E.; Afshin, A.; Abajobir, A.; Abate, K.; Abbafati, C.; Abbas, K.; Abd-Allah, F.; Abdulle, A.; Abera, S.; Aboyans, V.; Abu-Raddad, L. (2017). "Global, regional, and national comparative risk assessment of 84 behavioural, environmental and occupational, and metabolic risks or



clusters of risks, 1990–2016: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2016". *The Lancet*, 390(10100): 1345-1422

Gogan, L., Artene, A., Sarca, I., & Draghici, A. (2016). The Impact of Intellectual Capital on Organizational Performance. . *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 221, 194-202.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.106>

Gupta, N., y. Shaw J. (2014) Employee compensation: The neglected area of HRM research, doi: 10.1016/j.hrmmr.2013.08.007, *Human Resource Management Review*, 24(1), 1-4, (2014)

Guevara W., Carrillo J. (2020) Modelo de Gestión Pública y Desempeño Laboral: Caso de un Municipio de Ecuador. Repositorio Institucional de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI

Hämäläinen, P.; Takala, J.; Boon Kiat, T. (2017). *Global Estimates of Occupational Accidents and Work-related Illnesses 2017* (XXI Congreso Mundial de Seguridad y Salud en el Trabajo, Singapur, Workplace Safety and Health Institute).

Hernández R., Fernández C., Bapatista M. (2014) Metodología de la investigación (2014) sexta edición, editorial McGraw Hill.

Hashim, M., Osman, I., & Alhabshi, S. (2015). Effect of Intellectual Capital on Organizational Performance. *Procedia-Social and Behavioral Science*, 211, 207-214.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.085>

Huilcapi-Masacon M., Castro-López, G., Jácome-Lara G., (2017) Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial *Dom. Cien.*, ISSN: 2477-8818 Vol. 3, núm. 2, marzo, 2017, pp. 311-333.  
<https://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.311-333>

Instituto Sindical Europeo (2017). "The future of work in the digital era" en *The European Trade Union Institute's (ETUI) health and safety at work magazine*.

Isuiza, A. (2019) "Propuesta metodológica de habilidades gerenciales para la mejora de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Morales, 2018". Tesis doctoral).

Jaén M., (2010) Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Memoria para optar al grado de doctor presentada por tesis doctoral 2010 universidad complutense de Madrid facultad de psicología

Jara A. (2019) Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018. (Tesis doctoral).

Leyva & Sánchez (2018): "Propuesta de procedimientos para el sistema de gestión del capital humano", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (enero 2019).

(Ley del Servicio Civil (Ley 30057) [actualizada 2020], 2020). *Pasión por el derecho*. Obtenido <https://lpderecho.pe/ley-servicio-civil-ley-30057->

Linda, M., & Fitria, Y. (2019). The effect of intellectual capital on job satisfaction on bank employees. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 35(19),1244-1265  
<http://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/24080/24524>

Madero-Gómez, S., & Rodríguez-Delgado, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Ciencia UAT*, 13(1), 95-107. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>

Madero-Gómez, S. y Olivas-Luján, M., (2016). Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su

carrera laboral. *Estudios Gerenciales*, 32 (138), 51-59. [Fecha de Consulta 7 de octubre de 2020]. ISSN: 0123-5923.

Madero-Gómez, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria* 29, e2153. doi. <http://doi.org/10.15174.au.2019.2153>

Majad, M. (2016). Modelo teórico curricular para la transformación del talento humano en la universidad compleja. *Desarrollo, Economía Y Sociedad*, 6(1), 137-154. Recuperado a partir de <https://www.jdc.edu.co/revistas/index.php/deyso/article/view/62>

Martínez, O., Vargas, T. (2019) Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. *Cooperativismo y Desarrollo*, [S.l.], v. 7, n. 2, p. 225-242, may 2019. ISSN 2310-340X.

Majad R, Musa A. (2016). Gestión del Talento humano en organizaciones educativas. *Revista de investigación*,40(88),148-165 Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3761/376147131008>

Molina-Sabando L., Briones-Véliz I., Arteaga-Coello H. (2016) El comportamiento organizacional y su importancia para la

administración de empresas. dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 2, núm. 4, oct., 2016, pp. 498 – 510. Portoviejo, Ecuador.

Montoya, C. y Boyero, M. (2016) El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional Revista Científica " *Visión de Futuro*", 20(2), 1-20.

Martínez R., Rodríguez E. Manual de Metodología de la Investigación Científica. [www.pdfactory.com](http://www.pdfactory.com)

Oficina Internacional del Trabajo, (2019). Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo Aprovechar 100 años de experiencia. Primera edición. Impreso en Suiza. OIT.

Orbe-Guaraca, M. y Ordoñez-Espinoza, (2018). Elaboración de un sistema de acciones para la motivación en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de servicio de la Universidad Católica de Cuenca, Extensión Cañar 3C Empresa: Investigación y pensamiento crítico, 7(3), 10-27. DOI: <http://dx.doi.org/10.177993/3cemp.2018.070335.10-27/>

Ojeda, A; Hernández, J. (2012). LAS COMPETENCIAS LABORALES: UNA CONSTRUCCIÓN RECÍPROCA ENTRE LO INDIVIDUAL Y LO GRUPAL Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 17, núm. 1, pp.

171-187 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México.

Palacios, D. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador. (Tesis doctoral).

Palmar G., Rafael S y Valero U., Jhoan M. (2014). Competencias y rendimiento laboral de los gerentes de los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del Municipio Mara del estado de Zulia. *Espacios Públicos*, 17 (39),159-188.

Pantouvakis, A y Karakasnaki, M. (2017) Role of the human talent in total quality management-performance relationship: an investigation in the transport sector, doi: 10.1080/14783363.2017.1303873, *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(1), 959-973,

Parra-Penagos, C. & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev. investig. desarro.innov*, 6(2), 131-143. doi: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>

Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El*

<https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>.

Pazmiño M., Sisalema W., Noboa, G. (2020) La importancia del capital humano y su base legal dentro de las organizaciones: Revista científica UISRAEL.7.99-112. 10.35290/rcui.v7n 1.2020.141

Pérez-Fuentes, D. & Castillo-Loaiza, J.. (2016). Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud. *Economía, sociedad y territorio*, 16(52), 651-673.

Pérez, L. (2020). Cómo gestionar el capital humano y el trabajo en tiempos de COVID – 19. *unir*. Obtenido de <https://www.unir.net/empresa/desarrollo-directivo/liderazgo/como-gestionar-el-capital-humano-y-el-trabajo-en-tiempos-de-covid-19/>

Pilligua, C., Arteaga., F. (2019) The labor climate as a key factor in the productive performance of companies. case study: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, núm. 28, 2019 Universidad El Bosque, Colombia Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

Ponte, E (2020) Guía metodológica para el desarrollo de trabajos científicos en el nivel de conocimientos de investigación de estudiantes universitarios. Ancash, 2019, Tesis doctoral.

Ramírez, R. I, I. Avendaño, L. Alemán, C. Lizarazo, R. Ramírez., y Y. Cardona, (2018) Principles of social responsibility for the strategic management of the talent human public health organizations, ISSN: 0798-1015, Revista Espacios, 39(37), 22-27, (2018b)

Reategui, N. (2020). *Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la productividad profesional del personal de tres Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 05, SJL – 2019 - tesis doctoral,*

Rodríguez, J. (2015). Implementación del modelo de gestión de talento humano por competencias en una universidad de Lima Metropolitana. *Propósitos y Representaciones*, 3(2), 319-401. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2015.v3n2.81>

Sánchez, M. y García, M. (2017) Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22 (2), 161-166.

Soledispa, B. & Alfonso, D. (2018). La Gestión de personas y su impacto en el desarrollo organizacional. *Avances*, 20(2), 153- 166.



Tajeddini, K. (2016). Analyzing the influence of learning orientation and innovativeness on performance of public organizations: The case of Iran. *Journal of Management Development*, 35(2), 134–153.  
<https://doi.org/10.1108/JMD-03-2015-0033>

Torres, W. (2019). Propuesta de motivación para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección de Operaciones Agrarias Tarapoto, 2018. Tesis doctoral.

Urbano S. (2018) Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. DOI:  
<http://dx.doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>

Aporte Santiaguino 11(1), enero-junio 2018: 167-180 ISSN-L 2616-9541

Valencia, (2020). Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. (Tesis doctoral).

Vallejo L. (2016) Gestión del Talento Humano. Instituto de Investigaciones Riobamba, Ecuador.

Vargas, T. Martínez, O. (2019), ISSN 2310-340X RNPS 2349 -- COODES Vol. 7 No. 2 (mayo-agosto) "Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local" p. 225-242.

Vásquez, J. (2018). Habilidades directivas y desempeño laboral en trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Carlos Mariátegui, Moquegua, 2017.

Vega, N. (2016) Neocompetencias, nuevo enfoque de competencias laborales en Salud Ocupacional artículo de revisión Educación Médica Superior. 2016; 30(3):

Vargas Hernández, J., Muratalla–Bautista G. y González J. (2018). The impact of motivation on work performance. Case study of the company Cinépolis Sahuayo, Mexico. *Revista ciencias económicas* 15.01 / enero–junio / 2018 / páginas 117–130 / Divulgación científica

Vera, N. & Suárez, A. (2018). Incidence of the organizational climate in the labor performance, the customer service:: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. Epub 02 de marzo de 2018. Recuperado de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es)

Vigo, E. (2018) Influencia de los factores asociados en la certificación de competencias de los profesionales de la salud en la región Lambayeque. 2017. (Tesis doctoral).

Xianyin, L. Boxu ,Y. & Wendong L. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: taking early-career employees as an example. *Anal. Psicol.* [online]. 2017, vol.33, n.3, pp.697-707. ISSN 1695-2294. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>.



Alida Luz E. Cabanillas Campos  
alidaluzcabanillas@gmail.com

Abogada independiente, con un Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad y dos Maestrías en Derecho y en Docencia Universitaria, que se esfuerza por garantizar la satisfacción del cliente en todo momento. Con más de 30 años de experiencia en la asesoría legal independiente, así como docente universitario y con sólido conocimiento de las leyes y pedagogía universitaria. Capaz de trabajar en equipo y de forma independiente, según las necesidades. Con publicaciones de artículos científicos y libros de investigación.

Abel Cacho Revilla  
ing.cachorevilla@hotmail.com

Título Universitario de Ingeniero Industrial por la Universidad Señor de Sipán, Maestro en Ciencias con mención en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente, Seguridad y Responsabilidad Social Corporativa por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, con diferentes estudios relacionados a los Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001). Sólida experiencia gestionando la seguridad y salud en el trabajo en empresas públicas y privadas de los sectores Energía, Construcción, Industrial y otros. Actualmente laborando como Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad Nacional de Frontera – Sullana.



Rosas Carranza Guevara  
rosas.carranza@untrm.edu.pe

Dr. Rosas Carranza Guevara, con títulos de Contador Público, Abogado y Licenciado en Educación, con estudios de maestrías y un Doctorado en Gestión Pública. Actualmente me desempeño como Perito Judicial y Fiscal y como docente universitario de pre y posgrado en la Universidad Nacional Toribio rodrigue de Mendoza.

Dennis Brayan Baique Timana  
dennis.baique@untrm.edu.pe

Magister en Tributación por la Universidad Nacional Federico Villareal. Contador Público por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. Colegiado en el Colegio de Contadores Públicos de Lambayeque. Experiencia en asesoramiento contable - tributario y declaración de impuestos mensuales y anuales. Experiencia en asesoramiento financiero de microcréditos, créditos comerciales y créditos de consumo. Experiencia en docencia para la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, en la Escuela Profesional de Contabilidad. Capaz de desarrollar tareas en equipo, responsable, ordenado, organizado, dispuesto a trabajar bajo presión y extrovertido, lo que me ayuda a tener una actitud proactiva, orientado a la búsqueda he identificación de nuevas oportunidades.



Adolfo Cacho Revilla  
adolfo.cacho@untrm.edu.pe

Contador Público Colegiado y Catedrático de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, con un Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad. Profesional con más de 17 años de experiencia profesional. Persona apta para desempeñarme en las diferentes áreas de la empresa con gran motivación, ganas de superación, ordenado y eficaz en labores. Gran adaptabilidad a cualquier ambiente de trabajo, de rápido aprendizaje y con espíritu emprendedor. Interesado en emprender actividades que impliquen nuevos retos y con una pasión que es la Docencia.



ISBN: 978-9942-603-10-4



9 789942 603104