UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"

FACULTAD DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

RECURSOS HUMANOS EN LA GESTION DE ABASTECIMIENTO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS, DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH, PERIODO 2018

AUTORES:

Bach. CAMONES DOLORES, Erick Edinson
Bach. GARCIA HUERTA, José Antonio

ASESOR: Dr. CPC. CASTRO PALMA, José Luis

HUARAZ – PERÚ
2019

FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTES A OPTAR TÍTULOS PROFESIONALES Y GRADOS ACADÉMICOS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

1. Datos del autor:

Apellidos y Nombres: Camones Dolores Erick Edinson

Código de alumno: 082.0503.063 Teléfono: 999-303-957

E-mail: ecamonesdolores@gmail.com D.N.I. n°: 47392917

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

2. Tipo de trabajo de investigación:

- (●) Tesis
- ( ) Trabajo de Suficiencia Profesional
- ( ) Trabajo Académico
- ( ) Trabajo de Investigación
- ( ) Tesinas (presentadas antes de la publicación de la Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014)

3. Para optar el Título Profesional de:

Contador Público

4. Título del trabajo de investigación:

"RECURSOS HUMANOS EN LA GESTION DE ABASTECIMIENTO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS, DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH, PERIODO 2018"

5. Facultad de: Economía y Contabilidad

6. Escuela o Carrera: Contabilidad

7. Línea de Investigación(*):

8. Sub-línea de Investigación(*):

(*)Según resolución de aprobación del proyecto de tesis

9. Asesor:

Apellidos y nombres Castro Palma José Luis D.N.I n°: 31621322

E-mail: jcastrop@unasam.pe.com ID ORCID: 0000-0002-3342-1376

10. Referencia bibliográfica: Tesis en formato APA

11. Tipo de acceso al Documento:

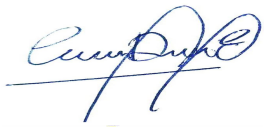
- (●) Acceso público* al contenido completo.
- ( ) Acceso restringido** al contenido completo

Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundirlo en el Repositorio Institucional, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

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

12. Originalidad del archivo digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



Firma del autor

13. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

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

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

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

……

14. Para ser verificado por la Dirección del Repositorio Institucional

Seleccione la Fecha de Acto de sustentación:

Huaraz, 06/03/2020

Firma:

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

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

FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTES A OPTAR TÍTULOS PROFESIONALES Y GRADOS ACADÉMICOS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

1. Datos del autor:

Apellidos y Nombres: García Huerta josé Antonio

Código de alumno: 131.1403.264 Teléfono: 920-163-685

E-mail: jogahu2711@gmail.com D.N.I. n°: 71772776

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

2. Tipo de trabajo de investigación:

- (●) Tesis
- ( ) Trabajo de Suficiencia Profesional
- ( ) Trabajo Académico
- ( ) Trabajo de Investigación
- ( ) Tesinas (presentadas antes de la publicación de la Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014)

3. Para optar el Título Profesional de:

Contador Público

4. Título del trabajo de investigación:

"RECURSOS HUMANOS EN LA GESTION DE ABASTECIMIENTO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS, DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH, PERIODO 2018"

5. Facultad de: Economía y Contabilidad

6. Escuela o Carrera: Contabilidad

7. Línea de Investigación(*):

8. Sub-línea de Investigación(*):

(*)Según resolución de aprobación del proyecto de tesis

9. Asesor:

Apellidos y nombres Castro Palma José Luis D.N.I n°: 31621322

E-mail: jcastrop@unasam.pe.com ID ORCID: https://orcid.org/0000-0002-3342-1376

10. Referencia bibliográfica: Tesis en formato APA

11. Tipo de acceso al Documento:

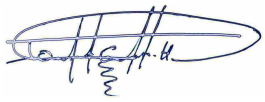
- (●) Acceso público* al contenido completo.
- ( ) Acceso restringido** al contenido completo

Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundirlo en el Repositorio Institucional, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

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

12. Originalidad del archivo digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



Firma del autor

13. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

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

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

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

……

14. Para ser verificado por la Dirección del Repositorio Institucional

Seleccione la Fecha de Acto de sustentación:

Huaraz, 06/03/2020

Firma:

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

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

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. CASTILLO ROMERO ABRAHAN
PRESIDENTE

Dra. AYVAR CUELLAR DOMINGA
SECRETARIA

Dr. ROJAS VEGA JORGE ALEXANDER
VOCAL

DEDICATORIA

A Nuestros padres:

Quienes con su amor, paciencia y esfuerzo nos han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en nosotros el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está con nosotros siempre.

A nuestros hermanos:

Por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar con nosotros en todo momento gracias. A toda nuestra familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de nosotros una mejor persona y de una u otra forma nos acompañan en todos nuestros sueños y metas.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre nuestras vidas y a toda nuestra familia por estar siempre presentes.

De igual manera nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo , a toda la Facultad de Contabilidad, a nuestros profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que podamos crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

ÍNDICE

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

RESUMEN vii

ABSTRACT viii

1. INTRODUCCIÓN 1

1.1. Identificación, formulación y planteamiento del Problema 1

1.2. Objetivos 6

1.3. Justificación 6

1.4. Hipótesis 7

1.5. Variables 8

2. MARCO REFERENCIAL 11

2.1. Antecedentes 11

2.2. Marco teórico 20

2.3. Marco conceptual 62

2.3.1 Desempeño Laboral 62

2.4. Marco Legal 65

3. METODOLOGIA 69

3.1. Diseño de la investigación 69

3.2. Población y muestra 69

3.3. Variables de estudio 70

3.4. Fuentes, instrumentos y técnicas de recopilación de datos 71

3.5. Procedimiento de tratamiento de datos 71

3.6. Procesamiento de datos 71

3.7. Análisis e interpretación de las informaciones..... 71

4. RESULTADOS 73

5. CONCLUSIONES..... 100

6. RECOMENDACIONES 100

7. BIBLIOGRAFÍA 102

8. ANEXOS 111

RESUMEN

La investigación titulada "Recursos humanos en la gestión de abastecimiento de la Dirección Regional De Energía y Minas del Gobierno Regional De Ancash, periodo 2018", tuvo como objetivo general Determinar en qué medida el Sistema de Recursos Humanos limitó la Gestión de abastecimiento de la Dirección Regional De Energía y Minas del Gobierno Regional De Ancash, periodo 2018". El tipo de investigación fue Aplicada, con un diseño no experimental – transversal. La población estuvo conformada por los 28 trabajadores de la Dirección Regional De Energía y Minas del Gobierno Regional De Ancash, periodo 2018, y la muestra fueron todos los trabajadores, los datos recogidos se incorporaron al programa SPSS ya que se usó toda la población en estudio.

Los resultados que se obtuvieron permitieron aceptar la hipótesis general, afirmando que el sistema de recursos humanos favoreció la gestión de abastecimiento en la DREM del gobierno regional de Ancash, periodo 2018".

De acuerdo a las conclusiones el sistema de recursos humanos y la gestión de abastecimiento de los trabajadores de la DREM del gobierno regional de Ancash, dichas variables se encontraron relacionados positiva y significativamente. Según los resultados obtenidos los trabajadores se encontraban con nivel de motivación bueno y en el desempeño laboral también fue bueno.

Palabras Clave: Sistema de Recursos Humanos, Gestión de Abastecimiento, Motivación, Desempeño.

ABSTRACT

The research entitled “Human resources in the supply management of the Regional Directorate of Energy and Mines of the Regional Government of Ancash, period 2018”, had as a general objective to determine to what extent the Human Resources System limited the Management of supply of the Directorate Regional Energy and Mines of the Regional Government of Ancash, period 2018”. The type of research was applied, with a non-experimental design - transversal. The population consisted of the 28 workers of the Regional Directorate of Energy and Mines of the Regional Government of Ancash, 2018 period, and the sample was census, the data collected were incorporated into the SPSS program since the entire population under study was used.

The results obtained allowed us to accept the general hypothesis, stating that the human resources system favorably limited supply management in the DREM of the Ancash regional government, period 2018”.

According to the conclusions, the human resources system and the supply management of the DREM workers of the Ancash regional government, these variables were positively and significantly related. According to the results obtained, the workers were with a good level of motivation and in the work performance it was also good.

Keywords: Human Resources System, Supply Management, Motivation, Performance.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Identificación, formulación y planteamiento del Problema

1.1.1. Planteamiento del problema

El Sistema de Recursos Humanos va adquiriendo una gran importancia en los trabajadores de las entidades a nivel mundial. Donde el Sistema de Recursos Humanos se ha centrado principalmente en como orientar el Sistema de Recursos Humanos para conseguir los mejores resultados institucionales, prestando menos atención a los resultados intermedios sobre los empleados (Peccei, 2004).

En los estudios que analizan estos resultados intermedios se constata el impacto del Sistema de recursos Humanos sobre diferentes actitudes y comportamientos de los empleados como la motivación, la satisfacción laboral, el estrés, la intención de dejar el trabajo, etc. (Edgar & Geare,2005).

Consideramos la Gestión de Abastecimiento o La gestión de inventarios como actividad transversal a la cadena de abastecimiento, constituye uno de los aspectos logísticos más complejos en cualquier sector de la economía. Debido a las grandes inversiones involucradas en los inventarios, se percibe este aspecto como un área potencial para contribuir en el mejoramiento de toda la cadena de suministro, Sin embargo, fenómenos como la globalización, la apertura de mercados, la diversificación y personalización de productos y el incremento en los estándares de calidad han contribuido en gran medida a incrementar la complejidad en los procesos de administración de inventarios, lo cual se constituye en muchos casos, un tema difícil de afrontar por parte de los administradores y gerentes encargados del tema (Axsäter, 2000).

La gestión de inventarios permite que una empresa cuente con los materiales para desarrollar sus actividades en el tiempo adecuado y a un costo razonable. Mantener cantidades en inventario que garanticen un nivel de servicio al cliente y que no impliquen mayores inversiones de capital y costos asociados al almacenamiento, es una tarea compleja (Cakir & Canbolat, 2008).

No es lógico ejercer un control estricto sobre la gestión de los diferentes artículos que varían en valor, complejidad, tamaño, peso, volumen o necesidad (Rezaei, 2007).

Un sistema de control de inventario eficiente no tratará por igual a todos los materiales, sino que aplicará métodos de control y análisis en correspondencia con la importancia relativa de cada uno (Parada, 2009).

La investigación se realizó en la Dirección Regional de Energía, Minas del Gobierno Regional de Ancash, se consideró como problema fundamental de ésta institución, el bajo desempeño laboral de los trabajadores en cuanto a lo que es la gestión de abastecimiento donde se demuestra las demoras y la mala planificación de la gestión de abastecimiento ya que los bienes y servicios fueron atendidos según el requerimiento, el desempeño de sus funciones y las características individuales de cada trabajador dentro y fuera de su cargo ocasionando deficiencias que se detallan líneas abajo.

En cuanto al desempeño de las funciones, los servicios que ofrecieron los trabajadores tuvieron niveles bajos, donde se vio el incumplimiento de la gestión de abastecimiento de los trabajos que se les asigna a los trabajadores, donde se generó acumulación de requerimientos que estaban a la espera del correspondiente

trámite administrativo; en el caso de la calidad de trabajo que brindaron los trabajadores estaban en los niveles mínimos aceptables, se realizaron las labores sin considerar el orden y esmero, además esto generó demasiados reclamos de no atender al ciudadano como un usuario que merece un servicio de calidad por respeto y por derecho; en el caso del conocimiento del trabajo, muchos de los trabajadores no conocen sus funciones, por falta de inducción, orientación, instrucción y capacitación por parte de los responsables de área, generando problemas a la hora de cumplir con sus funciones, esto se vio reflejado en el desarrollo de sus funciones; en cuanto a la cooperación que ejercieron los trabajadores, no presentaron actitudes positivas ante sus compañeros de trabajo, esto se reflejó en la falta de compromiso, compañerismo y lealtad que existe hacia la institución.

En cuanto a las características individuales, en los trabajadores no se observó el conocimiento de cómo se solucionó los problemas que se presentaron en el trabajo, el grado de aceptación de tareas que se les asignaron; también en la creatividad se observó que los trabajadores no son creativos, esto se vio reflejado en la carencia de propuestas en los procesos de planificación de programas, proyectos y actividades; y por último en el caso de la capacidad de gestión y ejecución de los trabajadores se observó deficiencias al momento que gestionaron los materiales y servicios que se necesitaron, también en los atrasos de ejecución de los planes, proyectos y actividades.

También los trabajadores tuvieron que ocuparse de buscar seleccionar, contratar y gestionar los proveedores para garantizar el abastecimiento de materiales y servicios que se necesitaban. Como consecuencia de ello, se requirió personal

debidamente capacitado y suficientemente motivado para seguir formándose y mejorando su cualificación, desarrollándose como profesionales y contribuyendo, a través de la generación de valor.

La Dirección Regional de Energía y Minas del gobierno Regional de Ancash, no es ajeno a la realidad de muchas instituciones del estado, que es afectado por la política, por funcionarios no idóneos en administración y gestión pública, carencia de profesionales capacitados, desabastecimiento de: Bienes, insumos, materiales, equipamiento entre otros; situación que se refleja en la entidad.

También, respecto a la motivación de los trabajadores, los trabajadores desconocen las políticas de la entidad; los ingresos son insuficientes para mitigar el costo de vida según su propia apreciación; en cuanto a las condiciones de trabajo estuvieron en desacuerdo sobre la infraestructura, espacios limitados en la oficina e incorrecta distribución de las áreas de puestos de trabajo; no hubo continuidad en la supervisión.

En cuanto a los factores motivacionales; la realización de los trabajadores fue mínima, no encontraron un medio de realización personal a través de su trabajo; los trabajadores percibieron que no hubo un reconocimiento sobre el trabajo que realizaron; en cuanto al desarrollo personal, no encontraron vínculo de la labor que realizan; en cuanto a la consolidación de su carrera, no hubo la posibilidad de ascenso dentro de la entidad. Por estas características los servidores no se sintieron motivados en el desarrollo de sus funciones.

Si la problemática persiste, se asume el riesgo de tener bajos resultados en la gestión y ejecución de los planes, programas, proyectos y actividades que realiza la entidad.

De la situación descrita aparece la necesidad de conocer las limitaciones del Sistema de Recursos Humanos en la Gestión de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash, periodo 2018.

1.1.2. Formulación del problema

Problema general

¿En qué medida el sistema de Recursos Humanos limita la Gestión de Abastecimiento en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash, periodo 2018?

Problemas específicos

1) ¿En qué medida la carencia de Motivación limita la gestión de Abastecimiento en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno regional de Ancash, periodo 2018?

2) ¿En qué medida el Desempeño laboral limita la gestión de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash, periodo 2018?

1.2. Objetivos

Objetivo general

Identificar las causas que limita el sistema de Recursos Humanos la Gestión de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash, periodo 2018.

Objetivos específicos

1) Analizar cuanto limita la carencia de Motivación en la Gestión de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash.

2) Identificar cuanto limita el desempeño laboral la Gestión de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash.

1.3. Justificación

Justificación Social

En el aspecto social la investigación, pretendió brindar un aporte a la institución en la cual se realizará la investigación, además de benefició a la población usuaria en el cumplimiento de planes, proyectos y actividades de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional Ancash.

Justificación Práctica

En la presente investigación, se realizó un análisis de la situación del personal en cuanto al Sistema de Recursos Humanos y la Gestión de Abastecimiento. El cual pudo ser utilizado por los gestores de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash, para una mejor gestión del talento humano.

Justificación Teórica

Esta investigación sirvió para añadir conocimientos teóricos existentes dentro de las ciencias Contables y administrativas, donde pudimos evidenciar los resultados entre El Sistema de Recursos Humanos y la Gestión de Abastecimiento en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash.

Justificación Metodológica

En esta investigación se utilizaron métodos, técnicas e instrumentos empleados que fueron viables y confiables, con programas estadísticos como el SPSS en su versión 25.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El sistema de recursos humanos favoreció la gestión de abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Áncash, periodo 2018.

1.4.2. Hipótesis específicas

a) La motivación favoreció la gestión de abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Áncash, periodo 2018.

b) El desempeño laboral benefició la gestión de abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Ancash, periodo 2018.

1.5. Variables

Variable Independiente

Recursos Humanos

Variable Dependiente

Gestión de Abastecimiento

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR
Variable Independiente Recursos Humanos	son un conjunto de actividades dirigidas a obtener, desarrollar, evaluar, conservar y coordinar los recursos humanos que dispone una organización para alcanzar sus objetivos (Diaz,2008).	Conocimiento	Incorporación
			Competitivo
		Motivación	Remuneración
			Prestaciones
			Incentivos
		Desarrollo	Formación
			Capacitación
		Desempeño	Desempeño de tareas
			Desempeño contextual
			Desempeño organizacional
Variable dependiente Gestión de abastecimiento	la gestión de abastecimiento es el proceso que se encarga de organizar los insumos, materiales y materias primas para las funciones de producción. Sus objetivos se orientan a prestar excelente servicio para sus clientes y sus funciones, se dirigen a calcular las necesidades, planear adquisiciones, hacer seguimiento, buscar los productos, comprar, evaluar, entre otras (Mendoza, 2005).	Plan anual de contrataciones	Programación de bienes
			Programación de servicio
			Programación de obras - inversión
		Compras corporativas	Número de licitaciones y concurso públicos
			Número de adjudicaciones directas públicas
			Número de adjudicaciones directas selectivas
		Precio competitivo	Bajo precio
			Calidad del producto
			Prestigio de la marca
		Abastecimiento oportuno con calidad y exigencia exigida	Stock de reposición
			Pecosa firmada a la satisfacción del usuario
		Cumplimiento en la ejecución del presupuesto de bienes y servicios	Compras justo a tiempo
			Estado de compromiso en el SIAF
			Estado de devengado en el SIAF
		Cumplimiento en la ley de contrataciones del estado	Principio de economía
			Principio de unidad de adquisición
			Principio de eficiencia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR
Variable Independiente Recursos Humanos	son un conjunto de actividades dirigidas a obtener, desarrollar, evaluar, conservar y coordinar los recursos humanos que dispone una organización para alcanzar sus objetivos (Diaz,2008).	Conocimiento	Incorporación
			Competitivo
		Motivación	Remuneración
			Prestaciones
			Incentivos
		Desarrollo	Formación
			Capacitación
		Desempeño	Desempeño de tareas
			Desempeño contextual
			Desempeño organizacional
Variable dependiente Gestión de abastecimiento	la gestión de abastecimiento es el proceso que se encarga de organizar los insumos, materiales y materias primas para las funciones de producción. Sus objetivos se orientan a prestar excelente servicio para sus clientes y sus funciones, se dirigen a calcular las necesidades, planear adquisiciones, hacer seguimiento, buscar los productos, comprar, evaluar, entre otras (Mendoza, 2005).	Plan anual de contrataciones	Programación de bienes
			Programación de servicio
			Programación de obras - inversión
		Compras corporativas	Número de licitaciones y concurso públicos
			Número de adjudicaciones directas públicas
			Número de adjudicaciones directas selectivas
		Precio competitivo	Bajo precio
			Calidad del producto
			Prestigio de la marca
		Abastecimiento oportuno con calidad y exigencia exigida	Stock de reposición
			Pecosa firmada a la satisfacción del usuario
		Cumplimiento en la ejecución del presupuesto de bienes y servicios	Compras justo a tiempo
			Estado de compromiso en el SIAF
			Estado de devengado en el SIAF
		Cumplimiento en la ley de contrataciones del estado	Principio de economía
			Principio de unidad de adquisición
			Principio de eficiencia

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes

A nivel Internacional

García, Treminio (2016), en la tesis para optar el grado de licenciado en administración de empresas *"Influencia del Subsistema de Aprovisionamiento de Recursos Humanos en el Desempeño laboral de los trabajadores del Sistema Local de Atención Integral en Salud (SILAIS) del Municipio de Matagalpa, Año 2015"*, entre sus principales conclusiones identificó que:

Los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores están relacionados a las competencias laborales y el clima laboral, entre los más comunes de esta organización son: el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, la tecnología adecuada, los conocimientos y habilidades.

Latorre (2011), en su tesis doctoral, *"La Gestión de los Recursos Humanos y el Desempeño Laboral"*, Valencia. Concluye que:

Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redunda en mayor satisfacción y desempeño. El apoyo organizacional muestra su potencial para aumentar la satisfacción por su carácter discrecional y de reconocimiento.

Montenegro (2016), en su trabajo de investigación denominado *"Factores Motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia"*, concluye que:

Para influir en el comportamiento y el rendimiento de los empleados, la dirección debe estar bien informada sobre la motivación de los empleados para alcanzar su máximo potencial. En este estudio, los empleados consideran “capacitación para el trabajo", "buen sueldo", "el reconocimiento de sus jefes", "crecimiento en términos de conocimientos y habilidades" y "tareas desafiantes", como los motivadores importantes.

Los principales desmotivadores considerados por los empleados eran "bajos salarios", "malas condiciones de trabajo" y "la falta de respeto de los jefes", pero estos factores pueden ser inadecuados para comparar el entorno de trabajo propicio debido al tamaño limitado de la muestra.

Los resultados de la estadística inferencial identificaron conjuntos similares de variables explicativas que motivan a los empleados. Los maestros de obra indican un nivel neutro de satisfacción en relación con el “buen sueldo”. Pero este tipo de neutralidad puede conducir a una mayor deserción en los demás grupos de trabajo, si se ofrecen mejores paquetes de pago por empresas de la competencia. Tanto los maestros como los ingenieros están en el rango regular de satisfacción en comparación con otros grupos de empleados, para conseguir una oportunidad en la toma de decisiones. Ellos deben tener la facultad con niveles más altos de toma de decisiones con responsabilidad.

Este estudio se limitó en gran medida (más del 87%) al grupo de colaboradores compuesto por ayudantes o auxiliares de obra, en el futuro una encuesta modificada adecuadamente se puede llevar a cabo por colaboradores cualificados y no cualificados en la industria de la construcción. Por lo tanto, el estudio actual puede

ser precursor de más estudios en profundidad para investigar los factores pertinentes que afectan al rendimiento que mejor se adapte a la industria de la construcción.

Sum (2015), en su trabajo de investigación denominado *"Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango"* concluye que:

Según los resultados obtenidos de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

La prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, Aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/ auto concepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción.

La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un buen desempeño laboral para realizar sus actividades.

El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

Otero (2012) en la investigación *"Diseño de una propuesta de gestión de abastecimiento e inventarios para un astillero en Colombia"*, para obtener el grado de Magister en Ingeniería Industrial en la Universidad Nacional de Colombia, planteó como objetivo general lograr una adecuada gestión de materiales dentro de la cadena de abastecimiento de los astilleros. La metodología fue tipo de investigación cualitativa, aplicó la técnica encuesta, el autor llegó a las siguientes conclusiones (a) desarrolló modelos, herramientas y estrategias que permitieron a la organización gestionar de forma efectiva el flujo de materiales ,se redujeron tiempos, costos y se mejoró el nivel de servicio al cliente, (b) se implementó una metodología de gestión de inventarios, (c) se desarrolló la clasificación de los materiales y ello permitió contar con otras estrategias y tener mejores acuerdos con los proveedores, optimizar recursos, disminuir tiempos de repuesta y reducir costos.

Arisaca, Figueroa y Candela (2014) en su investigación *"Propuesta de mejora en el modelo de abastecimiento de medicamentos en una clínica privada de salud"*, para obtener el grado de Magister en dirección de operaciones y logística. La investigación tuvo como objetivo general:

Aplicar mejores métodos de planificación de abastecimiento y compras para reducción de inventarios, los autores llegaron a las siguientes conclusiones:

(a) los modelos usados con la metodología del LEP y clasificación mediante la

matriz de Kraljik desarrollados en esta investigación, fueron aplicables para la mejora del proceso de abastecimiento de medicinas, materiales quirúrgicos etc., en cualquier clínica.

(b) la clasificación de proveedores por importe de compra permitió identificar a los proveedores estratégicos con los cuales se debería firmar convenios para asegurar el abastecimiento de productos.

A nivel Nacional

Huanca (2012), en su tesis *"La calidad del servicio del centro de capacitación permanente S.A.C. y su influencia en el desempeño del capital humano de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2010"*, concluye que:

El Desempeño Laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Tacna es inadecuado; puesto que los conocimientos para ejercer el cargo, la calidad de trabajo, la cantidad de trabajo, la iniciativa y creatividad; y, la comunicación son los elementos que condicionan su accionar.

Obando, (2008). En su tesis de maestría titulada *"El sistema del talento humano como instrumento de desarrollo competitivo"* de la ciudad de Lima, Concluye que:

La participación activa del trabajador en la actualidad es de vital importancia, esto solo se puede lograr venciendo todos los paradigmas, logrando el aprendizaje participativo y por otro lado tener como administrador del talento humano a una persona que promueva y facilite la creatividad, innovación, trabajo en equipo, efectividad y sobre todo apoyo a la capacitación de su personal en forma permanente.

De la Cruz y Lora (2014), en su investigación *"Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa molinera tropical"*, para obtener el grado de Magister en Supply Chain Management en Perú, planteó como objetivo general:

Usar herramientas de calidad e identificar, gestionar y solucionar los problemas en la cadena de abastecimiento de la empresa Molinera Tropical, la metodología fue investigación cualitativa, con técnica entrevista. Finalmente, los autores llegaron a la siguiente conclusión:

lograron identificar los problemas operativos y estableció planes para ordenar la gestión de inventarios y almacenes como primer paso dentro un proceso general de mejoramiento.

Rivera (2018), en su tesis *denominado "Proceso de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima 2018",* para obtener el grado de Magister concluye que:

A lo largo de la presente investigación logró demostrarse que el nivel de abastecimiento en la empresa de traslado de valores es regular y que en ello intervienen varios factores claves como son el ERP, la comunicación entre áreas, los proveedores y una serie de procedimientos que no se tienen mapeados o sencillamente no existen.

Para demostrar lo indicado, primero se revisó datos estadísticos, donde el factor clave fueron los propios usuarios internos de las diferentes áreas, se hizo un análisis por cada proceso que interviene en el abastecimiento, ello para medir el nivel de cada proceso o la ausencia de ciertas actividades.

Bisetti (2015), en su trabajo de investigación denominado *"Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015"*, Las conclusiones a las que llegamos están en concordancia con nuestro marco teórico, objetivos, hipótesis e instrumentos de medición aplicados. Las conclusiones son las siguientes:

Existe una relación baja entre la motivación y el desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.

El grado de motivación laboral del personal subalterno que labora en la Institución Armada del Perú, 2015, donde se realizó el estudio, corresponde mayormente al Nivel alto con 53.6 %, muy alto 25.2 %, medio 15.9 %, mientras que un 5.3 % presentaron bajo nivel de motivación laboral.

El nivel de desempeño laboral del personal subalterno que labora en una Institución Armada del Perú, 2015, corresponde mayormente al Nivel promedio con 50.3 %, alto en 48.3 %, mientras que un 1.3 % presentan bajo nivel en su desempeño laboral.

Existe correlación baja entre la dimensión de logro y la variable desempeño laboral, en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.

Existe correlación inversa muy baja entre la dimensión de poder y la variable desempeño laboral, en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.

Existe correlación inversa muy baja entre la dimensión de afiliación y la variable desempeño laboral, en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.

Prado (2015), en su trabajo de investigación denominado *"Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los colaboradores administradores de la Universidad César Vallejo de Trujillo"* concluye que:

Existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los colaboradores dentro de la organización; por ende, se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.

El clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad alcanzó el nivel alto en un 41.67% y el nivel medio en un 58.33% de los colaboradores administrativos, lo que nos indica que la percepción que tienen sobre el clima laboral, si bien es cierto es buena y aceptable, hay un gran porcentaje que considera o percibe que el clima laboral no es el más adecuado; es por ello que en el análisis de las dimensiones podemos identificar que la percepción que tienen los colaboradores sobre la dimensión alcanzan niveles altos a excepción de la dimensión autorrealización que alcanza valores similares en el nivel alto y medio.

El nivel de desempeño laboral que se dio en los colaboradores administrativos fue alto en el 58.33% del total de encuestados y en menores proporciones los niveles medio y bajo. En cuanto a las dimensiones analizadas se puede ver claramente que un factor que influye en el desempeño laboral, son la condiciones físicas y ambientales en el trabajo ya que del total de encuestados un 70.00% consideran que

están en el nivel medio y bajo. Por otro lado la dimensión que mide el nivel de satisfacción con su trabajo, nos dice que el 46.67% está en un nivel medio, y la dimensión sobre la satisfacción con el reconocimiento establece que el 41.67% también está en un nivel medio, esto nos muestra que si bien es cierto los colaboradores están medianamente satisfechos con su trabajo y el reconocimiento del mismo, existen factores como: el régimen laboral al cual pertenecen gran parte de los colaboradores, la poca posibilidad de crecimiento profesional, la falta de capacitaciones continuas, la inadecuada y/o deficiente determinación de las especificaciones técnicas y términos de referencia, etc., son factores que influyen en los colaboradores y hacen que estos no se sientan plenamente satisfechos y motivados.

A nivel Regional

Flores (2018), en su trabajo de investigación denominado "*Sistema de control interno en el área de abastecimiento de la unidad de gestión educativa local de Huaraz, 2017*", concluye que:

Se ha determinado que el sistema de control interno influye en el manejo del área de abastecimiento de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz en el 2017, porque realizan las operaciones en la UGEL poniendo en práctica la eficacia, cuidaban y resguardaban los recursos y bienes públicos, también los trabajadores afirmaron que elaboraban y entregaban a la información oportuna con los plazos establecidos para su presentación, ellos valoraron que el Órgano de Control Institucional contribuye a un buen ambiente de control.

Delgado y Pato (2017), en su trabajo de investigación "*Control interno y su influencia en la gestión de abastecimientos de la Municipalidad Provincial de Huaylas – 2016*", concluye que:

El control interno influye positivamente en la gestión de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Huaylas, teniendo como pilares a los componentes del control interno.

Campomanes y Mejía (2015), en su trabajo de investigación "*Influencia del control interno en el sistema de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de San Marcos, en el periodo 2014*", concluye que:

El control interno influye positivamente en el sistema de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de San Marcos, en el periodo 2014, debido a las evidencias y resultados, donde la mala implementación de políticas, normas y regulaciones del proceso de reclutamiento, selección e inducción del personal a la institución conllevan a que este no puede desarrollarse y cumplir efectivamente con sus funciones, lo que corrobora con las teorías planteadas.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Sistema de Recursos Humanos

Según Gómez (2008), define al Sistema de Recursos Humanos como un conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades que ponen en acción las personas y que agregan valor a la institución. Es un concepto dinámico que tiene relación con el potencial de actuación de cada individuo.

Por su parte, Rodríguez (2013), el Sistema de Recursos Humanos lo constituyen un conjunto de procesos administrativos aplicados al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, y de la propia organización en general. De igual manera, podemos decir que realizar el proceso de auxiliar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y expectativas personales.

El Sistema de Recursos Humanos en una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. Los objetivos que tiene como todo sistema derivan en este caso de los objetivos de la organización. Uno de los objetivos principales que caracteriza a toda empresa, es la elaboración, distribución y comercialización de algún producto, bien o servicio (como una actividad especializada). Semejantes a los objetivos de la organización, el Sistema de Recursos Humanos debe considerar los objetivos individuales de sus miembros como esencia de su desarrollo personal y corporativo, es decir una mezcla de crecimiento tanto para la empresa como para los empleados (Rodríguez, 2013).

Díaz (2008), refuerza lo antes mencionado, afirmando que el sistema de recursos humanos "son un conjunto de actividades dirigidas a obtener, desarrollar, evaluar, conservar y coordinar los recursos humanos que dispone una organización para alcanzar sus objetivos" (p. 22).

Los principales objetivos del Sistema de Recursos Humanos son de acuerdo con Rodríguez (2013):

Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.

Establecer, conservar y atesorar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.

Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

El Sistema de Recursos Humanos realiza el manejo integral en diferentes funciones desde el inicio al fin de una relación laboral como son, según Rodríguez (2013):

Reclutar y seleccionar el personal con el perfil seleccionado

Capacitar y entrenar

Evaluar el desempeño laboral

Describir las responsabilidades que definen cada puesto en la organización

Desarrollar programas, talleres, cursos, etc., y cualquier otro programa que vallan acorde al crecimiento y mejoramiento de los discernimientos del personal.

Promocionar el desarrollo del liderazgo

Ofrecer asistencia psicológica a los empleados en función de mantener un ambiente armónico entre todos.

Solucionar conflictos y problemas que se provoquen en el personal

Informar a los empleados ya sea mediante boletines, reuniones, memorándums o por vía mails, las políticas y procedimientos de recursos humanos.

Supervisar la administración de los programas de ensayo

Desarrollar un marco personal basado en competencias

Avalar la variedad de puestos de trabajo como forma o vía de que una empresa triunfe en los distintos mercados.

2.2.2. Recursos Humanos

Gómez (2008), menciona que "son las personas encargadas de otras personas y responsables de la ejecución correcta y a tiempo de las tareas que fomentan el éxito de su organización" (p. 5).

Por otro lado, se puede decir que recursos humanos refiere al conjunto de personas con las que cuenta una institución para poder alcanzar objetivos propuestos a favor de toda la comunidad organizacional.

Mientras, Castells (2005) establece que "son las personas que, dotadas de conocimientos, capacidades, habilidades, características, valores, aspiraciones y destrezas, se desempeñan en las organizaciones a través de las múltiples relaciones que se establecen para alcanzar sus objetivos y los de la institución" (p 33).

Montes & Gonzáles (2010), mencionan como características de los recursos humanos a las siguientes:

Las personas pasan la mayor parte en organizaciones trabajando en la producción de bienes y servicios; entre más numerosas sean éstas, más complejas.

Las actividades de las personas en las Organizaciones son voluntarias, la organización debe contar con el mejor esfuerzo del personal y lograr los objetivos organizacionales.

Las experiencias y los conocimientos son intangibles y son manifestados por el comportamiento de los empleados en la organización.

Los recursos humanos pueden ser perfeccionados mediante la capacitación y el desarrollo.

Los recursos humanos son escasos. Esto se debe a que no todo el personal posee las mismas capacidades, habilidades y conocimientos.

2.2.2.1. Procesos de Recursos Humanos

Madero & Peña (2012), indican los siguientes procesos:

Planificación y organización de la formación y desarrollo.

Determinación de las necesidades de superación.

Determinación de los contenidos, su composición, orden, secuencia, formas y métodos a emplear para impartir los mismos en los programas de formación y superación.

Elaboración de los planes de trabajo metodológicos y de las acciones de formación y desarrollo de los profesores a tiempo parcial.

Elaboración de programas de superación para los profesores a tiempo parcial, según las necesidades identificadas en el diagnóstico.

Acciones de coordinación con la sede central para asegurar la formación y desarrollo del profesor a tiempo parcial en aquellas disciplinas donde no existen posibilidades.

Acciones organizativas para la formación y desarrollo.

Ejecución de las acciones de formación y desarrollo. Implementación de las acciones de formación y desarrollo de los profesores a tiempo parcial diseñada en la estrategia de la filial.

Control del cumplimiento de las acciones de formación y desarrollo de los profesores a tiempo parcial.

2.2.2.2. Dimensiones de Recursos Humanos

MOTIVACIÓN

Según Chiavenato (2009), "la motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actividades, la personalidad y el aprendizaje es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano" (p. 236).

También Gonzales (2008), afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y

deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades.

PRIMERAS TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN

Robbins y Judge (2013), explican que se formularon cinco teorías durante la década de 1950, sobre la motivación de los colaboradores de una organización, ya que estas representan el fundamento de donde surgieron las formas de motivación sobre los individuos, las teorías más conocidas son:

A. Teoría de la jerarquía de las necesidades

Según Chiavenato (2011), la teoría de la motivación mejor conocida como la jerarquía de las necesidades, establecida por Abraham Maslow, quien determinó la hipótesis de que, dentro de cada individuo o sujeto, existe una jerarquía de cinco necesidades entre estas se pueden encontrar:

Necesidades fisiológicas. Esta incluye hambre, sed, refugio, y otras necesidades corporales del individuo.

Necesidades de seguridad. En esta abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.

Sociales. Se pueden encontrar el afecto, el sentido por pertenencia, la aceptación y la necesidad.

Estima. Encontramos lo que son los factores internos como el respeto que tiene la persona a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el status, el reconocimiento y la atención.

Autorrealización. Es el impulso para convertirse en aquello que el individuo es capaz de ser; incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial.

Un factor importante que se debe saber es que las necesidades no se van a satisfacer por completo, y saber que aquella que alcanza un nivel deja de motivar, si la misma está bastante complacida, la siguiente se vuelve dominante. Según Maslow si se desea motivar a un individuo se necesita entender y saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra esa persona y concentrarse en el nivel de esta satisfacción Chiavenato (2011).

B. Teoría X y Y

McGregor (Como se citó en Robbins y Judge, 2013) estableció dos visiones diferentes en las personas una negativa en esencia, llamada teoría X en esta teoría presupone que el trabajador es pesimista, es rígido y con una aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. Y la otra básicamente positiva denominada Y, ya que ésta se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa se conoce como una persona dinámica, flexible y optimista. Después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados McGregor determinó, que los puntos de vistas que aquellos tenían acerca de las naturalezas los seres humanos se basan en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento. Los gerentes que están a favor de la teoría X creen que a los empleados les disgusta de modo inherente al trabajo por lo que deben ser dirigidos incluso coaccionados a realizarlo.

Quienes se basan en la teoría Y suponen que los empleados consideran el trabajo algo tan natural como el descanso o el juego por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar incluso a buscar la responsabilidad. La teoría Y señala que las necesidades de orden superior dominan a los individuos. Incluso McGregor llego a pensar que los supuestos de la teoría Y eran más validos que los de la teoría X. Por consiguiente, estableció que la idea como toma de decisiones participativa, los trabajos de responsabilidad y desafiantes y las buenas relaciones grupales servían para maximizar la motivación de un individuo en una empresa en su trabajo.

C. Teorías de dos factores

Con la premisa de que la relación de un colaborador con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia su puesto de trabajo muy bien podría determinar el éxito o el fracaso. La teoría de los dos factores también se denomina teoría de motivación e higiene. Ya que esta teoría relaciona factores intrínsecos con la satisfacción laboral y relaciona factores extrínsecos con la insatisfacción.

D. Teoría de las necesidades de McClelland

Durante esta teoría se determina que el logro, el poder y la afiliación estas tres necesidades importantes ya que ayudan a explicar la motivación.

Necesidad de logro: Esta necesidad es el impulso por salir adelante, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares y por luchar para alcanzar y llegar a triunfar.

Necesidad del poder: Necesidad de hacer que los individuos se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio.

Necesidad de afiliación: Deseo de tener relaciones interpersonales, amigables, cercanas y sociables.

E. Teoría de Aprendizaje

Jones y George (2006), definen que en la manera en que se aplican a las organizaciones, es que los administradores pueden calificar la motivación y el desempeño de los empleados por la forma en que vinculan los resultados que estos obtienen con la realización de comportamientos deseados en una organización y el logro de las metas. Esta teoría se enfoca en los vínculos entre el desempeño y los resultados de la motivación. Se puede definir el aprendizaje como un cambio relativamente permanente en el conocimiento o comportamiento de una persona, que resulta de la experiencia o la práctica. El aprendizaje tiene lugar importante en las organizaciones, si la gente aprende a conducirse de cierta manera para llegar a tener ciertos resultados. Por ejemplo, si un individuo aprende a tener un mejor desempeño que en el pasado o presente, es porque está motivada para obtener los resultados que se derivan de tales comportamientos. (p.480).

LA MOTIVACIÓN Y SUS TEORÍAS

Madrigal (2009), refiere a la búsqueda de los elementos que permitan conducir los esfuerzos de las personas hacia direcciones específicas, así como encontrar elementos que permitan canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta de los colaboradores hacia el logro de los objetivos que buscan las

organizaciones y los propios empleados. Al respecto se han desarrollado distintos enfoques teóricos los que se abordan a continuación:

A. Modelo mecanicista

Refiere Madrigal (2019), que este "modelo indica que supuestamente el dinero es un motivador universal y que, por lo tanto, los canalizaran su energía hacia lo que la empresa quiere ante un incentivo económico de suficiente valor". (p.192)

B. Modelo conductista

Según (Madrigal, 2009) el presente modelo parte de la conducta de los colaboradores, la que puede ser incentivada a los estímulos adecuados. (p.192)

Teorías de contenido. Agrupa aquellas teorías que se consideran todo lo importante que puede motivar a los colaboradores.

Teorías de proceso. Esta teoría considera la forma del proceso en que la persona puede llegar a motivarse.

MEDIOS PARA DIAGNOSTICAR Y EVALUAR LA MOTIVACIÓN

Hace mención Slocum (2009), el departamento de recursos humanos, utilizan diferentes herramientas para diagnosticar y evaluar la motivación de los colaboradores también su clima laboral de la empresa los instrumentos más utilizados son los siguientes:

A. Observación y valoración de las actitudes de los trabajadores

La observación, siempre que se realice en unas condiciones que garanticen la fiabilidad, se puede diagnosticar si los colaboradores manifiestan una actitud positiva o negativa en sus actividades y funciones en su puesto de trabajo (Slocum, 2009).

B. Entrevistas

Durante el proceso de la entrevista se aplica a los colaboradores, para detectar los factores que generan insatisfacción la información recopilada en la entrevista de salida un colaborador se va voluntariamente de la empresa (Slocum, 2009).

C. Análisis de las condiciones de trabajo

Si las condiciones no favorecen o no se ajustan a unos estándares mínimos en la empresa, habrá un mal clima de trabajo y muy baja motivación, con la consiguiente disminución del rendimiento en las actividades de su trabajo, las buenas condiciones de trabajo ayudan a mejorar y a tener una mejor productividad y rendimiento en sus actividades (Slocum, 2009).

D. Buzones de reclamos quejas y sugerencias

Es importante que los clientes estén informados y que su opinión sea necesaria para la mejora del ambiente laboral, es por ello que las quejas y sugerencias deben ser contestadas en un breve período de tiempo, así ellos sabrán que sus opiniones son atendidas con mayor atención (Slocum, 2009).

E. Plan de sugerencias

Se deben dar las gracias a todas las sugerencias y expresar las razones por las que van ser expuestas o no en práctica. Las empresas generalmente premian a los empleados por sugerencias que hayan sido útiles, esto es algo que ayuda al trabajador y se sentirá orgulloso de su labor y muy motivado para continuar desempeñándolo (Slocum, 2009).

TÉCNICAS MOTIVACIONALES

Ruiz (2013), define estas técnicas como la manera en que pueden ser utilizadas en las empresas con el propósito de motivar, ya que esto ayuda a que los empleados de una organización realicen con mayor productividad sus actividades laborales realizadas diariamente.

A. Políticas de conciliación

Las técnicas para motivar al personal, están formadas por medidas que permitan conciliar la vida personal, laboral y familiar de los individuos, algunos ejemplos pueden ser, horario flexible, trabajo a tiempo parcial, permiso de maternidad y paternidad, servicios de guardería y otros (Ruiz, 2013).

B. Mejora de las condiciones laborales

Dentro de las condiciones de mejora pueden ser, el salario, las condiciones físicas del entorno, como la iluminación, la temperatura, la decoración o equipos de trabajo adecuados, y la seguridad que le brindará la organización al colaborador, ya que de esta manera el podrá efectuar las tareas asignadas con mayor productividad y eficacia (Ruiz, 2013).

C. Enriquecimiento del trabajo

Consiste en modificar la forma en la que se realiza el trabajo ya que esto resulta menos rutinario al colaborador. Esto puede darle la autonomía al trabajador para que participe en las decisiones que afecten a su trabajo, puesto que son los propios colaboradores quienes conocen como realizarlo (Ruiz, 2013).

D. Adecuación de la persona al puesto de trabajo

Se seleccionan para cada puesto concreto las personas correctas que llenen los objetivos y tengan las competencias idóneas para desempeñar de manera excelente dicho puesto. Ya que esto hará que el trabajador este motivado e interesado en su trabajo (Ruiz, 2013).

E. El reconocimiento del trabajo

Es importante reconocer y felicitar al trabajador por el trabajo realizado de buena manera y más aún si han mejorado su rendimiento. El reconocimiento puede darse simplemente, en unas palabras de agradecimiento, una felicitación por correo electrónico, una carta, un informe favorable por el jefe inmediato superior o una propuesta de ascenso (Ruiz, 2013).

PROCESO DE LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA

Según Madrigal (2009), este proceso constantemente tiene una inclinación piramidal; una necesidad produce un deseo y para poder llegar a lograrlo es necesario establecer las estrategias y acciones que en algunos casos pueden generar cierto tipo de controversia, pero el directivo que puede auto-motivarse este tipo de confusión le generan retos.

A. Como motivar a los empleados

Madrigal (2009), expone que para los empleados la motivación es una de las situaciones más complejas de ser abordadas y habladas. Sin embargo, cuando se le preguntaba a un empleado como motivarlo, su respuesta es sobre el ambiente de apertura donde los colaboradores se relacionan con compensaciones y reconocimientos de carácter económico. Es importante saber que hoy en día, este tipo de estímulo funciona para alcanzar la motivación, aunque con un alcance limitado debido a que en el tiempo se identifica con fechas específicas relacionadas con las de percepción de dichos estímulos. Al dejar de proporcionar el estímulo, sobreviene una reacción de manera inmediata pues el colaborador considera una obligación de la organización. En investigaciones realizadas en el occidente de México, se han demostrado que los colaboradores tienen diferentes formas de motivarse. Sin embargo, las organizaciones se preocupan más por brindarles estímulos de otra índole que reconocer el esfuerzo del trabajador.

B. Estrategias para motivar al personal

Otra postura se refiere a la creación de condiciones donde los colaboradores pueden sentirse retados y así ellos puedan desarrollarse profesionalmente, esto quiere decir que se crea un ambiente en donde se promueve la confianza, el trabajador sienta que el trabajo que se ha realizado y elaborado tiene un sentido y un propósito. Una debilidad en este enfoque es que el personal de las empresas se sientan desarrolladas únicamente si ven los resultados puntuales en su actividad, la motivación en los empleados se relacionan con el proceso de trabajo, con la participación y la dedicación que tengan en el

mismo, sin dejar atrás una constante comunicación con la empresa, por lo que el directivo requiere una clara visualización de la situación de la empresa, el establecimiento de expectativas, estrategias y objetivos apropiados y razonables. Es importante saber que la motivación de los colaboradores se debe abordar desde un proceso del trabajo, los objetivos conseguidos en el mismo y la retribución final. (Madrigal, 2009).

DESEMPEÑO LABORAL

Según Chiavenato (2011), el desempeño laboral es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. La filosofía del alto desempeño laboral, esta filosofía constituye una cadena de pequeños logros de mejora constante y paulatina. El mejoramiento permanente se refiere no solo a los procesos, la tecnología, los artículos o servicios, sino principalmente a las personas. Por consiguiente, el alto desempeño laboral no es solo una frase publicitaria, sino una filosofía, que consiste en un compromiso de mejoría constante, fundamentalmente del personal de la empresa. (Arias, 1996)

Robbins y Judge (2013), explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales:

Desempeño de las tareas

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien, servicio o a la realización de las tareas administrativas. (Robbins y Judge, 2013, p. 555)

Civismo

Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas, decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo (Robbins y Judge, 2013, p. 555)

Falta de Productividad

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia (Robbins y Judge, 2013, p.555)

OBJETIVOS DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, el cual consiste en ayudar a la dirección que tome decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los colaboradores para los cuales se pueden desarrollar programas correcticos (Robbins y Judge, 2013, p.555)

IMPORTANCIA DEL DESEMPEÑO

Comenta que la evaluación es un proceso cognoscitivo, porque influyen los conocimientos adquiridos; es instrumental, porque se requiere de diseño y aplicación de procedimientos, instrumentos y métodos; y es axiológico porque admite siempre establecer el valor de algo. Apoya diciendo que la evaluación orienta a la actividad y, además, comprueba el comportamiento de los individuos no sólo por los resultados que se obtienen sino por lo que preestablece, lo deseable, lo valioso y es cumplir con la responsabilidad, hacer aquello que uno está obligado a hacer y de la mejor manera, para así lograr la mejora continua y el logro de niveles más altos, involucrando conocimientos, habilidades, actitudes y valores. (Varcacel, 2009)

También, dice Vecino (2007) que el desempeño comienza con el mismo proceso de selección, la identificación de los perfiles de las personas requeridas para los cargos, las acciones de formación y entrenamiento que se desarrollan, los factores motivacionales de cada una de las personas e incluso los elementos propios de la cultura empresarial que conllevan al compromiso y la motivación de las personas. La gestión del desempeño abarca, entonces, un sinnúmero de elementos que permiten valorar la contribución de los funcionarios y verificar su impacto en los resultados corporativos esperados, igualmente es una herramienta que fortalece la necesidad de conocer los elementos que favorecen o dificultan la tarea que diariamente se desarrolla con los clientes. El desempeño se convierte entonces en un proceso que debe ser revisado periódicamente para reconocer los aspectos susceptibles de mejoramiento e identificar si quienes participan

en él necesitan algún tipo de capacitación que les permita integrar todos los elementos requeridos, desde la planeación de la evaluación, la realización de la misma y por supuesto el diseño e implementación de las acciones de mejoramiento.

Sin embargo, Pedraza, Glenys y Mayrene (2010), mencionan que el desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales.

DETERMINAR LA RAZÓN PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS

Aamodt (2010), explica el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño.

Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos, pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la compensación, pero terrible

para propósitos de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados, pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales.

DETERMINAR LOS INCREMENTOS SALARIALES

Aamodt (2010), refiere que el valor de un puesto se determina mediante diferentes factores, un grado de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñarlos. Sin embargo, la diferencia en la compensación entre dos sujetos con el mismo puesto es una función tanto de la permanencia de los mismos en el desempeño laboral. En algunas circunstancias no sería justo pagar a un empleado con desempeño deficiente la misma cantidad que a uno que hace su trabajo de forma excelente. Por lo tanto, una importante razón para evaluar el desempeño de los empleados es proporcionar una base justa sobre la cual establecer el incremento salarial. Si los resultados de la evaluación del desempeño se usaran para fijar incrementos salariales, quizá se necesite un formato numérico en vez de un narrativo.

MÉTODOS TRADICIONALES DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El problema de evaluar el desempeño de grandes grupos de personas en las organizaciones generó soluciones que se transformaron en métodos de evaluación muy populares. Se trata de los llamados métodos tradicionales de evaluación del desempeño. Estos métodos varían de una organización a otra, porque cada una tiende a construir su propio sistema para evaluar el

desempeño de las personas, conforme el nivel jerárquico. (Chiavenato, 2011, p. 207)

La evaluación del desempeño es un medio, un método y una herramienta, pero no un fin en sí. Es un medio para recopilar información y datos que se puedan registrar, procesar y canalizar para mejorar el desempeño humano en las organizaciones. En el fondo, no pasa de ser un sistema de comunicación que opera en sentido horizontal y vertical.

Los principales métodos de evaluación del desempeño son:

1. Método de escalas gráficas

Este es el método más común y divulgado por su sencillez. Su aplicación requiere tener sumo cuidado a fin de neutralizar la subjetividad y los perjuicios del evaluador, los cuales pueden interferir en los resultados. Es objeto de muchas críticas, sobre todo cuando reduce los resultados a expresiones numéricas por medio de tratamientos estadísticos o matemáticos para neutralizar las distorsiones de orden personal de los evaluadores.

El método de escalas gráficas mide el desempeño de las personas con factores ya definidos y graduados. Se utiliza un cuestionario de doble entrada, en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño, y columnas verticales, los grados de variación de estos factores. Cada factor se define mediante una descripción sumaria, simple y objetiva. Cuanto mejor sea esa descripción, tanto mejor será la precisión del factor. Cada uno se dimensiona de modo que retrate desde un

desempeño débil o insatisfactorio hasta uno óptimo o excelente. Entre estos dos extremos hay tres opciones:

Escalas gráficas continuas

Son escalas en las cuales solo se definen los dos puntos extremos, y la evaluación del desempeño se sitúa en un punto cualquiera de la línea que los une. Existen un límite mínimo y un límite máximo para la variación del factor evaluado. La evaluación se ubica en un punto cualquiera de ese rango de variación.

Escalas gráficas semi continuas

El tratamiento es idéntico al de las escalas continuas, pero con la diferencia de que, entre los puntos extremos de la escala (límites mínimo y máximo), se incluyen puntos intermedios definidos para facilitar la evaluación.

Escalas gráficas discontinuas

Son escalas en las cuales ya se estableció y describió la posición de sus marcas, y de las que el evaluador tendrá que escoger una para valorar el desempeño.

Ventajas del método de escalas gráficas

Ofrece a los evaluadores un instrumento de evaluación fácil de entender y sencillo de aplicar.

Permite una visión integral y resumida de los factores de evaluación, es decir, las características del desempeño más importantes para la empresa y la situación de cada evaluado ante ellas.

Simplifica en gran medida el trabajo del evaluador, y el registro de la evaluación no es muy complicado.

B. Desventajas del método de escalas gráficas

No permite al evaluador tener mucha flexibilidad y por ello debe ajustarse al instrumento y no éste a las características del evaluado.

Está sujeto a distorsiones e interferencias personales de los evaluadores, quienes tienden a generalizar su apreciación acerca de los subordinados para todos los factores de evaluación. Cada persona interpreta y percibe las situaciones a su manera.

Tiende a rutinizar y generalizar los resultados de las evaluaciones.

Requiere procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir distorsiones e influencia personal de los evaluadores.

Tiende a presentar resultados tolerantes o exigentes para todos sus subordinados.

Los modelos tradicionales de evaluación del desempeño se basan en:

a) Desempeño en la función

Según Chiavenato (2011), "es el rendimiento manifestado por el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo" (p.210), por lo que considera:

Producto

Para Perdomo (2011), el producto se evalúa en el grado de cumplimiento de los objetivos trazados con la calidad requerida en el período que se analiza, precisando en cada caso la valoración cualitativa y cuantitativa que le corresponda a cada uno, de igual forma, se valorará el cumplimiento, en cantidad y calidad de las tareas planificadas y no planificadas en dicho período.

Es el volumen y cantidad de trabajo ejecutado normalmente por los colaboradores se compara con lo normalmente exigido en el cargo, cumpliendo en forma efectiva y oportuna según los conocimientos del mismo. (Daniels, 1993)

Calidad

Para Chiavenato (2011), "es la exactitud, esmero y orden en el trabajo" (p.210).

Se refiere a la efectividad en el desempeño de su trabajo comparada con la normalmente exigida en el perfil del cargo descrito en el manual de funciones y responsabilidades. Corresponde al factor normal que el funcionario desempeña y el exigido por el perfil del cargo. (Daniels, 1993)

Refiere Perdomo (2011), que la calidad de trabajo se considera el esmero, limpieza y exactitud de trabajo realizado, así como la frecuencia de errores e implicancias que pueda originar la repetición de las tareas asignadas y por consiguiente, pérdida de tiempo e ineficacia.

Conocimiento del trabajo

Para Chiavenato (2011), "mide el grado de conocimiento del trabajo ejecutado por el personal" (p.210).

Se refiere a los conocimientos (técnicos y operativos), información y habilidades para la realización del trabajo en forma eficiente para el área al cual fue contrato y previamente definido en el perfil a cargo del manual de funciones y responsabilidades. Es un factor importante y básico para ejercer el cargo. (Daniels, 1993)

Por otro lado, Perdomo (2011) refiere que el conocimiento en el trabajo es un indicador que valora los conocimientos necesarios que el trabajador posee para el desempeño exitoso de la actividad que desarrolla (funciones, responsabilidades, sistemas, técnicas y procedimientos).

Cooperación

Para Chiavenato (2011), "es la actitud del personal ante la empresa, jefes y sus colegas" (p. 210).

Forma de organización con la cual un importante número de personas participan conjuntamente en el mismo proceso de trabajo o en varios procesos relacionados entre sí. (Zhamin, B., 1965)

Este factor se refiere a la colaboración para realizar trabajos urgentes y trabajos en equipo, que en todo momento debe ser espontáneo y mutua unión y comprensión con los compañeros de trabajo, coordinación con los jefes y la atención oportuna de áreas específicas en beneficio de los usuarios.

Por otro lado, (Perdomo, 2011) afirma que la cooperación evalúa el grado en que el trabajador es capaz de subordinar sus intereses personales a los del colectivo en el cumplimiento de los objetivos y tareas sin escatimar tiempo ni esfuerzo; su disposición de enseñar o transmitir conocimientos y experiencias y su capacidad de crear buenas condiciones y un ambiente adecuado, obteniendo, como resultado, una colaboración franca y amplia en el colectivo.

b) Características individuales

Para Chiavenato (2011), son las características del evaluado y su comportamiento funcional dentro y fuera de su cargo, considerando como dimensiones:

Comprensión de situaciones

Es el grado en el que se percibe la esencia de un problema capaz de plegarse a situaciones y de aceptar las tareas designadas por los jefes.

Se refiere al respeto con el jefe inmediato, al respeto y cordialidad con sus compañeros de trabajo y lo que es más importante el respeto y las buenas relaciones con el usuario en la prestación del servicio en forma eficaz y eficiente, brindando la mejor imagen de la empresa. (Daniels, 1993)

Creatividad

Es el empeño o capacidad para crear ideas y proyectos dentro de la organización. El colaborador debe tener la capacidad suficiente para actuar sin necesidad de recibir instrucciones en forma permanente. Debe ser

recursivo en la solución, toma de decisiones o búsqueda de alternativas. Debe tener la capacidad en la ejecución de nuevas ideas o formas de trabajo que contribuyan al mejoramiento de las funciones a realizar. El factor es bien importante ya que destaca en la evaluación la creatividad, el dinamismo y descarta lo negativo. (Daniels, 1993)

Para Perdomo (2011), es el grado en que el trabajador es capaz de prever soluciones novedosas, prácticas, precisas y bien fundamentadas, así como su capacidad de desarrollar trabajo adicional y útil sin necesidad de orientación y de supervisión constante.

Capacidad de realización

Es la capacidad para poner en práctica ideas y proyectos.

Es la habilidad del colaborador para estructurar la información, prever necesidades, fijar objetivos, programar el trabajo (horas-hombre) y las responsabilidades utilizando los recursos necesarios en forma óptima tendientes a minimizar costos y lograr convertir la convicción en acción. Este factor es uno de los más sobresalientes puesto que es la demostración del colaborador en sus habilidades de administración y manejo de recursos. (Daniels, 1993)

Se valora si el trabajador, de acuerdo a sus posibilidades y limitaciones en el desempeño de su actividad, actúa para obtener mejores resultados cada vez y progresa consistentemente, así como su preocupación y disposición de superación, tanto por acciones de capacitación como de forma autodidacta. (Perdomo, 2011)

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Según Chiavenato (2011), "es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en su puesto de trabajo y de su potencial de desarrollo, proceso que ayuda a estimular, juzgar el valor de la excelencia y cualidades de la persona" (p.202).

TÉCNICAS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL

Existen varias técnicas para obtener información sobre las actividades de administración de los recursos humanos y para los psicólogos organizacionales. Cada uno de estos elementos proporciona información parcial:

Entrevistas

Los comentarios que derivan de estas entrevistas ayudan al comité de evaluación a identificar áreas que se pueden mejorar. Las críticas hechas por el personal pueden poner de relieve las acciones que el departamento deberá emprender a fin de satisfacer tanto las necesidades de los empleados como de la organización. La entrevista de salida constituye otra fuente de información. Se llevan a cabo con los empleados que abandonan la organización. Los comentarios del empleado se registran en el momento en que se produce la separación y el comité de evaluación estudia posteriormente el documento, para determinar (si las hubo) las causas de insatisfacción, así como otros problemas. (Pulido, 2003)

Encuestas de Opinión

También se las denomina sondeos de actitudes. Las entrevistas consumen mucho tiempo, son costosas y generalmente deben limitarse a pocas personas. Mediante cuestionarios cuidadosamente preparados se puede obtener una descripción más precisa del estado real de determinados aspectos de la organización. Asimismo, es probable que los cuestionarios conduzcan a respuestas más honestas y confiables. Son de especial importancia las tendencias que se revelan en el curso de varias encuestas (Chatman, 1999).

Análisis de los Registros de Recursos Humanos

Se llevan a cabo para asegurarse de estar cumpliendo las políticas de la compañía y ciertos aspectos legales (de seguridad e higiene, evaluación de las quejas de los empleados, evaluación de la compensación y de programas y políticas).

Experimentación de Técnicas de Personal

Permite la comparación entre un grupo experimental y uno de control en condiciones realistas. Hay varios aspectos inconvenientes de la experimentación. Muchos gerentes son renuentes a ella, debido al potencial de problemas en la moral del grupo y a la posible desconfianza que se genera entre los no seleccionados para participar en los programas.

Los empleados que son parte de los grupos experimentales pueden considerarse manipulados. El experimento puede arrojar resultados que no sean totalmente claros o confiables, debido a cambios en el entorno laboral

o simplemente por el contacto diario y el intercambio de información que puede ocurrir entre los grupos. (Asmat, 2003)

Información Externa

Las comparaciones con otras organizaciones y con el entorno proporcionan perspectivas para evaluar las políticas de la compañía. Ciertos datos externos se pueden obtener con relativa facilidad, en tanto otros requieren considerables esfuerzos. Los datos más difíciles de obtener se refieren a información especializada sobre la competencia (Alquizar y Ruíz, 2005)

APLICACIONES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Chiavenato (2011), aclara que la evaluación del desempeño tiene varias aplicaciones y propósitos.

Proceso para sumar a las personas

La evaluación del desempeño es una herramienta que funciona como insumo para el inventario de las habilidades, con el fin de construir el banco de talentos y la planificación de los recursos humanos. Establece la base de información para el reclutamiento y la selección, porque señala las características y las actividades adecuadas de los nuevos colaboradores que serán tratados en el futuro por el resultado final de sus unidades de negocios (Chiavenato, 2011).

Proceso para colocar a las personas

Este proceso proporciona información referente a la manera en que los individuos respecto a la forma en que las personas se integran y se identifican con sus puestos, tareas y competencias (Chiavenato, 2011).

Procesos para recompensar a las personas

Indican si las personas tienen un grado de motivación y al mismo tiempo se sienten motivadas y recompensadas por la organización. Esto ayuda a la organización a decidir quién debe recibir recompensas, como aumentos de salarios o promociones, o a decidir quién de los individuos debe ser separado de la organización (Chiavenato, 2011).

Procesos para desarrollar a las personas

Muestran los puntos fuertes y débiles de cada persona, ya que como necesitan entrenamiento o capacitación y los resultados de los programas de entrenamiento. Facilitan la relación de asesoría entre el colaborador y el supervisor, fomentan que los gerentes observen el comportamiento de los subordinados ya que esto ayudara a mejorarlo (Chiavenato, 2011).

BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Explica Chiavenato (2011), que un programa de evaluación del desempeño se ha planteado, coordinado y entendido bien, ya que trae beneficios a corto, mediano y largo plazo los principales beneficiarios son:

Beneficios para el gerente

Es importante que se evalué el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y esencialmente contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.

Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados, tener comunicación con sus subordinados con el propósito de

hacerles saber que la evaluación del despeño es un sistema objetivo, el cual les permite ver como esta su desempeño.

Beneficios para el subordinado

Conoce las reglas del juego, y cuáles son las formas del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.

Conoce cuales son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño, conforme a la evaluación de este, cuáles son sus puntos fuertes y débiles. Conoce las medidas del jefe y toma para aumentar su desempeño y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregir, mayor dedicación, más atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etc). Hacer una autoevaluación y un análisis personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

Beneficios para la organización

Los beneficios es evaluar el potencial humano, a mediano y largo plazo, asimismo define cual es la contribución de cada empleado. Identifica a los empleados que necesitan reforzarse y perfeccionarse en determinadas áreas de sus actividades y selecciona a los empleados en los aspectos de (promociones, crecimiento y desarrollo personal) con el impulso a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo).

2.2.3. Gestión de Abastecimiento

De acuerdo con Mendoza (2005), la gestión de abastecimiento es el proceso que se encarga de organizar los insumos, materiales y materias primas para las funciones

de producción. Sus objetivos se orientan a prestar excelente servicio para sus clientes y sus funciones, se dirigen a calcular las necesidades, planear adquisiciones, hacer seguimiento, buscar los productos, comprar, evaluar, entre otras. Es necesario comprender, que la gestión de abastecimiento también denominada proveeduría es una parte fundamental para el andamiaje de una empresa, pues desde allí es donde se activa el manejo de inventarios, la programación, la producción y demás acciones que van a dar como resultado la satisfacción de las necesidades del consumidor.

La gestión de abastecimiento debe permitir la tranquilidad en el abastecimiento, la garantía con respecto a los productos y/o materias primas, la programación adecuada de los inventarios, el conocimiento claro de los tiempos de respuesta para la realización adecuada del abastecimiento (Mendoza, 2005).

Todo sistema, para asegurarse su funcionamiento, necesita obtener del exterior una serie de insumos y materiales a partir de los cuales se realizarán los procesos que le compete. La función de abastecimiento es la encargada de suministrar estos recursos y adquiere una importancia fundamental en el desempeño de una organización, condicionando los costos productivos y la capacidad de respuesta al consumidor (Muñoz, 2016).

Dado que los materiales representan un porcentaje elevado del costo de los artículos finales en casi todo tipo de manufactura, no es de extrañar la relevancia que ha tenido y tiene en la actualidad la gestión de aprovisionamiento. Es éste uno de los motivos por los cuales la administración de la cadena de abastecimiento se ha convertido en un arma competitiva clave para las empresas (Muñoz, 2016).

La administración del flujo de entrada de materiales tiene además una influencia directa en las actividades, una firma; por ejemplo, los retrasos en la solicitud de pedidos o en la entrega de los proveedores afectan la continuidad del flujo de bienes y servicios, aumentando no sólo los costos por tiempos improductivos, sino también los plazos de entrega a los clientes (Muñoz, 2016).

Asimismo, si no se cumplen las especificaciones requeridas de cantidades, dimensiones y/o calidad de las compras solicitadas, se incurrirá en mayores costos por devoluciones, reprocesos o desperdicios, repercutiendo negativamente en el precio final del artículo y en nivel de servicio al cliente. De la misma forma, el mantener altos niveles de inventarios implica soportar altos costos de mantenimiento, incurrir en costos de oportunidad y asumir riesgos de roturas, robos u obsolescencia (Muñoz, 2016).

La gestión de aprovisionamiento es un aspecto muy poco atendido en muchas organizaciones y por lo tanto presenta un gran potencial de mejora. Muchas compañías que han comprendido el valor estratégico del abastecimiento no sólo han reestructurado esta función, sino que han comenzado a replantearse las formas tradicionales de las compras y su relación con los proveedores, dando lugar a una visión más integradora de la cadena de abastecimiento. A través del establecimiento de relaciones de colaboración entre sus distintos actores, implementando mejoras conjuntas, y redefiniendo roles a lo largo de la cadena, estas empresas han podido generar un valor superior y posicionarse de manera más competitiva en los mercados (Muñoz, 2016).

La gestión moderna del sistema de abastecimiento público

La pérdida de credibilidad del sector público como gestor del bienestar ciudadano, exige al Estado esforzarse para alcanzar mayores niveles de calidad y cobertura en los servicios públicos que se presta al ciudadano, a través de una gestión ética, eficaz, eficiente y transparente (García, 2007). La modernización de la gestión pública tiene como finalidad lograr que el Estado peruano sirva a sus ciudadanos a través de instituciones públicas orientadas al servicio ciudadano, articuladas y ágiles, con gestión descentralizada y con la capacidad de estar presente en todo el territorio nacional con el mismo nivel de servicio (estado inclusivo y equitativo), y al menor costo para la sociedad (estado eficiente) (Diario Oficial El Peruano, 2013).

El sistema de abastecimiento público, juega un rol esencial en la rapidez con que el Estado brinda sus servicios y ofrece respuestas satisfactorias a la ciudadanía, y comprende un conjunto de políticas, normas y procesos destinados a suministrar los elementos materiales empleados en la producción de servicios públicos con criterios de eficiencia y eficacia. La gestión moderna del abastecimiento público, enfoca su accionar sobre el conjunto de procesos que conectan empresas, entidades públicas y ciudadanos desde la fuente inicial de la materia prima hasta el punto de consumo del producto y servicio público ofertado. Este enfoque permite buscar sinergias a través de una mayor interacción de los diferentes actores en los procesos claves de la cadena, con el objetivo de atender oportunamente al consumidor final, lograr un uso de la forma más eficaz y eficiente de los recursos públicos y privados, y de ser el caso, fortalecer la industria nacional (Muñoz, 2016).

El enfoque tradicional de la gestión de abastecimiento público, cuyo accionar se orienta exclusivamente en ejecutar los presupuestos públicos, es puesto ahora en debate. El Estado peruano requiere contar con cadenas de abastecimiento, eficaces y eficientes, con énfasis en aquellos servicios públicos esenciales tales como salud, educación y seguridad (Muñoz, 2016).

Mientras que, en el enfoque tradicional la gestión del abastecimiento público es evaluado según el nivel de ejecución de los presupuestos asignados y la compra de bienes al precio más bajo, el enfoque moderno incorpora otros criterios tales como la compra de bienes de calidad, en las cantidades necesarias y suministro oportuno, el uso eficiente de los recursos, su disponibilidad permanente, y el impacto sobre la calidad de los servicios públicos brindados por la organización (Muñoz, 2016).

La administración de la cadena de suministro ha evolucionado en el tiempo. Hasta hace pocas décadas atrás, los diferentes procesos de la gestión logística – transporte de materias primas, producción, almacenaje, distribución y servicio al cliente – se manejaban de manera independiente, y se consideraba "ahorro" aquellos que se obtenían en la gestión de compra, por la adquisición de bienes a los precios más bajos. Actualmente, las organizaciones comenzaron a considerar a todos estos procesos como parte de un ciclo completo, integrando la administración de los flujos de bienes e información. La disminución de costos se aborda de manera integral e incluye todos los costos incurridos en todos los procesos que la cadena de abastecimiento (Jiménez & Hernández, 2002).

En el contexto actual de globalización, los países requieren bregar por optimizar sus procesos productivos: mejorar los costos, la disponibilidad y facilitación de los

flujos de bienes e información, dado que ello consolida el desarrollo de sus economías, y favorece la producción de servicios públicos de alta calidad. Para cumplir con tal condición, el Estado y los demás agentes económicos, deben promover y consolidar los procesos de producción y comercialización, bajo un enfoque integral (Cipoletta, Pérez, & Sánchez, 2010).

Es así que el Estado, a partir de entornos de cooperación, debe incorporar a organizaciones externas, que permita una planificación conjunta en cuanto a aprovisionamiento de materias primas, desarrollo de productos, intercambio de información, colaboración a largo plazo y un reparto justo de riesgos y beneficios, teniendo como objetivo fundamental el garantizar la provisión continua y de calidad de los servicios públicos, y el uso correcto de los recursos. Una cadena de abastecimiento eficiente, optimiza el uso de la materia prima, toma en consideración los inventarios en el proceso de fabricación, disminuye los costos de almacenamiento, distribución y transporte, y minimiza las pérdidas ocasionadas por una inadecuada gestión de stocks en los almacenes y en los puntos de atención al cliente. Las oportunidades para mejorar los costos y el servicio al cliente se alcanzan mediante la coordinación y la colaboración entre los miembros que participan en la cadena de suministro (Balluo, 2004).

El disponer de información precisa y oportuna, para controlar la incertidumbre, resulta fundamental. La eficiencia de la cadena de suministro, es mayor cuando se sincroniza la demanda de los clientes y la capacidad de producción, a través de aplicaciones informáticas que manejan inventarios y estadísticas de consumo de forma integral. Las estadísticas de consumo y la información de saldos de existencia

en los almacenes, deben estar articulada con los procesos industriales. El estrechamiento de las relaciones proveedor-cliente no sólo ofrecen la posibilidad de eliminar costos y reducir tiempos, sino la oportunidad de generar un modelo más eficiente de respuesta a los usuarios finales de la cadena de suministro (Balluo, 2004).

2.2.3.1 ABASTECIMIENTO

Según Monterroso, (2000), En el libro El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento. Concluye que el abastecimiento es la integración de los procesos de negocios desde el consumidor final hasta los proveedores más lejanos, a fin de proveer productos, servicios e información que añadan valor a los consumidores (p.12).

Gomez, (2014), En su tesis La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. cita a Ríos (2006) donde se indica que el sistema de abastecimiento puede ser definido como el proceso donde interviene un proveedor de productos o servicios y el cliente. Tiene por finalidad abastecer en tiempo y oportunidad los insumos que se requieran cumpliendo con las especificaciones técnicas y de calidad solicitada, el mismo que debe tener un precio justo. (p. 44).

Según Alvarado (2010), el abastecimiento es una función de apoyo al funcionamiento interno de una organización social. Se orienta a suministrar o proporcionar los elementos materiales (bienes) y las actividades complementarias para la operación de dichos elementos, en estado óptimo o garantizado (servicios); ambos, bienes y servicios, se emplean para la producción gubernativa de servicios

públicos o de bienes económicos a través de las distintas entidades que constituyen la administración pública

2.2.3.2 Dimensiones de gestión de Abastecimiento

En toda previsión, solicitud, obtención, suministro, utilización y/o administración de bienes y servicios, se aplicarán los criterios e instrumentos pertinentes de austeridad que establezca la entidad a propuestas del órgano de Abastecimiento.

AUSTERIDAD DE ABASTECIMIENTO

Se entiende por Austeridad del Abastecimiento: la equilibrada estimación de necesidades de bienes y de servicios; al empleo mesurado de los limitados recursos asignados a una entidad pública y a su adecuada combinación para obtener más y mejores resultados (productos materiales y servicios públicos), en beneficio de la colectividad en general. La austeridad es condición básica del Abastecimiento y su aplicación corresponde a todos los órganos de una entidad. Corresponde al órgano de Abastecimiento, en ejercicio de sus atribuciones y funciones, estudiar, adecuar y/o proponer a la Alta Dirección de la entidad los criterios u orientaciones para aplicación de medidas de austeridad, referidas tanto a bienes como a servicios. Esos criterios serán recogidos, coordinados y proporcionados, principalmente, a los órganos de línea de la entidad.

Objetivo o Finalidad

1. Fijar criterios para hacer más racional el empleo de los medios materiales que disponen las entidades.
2. Propiciar el empleo de criterios técnicamente elaborados.

Acciones a desarrollar

El órgano de Abastecimiento implantará el tratamiento estadístico de la información que genera o utiliza, a efecto de tener elementos de juicio para orientar la austeridad.

El órgano de Abastecimiento adecuará a su realidad institucional los criterios de austeridad que forman parte de la Directiva N° 002 254 Ministerio de Salud 79-INAP/DNA «Normas para la Programación del Abastecimiento». En casos necesarios establecerá nuevos criterios.

Las orientaciones de política que el órgano de abastecimiento proponga a la Alta Dirección en los respectivos planes (Plan de Acción, Plan de Obtención, etc.) se orientará e implementar las medidas de austeridad.

Para mejor establecer las pautas institucionales de austeridad, el órgano de Abastecimiento coordinará básicamente con los de Línea, Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística, la realización de estudios conjuntos y /0 sincronización de esfuerzos. La medida procura, además, evitar que presenten discrepancias.

Para orientar la austeridad el órgano de Abastecimiento producirá y proporcionará instrumentos e instrucciones, entre otros:

a) Estandarización de bienes y servicios, para disminuir su excesiva variedad.

b) Relación de bienes y/o servicios catalogados de los cuales se pueden prescindir.

c) Imprimir datos de los bienes o servicios programables en Cuadros de Necesidades

d) Establecer cantidades máximas que pueden programarse porcada bien o servicio seleccionado. Las cantidades se fijan de acuerdo a la función, frecuencia de uso, cantidad de personal, etc.

e) Divulgar los impedimentos o limitaciones, así como las prioridades.

f) Información de bienes o servicios sin uso, de acuerdo a verificaciones realizadas, a efecto de recuperarlos.

g) Planeamiento para mejor uso de vehículo, imprenta, duplicadoras, fotografía, etc.

Todos los titulares de órganos son responsables de supervisar la aplicación de pautas de austeridad del Abastecimiento en el ámbito de su competencia.
La aplicación de medidas de austeridad no significa interferir en el funcionamiento eficiente y eficaz de la entidad.

Periódicamente el órgano de Abastecimiento conducirá y coordinará la evaluación de resultados y de aplicación de medidas de austeridad, con el fin de proponer su perfeccionamiento.

Mecanismos de control

El Director General de Administración o quien hace sus veces supervisará las labores de órgano de Abastecimiento para operatividad en la entidad, los criterios de austeridad.

El órgano de Abastecimiento informará periódicamente las situaciones de irracionalidad, despilfarro, desequilibrio u otras que revelen la inobservancia de pautas de austeridad en el Abastecimiento.

Los titulares de órganos en sus acciones de control y supervisión pondrán especial énfasis en detectar y corregir las situaciones que no se ajustan a pautas de austeridad.

En casos de incumplimiento reiterado el órgano de Abastecimiento aplicará directamente las pautas de austeridad en las necesidades y solicitudes del órgano infractor; comunicando la medida al propio órgano de Control Interno y a la Dirección General de Administración.

Verificar la existencia de instrucciones en materia de austeridad del Abastecimiento aprobadas por la alta Dirección o nivel que haya delegado.

CALIDAD DE ATENCION DE BIENES Y SERVICIOS

Es el encargado de plantear el funcionamiento del proceso de mejora continua al proceso de compra, como parte del mismo plantea los requisitos de calidad y los estándares a cumplir para el proceso de compra, los mismos que deberán ser medidos al momento de finalizar cada compra (Muñoz, 2016). Entre sus indicadores tenemos:

Grado de satisfacción de los solicitantes

Demora en la atención de bienes y servicios

2.3. Marco conceptual

2.3.1 Desempeño Laboral

Es el resultado de lo que el trabajador ha podido desarrollar durante su jornada de trabajo (Chiavenato, 2011).

Competencias

Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad, Rodríguez (como se citó en Chiavenato, 2011).

Ambiente laboral

Está conformado por el entorno laboral que rodea a cada empleado. Ese entorno lo constituyen las personas que le rodean. (Chiavenato, 2011).

Ambiente de trabajo

Está formado por el entorno físico y material que rodea al trabajador en su propio puesto de trabajo. También puede ser motivador o desmotivador. (Chiavenato, 2011)

Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que representa un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización, Brow (como se citó en Chiavenato, 2011).

Reconocimiento

Significa, para el empleado, que le den valor y aprobación a lo que hace (Chiavenato, 2011).

Relaciones Interpersonales

Se refiere a la calidad de la relación que existe entre las personas que laboran en la empresa (Chiavenato, 2011).

Motivación en el trabajo

Es el conjunto de estímulos que siente un empleado, ubicado en un determinado puesto de trabajo en la empresa u organización, que potencian su percepción de su propio trabajo, el que está realizando y que desarrolla desde ese puesto de trabajo Hall (como se citó en Chiavenato, 2011).

Producto

Es el volumen y cantidad de trabajo ejecutado normalmente por el personal (Chiavenato, 2011).

Calidad

Es la exactitud, esmero y orden en el trabajo (Chiavenato, 2011).

Conocimiento del trabajo

Grado de conocimiento del trabajo ejecutado por el personal (Chiavenato, 2011).

Creatividad

Es el empeño o capacidad para crear ideas y proyectos dentro de la organización (Chiavenato, 2011).

Capacidad de realización

Es la capacidad para poner en práctica ideas y proyectos (Chiavenato, 2011).

Abastecimiento

Karem A. Ulloa. (2009) en la tesis "Técnicas y herramientas para la gestión del abastecimiento), cita a (Christopher, 1992), concluye que una cadena de abastecimiento es el conjunto de redes de organizaciones que están envueltas, a través de enlaces corriente arriba y corriente abajo, en los diferentes procesos y actividades que producen valor en forma de productos o servicios en las manos del cliente final. (p. 31).

Entidad Pública

Es todo organismo con personería jurídica comprendida en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluidos sus organismos públicos descentralizados y empresas creadas o por crearse. Los fondos y organismo autónomos (Andía, 2011).

2.4. Marco Legal

Constitución política del Perú

Artículo 2°. - Toda persona tiene derecho:

A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece.

A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

A la libertad de creación intelectual, artística, técnica y científica, así como a la propiedad sobre dichas creaciones y a su producto. El Estado propicia el acceso a la cultura y fomenta su desarrollo y difusión.

Ley 28175 Marco del Empleo Público

Establece los lineamientos generales para promover, consolidar consolidar y mantener una administración pública moderna, jerárquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada, basada en el respeto al Estado de Derecho, los derechos fundamentales y la dignidad de la persona humana, el desarrollo de los valores morales y éticos y el fortalecimiento de los principios democráticos, para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y el logro de una mejor atención a las personas.

Artículo 1.- Relación Estado-Empleado

Artículo 2.- Deberes generales del empleado público

Artículo 10.- Proceso de Inducción

Artículo 11.- Capacitación

Artículo 12.- Progresión

Artículo 13.- Retribución del desempeño laboral

Artículo 15.- Enumeración de derechos

Artículo 18.- Reconocimiento especial

Decreto Legislativo N° 1023, Ley que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, Rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

Norma que tiene por finalidad crear la Autoridad Nacional del Servicio Civil como organismo técnico especializado, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, con el fi n de contribuir a la mejora continua de la administración del Estado a través del fortalecimiento del servicio civil (Decreto legislativo N° 1023, 2008).

El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del servicio civil; y, comprende el conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos (Decreto legislativo N° 1023, 2008).

Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento

Se aplica a entidades del sector publico financiero y no financiero, siendo este último dentro del cual se ubican los gobierno regionales y locales. Esta determina

que los principios que rigen el Sistema Nacional de Abastecimiento son la economía, eficacia, eficiencia, oportunidad, predictibilidad, racionalidad, transparencia y sostenibilidad ambiental, social y financiera (Decreto legislativo N° 1439, 2018).

Sobre el Sistema Nacional de Abastecimiento expone que: a) El Sistema Nacional de Abastecimiento es el conjunto de principios, procesos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos para la provisión de los bienes, servicios y obras, a través de las actividades de la Cadena de Abastecimiento Público, orientadas al logro de los resultados, con el fin de lograr un eficiente y eficaz empleo de los recursos públicos.

La Cadena de Abastecimiento Público es el conjunto de actividades interrelacionadas que abarca desde la programación hasta la disposición final, incluyendo las actividades involucradas en la gestión de adquisiciones y administración de bienes, servicios y ejecución de obras para el cumplimiento de la provisión de servicios y logro de resultados, en las entidades del Sector Público.

El Sistema Nacional de Abastecimiento se regula de manera centralizada en lo técnico normativo, correspondiendo a las entidades del Sector Público la ejecución descentralizada de las actividades comprendidas en el Sistema.

Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales

Ley que establece las normas que regulan el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Bienes Estatales, en el marco del proceso de modernización de la gestión del Estado y en apoyo y fortalecimiento al proceso de descentralización (Ley Nº 29151, 2007).

Las entidades públicas que conforman el Sistema Nacional de Bienes Estatales realizarán los actos de adquisición, administración, disposición, registro y supervisión de los bienes estatales, de acuerdo con lo dispuesto por la presente Ley y su reglamento (Ley Nº 29151, 2007).

Las entidades públicas que integran el Sistema Nacional de Bienes Estatales deben remitir a la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN la documentación sustentadora de los actos vinculados a los bienes estatales sobre los que ejercen algún derecho o se encuentran bajo su administración, a partir de la fecha de expedición de la resolución aprobatoria, suscripción del contrato o inscripción del acto, según sea el caso, y conforme a los plazos y condiciones que se establezcan en el reglamento de la presente Ley, bajo responsabilidad del titular de la entidad pública correspondiente (Ley Nº 29151, 2007).

Ley de Productividad y Competitividad Laboral, D. Leg. 728

La Política Nacional de Empleo comprende fundamentalmente al conjunto de acciones de política laboral emprendidas por el Poder Ejecutivo orientadas a la generación masiva de empleo, a flexibilizar el mercado de trabajo, a la promoción activa del empleo autónomo como mecanismo fundamental de acceso a la actividad laboral por iniciativa de los propios 28 trabajadores, a la promoción de cooperativas de trabajadores, así como las acciones gubernamentales orientadas a fomentar el establecimiento de pequeñas empresas intensivas en uso de mano de obra, dictando medidas tendentes a incentivar su integración a la normalidad institucional.

3. METODOLOGIA

3.1. Diseño de la investigación

Tipo de investigación

Aplicada

Diseño de investigación

No experimental – Transversal

Nivel de investigación

Explicativa

3.2. Población y muestra

Población y Muestra

La población y muestra estuvo conformada por 28 trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash, periodo 2018.

Divididos en 19 trabajadores del área técnica y 9 trabajadores del área administrativa.

N°	CARGO
1	DIRECTOR DE LA DIRECCION REGIONAL DE ENERGIA Y MINAS (DREM) DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
2	ADMINISTRADORA DE LA (DREM)
3	SECRETARIA DE LA DREM
4	ASISTENTE DE SECRETARIA
5	APOYO EN EL AREA DE ADMINISTRACION
6	SECRETARIA EN MESA DE PARTES

7	JEFE DEL AREA DE ARCHIVOS
8	INGENIERO RESPONSABLE DEL AREA DE CONCESIONES
9	ABOGADA DEL AREA LEGAL DE LA DIRECCION
10	ASISTENTE EN EL AREA DE CONCESIONES
11	EVALUADOR DEL AREA AMBIENTAL
12	ASISTENTE EN EL AREA DE ENERGIA E HIDROCARBUROS
13	ASISTENTE EN EL AREA DE ARCHIVOS
14	ASISTENTE EN EL AREA DE ADMINISTRACION
15	EVALUADOR DEL AREA AMBIENTAL
16	ABOGADO RESPONSABLE DEL AREA LEGAL
17	ABOGADA RESPONSABLE DEL AREA DE CONCESIONES
18	INGENIERA RESPONSABLE DEL AREA AMBIENTAL
19	INGENIERA RESPONSABLE DEL AREA DE ENERGIA E HIDROCARBUROS
20	ABOGADO RESPONSABLE DEL AREA DE FORMALIZACION
21	EVALUADORA DEL AREA AMBIENTAL
22	INGENIERO RESPONSABLE DEL AREA TECNICA MINERIA
23	INGENIERA RESPONSABLE DEL AREA TECNICA MINERIA
24	EVALUADORA DEL AREA AMBIENTAL
25	EVALUADORA DEL AREA AMBIENTAL
26	APOYO EN EL AREA TECNICA MINERA
27	CONDUCTOR DEL VEHICULO
28	ABOGADO DEL AREA LEGAL

3.3. Variables de estudio

Variable independiente: Recursos humanos.

Variable dependiente: Gestión de abastecimiento.

3.4. Fuentes, instrumentos y técnicas de recopilación de datos

Técnicas

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en la investigación fueron las encuestas a los trabajadores.

Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron fueron los cuestionarios.

3.5. Procedimiento de tratamiento de datos

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, fueron ingresados al programa computarizado SPSS; y con ello se hizo, cuando menos, los cruces que consideran las hipótesis.

3.6. Procesamiento de datos

El análisis de las tablas de información estadística y figuras fueron a través de la apreciación de la estructura porcentual señalando cada uno de los porcentajes de mayor prevalencia; para la validación de los instrumentos se recurrió al juicio de expertos en la materia, quienes emitieron su opinión respecto a la redacción y al contenido del cuestionario.

3.7. Análisis e interpretación de las informaciones

Dentro de la investigación ya realizada, se emplearon las formas, y su finalidad fue presentar de mejor manera los resultados y se facilitó su análisis:

Tablas de frecuencia: Desagregando la información y presentándola en categorías o frecuencias.

Gráficos: ofrecieron una ayuda visual y sencilla de interpretar la información; para lo cual se emplearon los graficadores de mayor uso y estos permitieron visualizar las características principales de la información.

Estadísticos: Entre los cuales se pudieron citar a las medidas de tendencia central y de correlación, que permitieron probar las hipótesis planteadas.

4. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

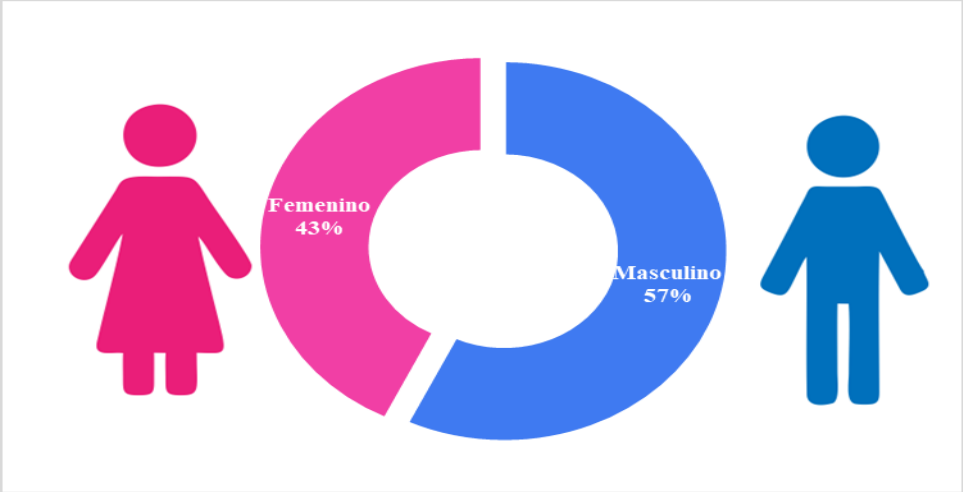


Figura 01: Sexo del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash, 2018.

El 57% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash, 2018 es del sexo masculino. Además, el 43% de estas es femenina.

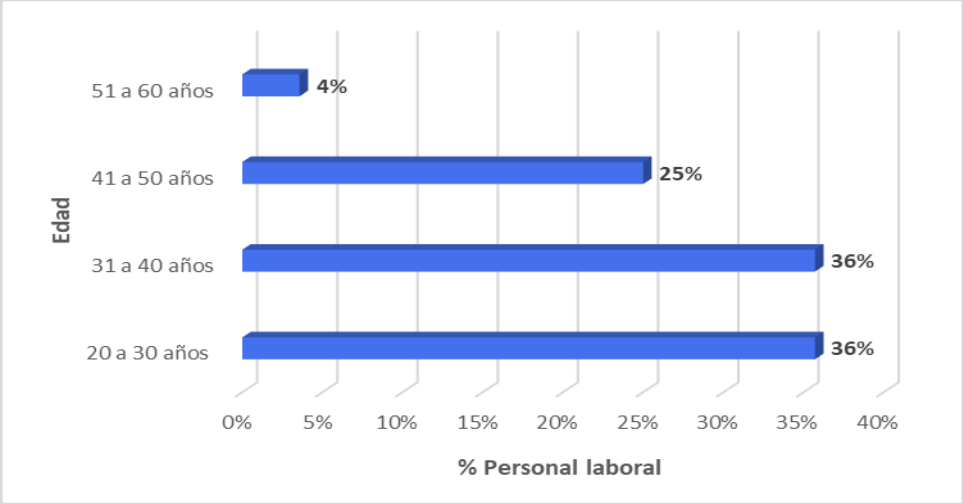


Figura 02: Edad del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash, 2018.

El 36% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash, 2018 tiene edades entre 20 a 30 años. Mientras que solo es 4% de estas, tiene entre 41 a 60 años.

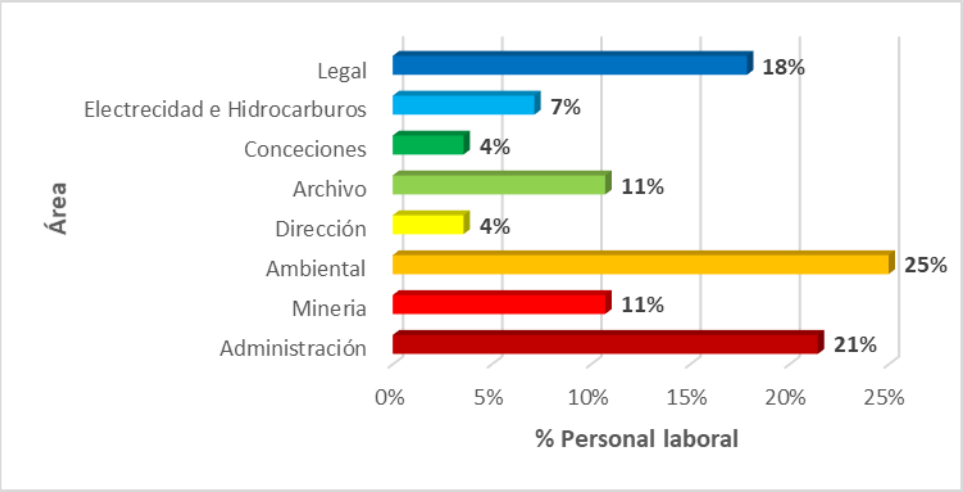


Figura 03: Área del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash, 2018.

El 25% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 labora en el área ambiental. Mientras que el 4% de estas en la dirección y concesiones.

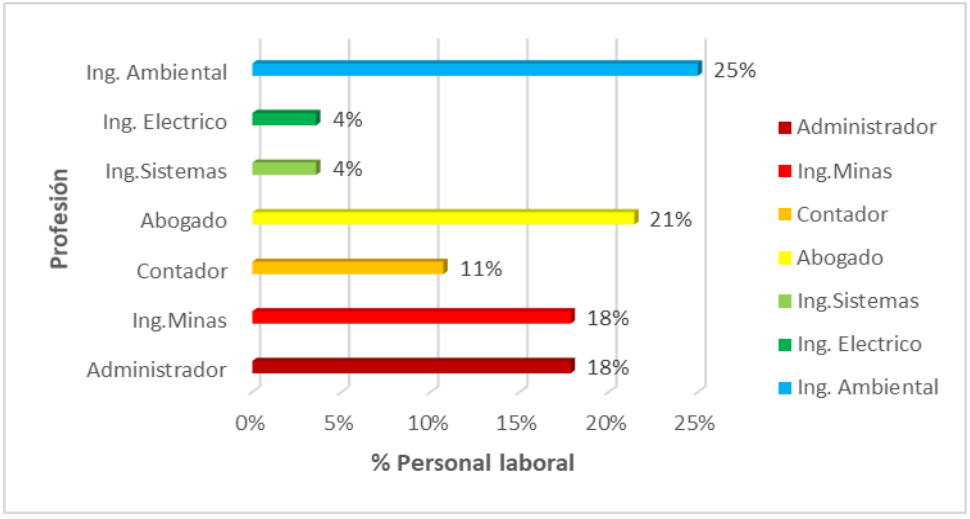


Figura 04: Profesión del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash, 2018.

El 25% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 tiene la profesión de ingeniero Ambiental. Mientras que el 4% de estas es Ingeniero eléctrico o Ingeniero de Sistemas.

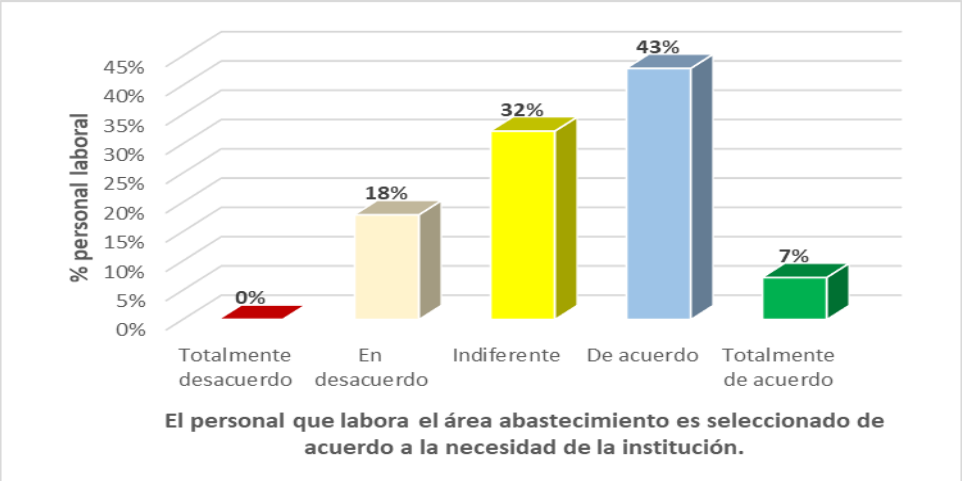


Figura 05: El personal que labora el área abastecimiento es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la institución.

El 43% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que el personal que labora el área abastecimiento es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la institución. Mientras que el 7% de estas, está en desacuerdo.

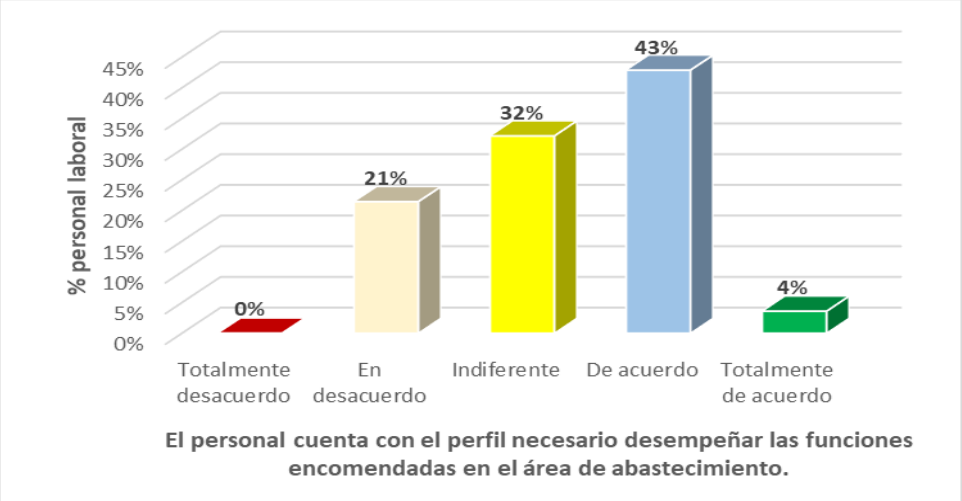


Figura 06: El personal cuenta con el perfil necesario desempeñar las funciones encomendadas en el área de abastecimiento.

El 43% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que el personal cuenta con el perfil necesario desempeñar las funciones encomendadas en el área de abastecimiento. Mientras que el 4% de estas, está en total acuerdo.

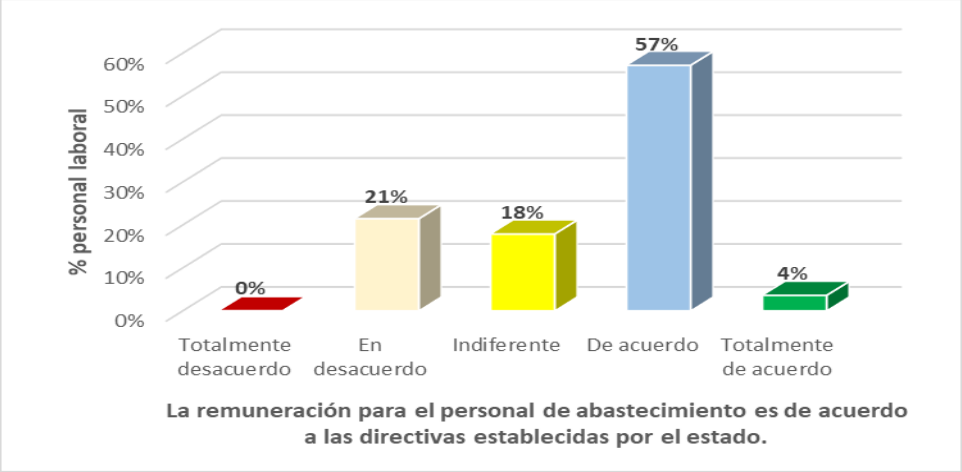


Figura 07: La remuneración para el personal de abastecimiento es de acuerdo a las directivas establecidas por el estado.

El 57% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que la remuneración para el personal de abastecimiento es de acuerdo a las directivas establecidas por el estado. Mientras que el 4% de estas, está en total acuerdo.

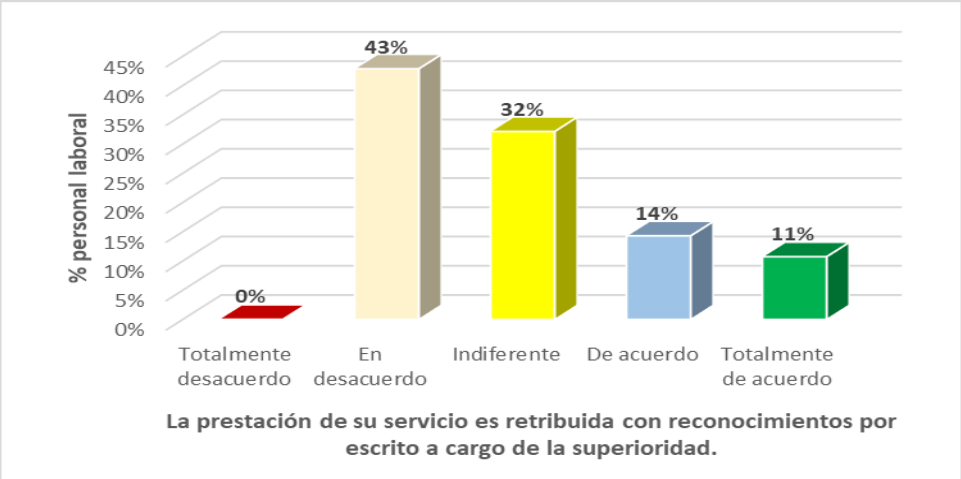


Figura 08: La prestación de su servicio es retribuida con reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad.

El 43% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de desacuerdo que la prestación de su servicio es retribuida con reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad. Mientras que el 11% de estas, está en total acuerdo.

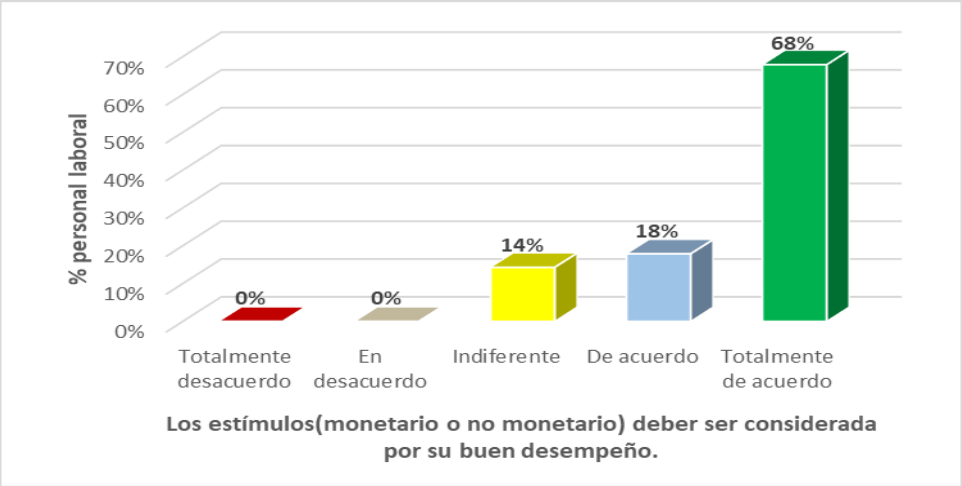


Figura 09: Los estímulos (monetario o no monetario) deber ser considerada por su buen desempeño.

El 68% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está totalmente de acuerdo que los estímulos (monetario o no monetario) deben ser considerada por su buen desempeño. Mientras que el 14% de estas, es indiferente a ello.

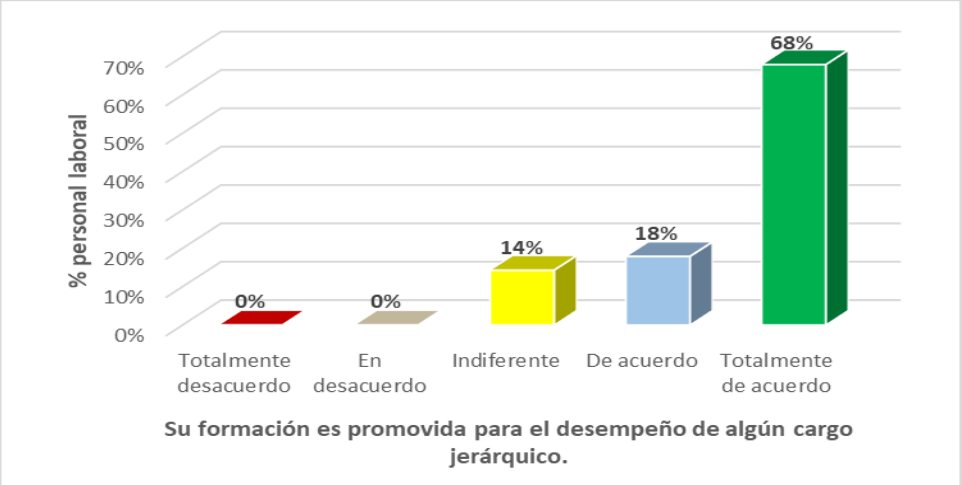


Figura 10: Su formación es promovida para el desempeño de algún cargo jerárquico.

El 68% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está totalmente de acuerdo que su formación es promovida para el desempeño de algún cargo jerárquico. Mientras que el 14% de estas, es indiferente a ello.

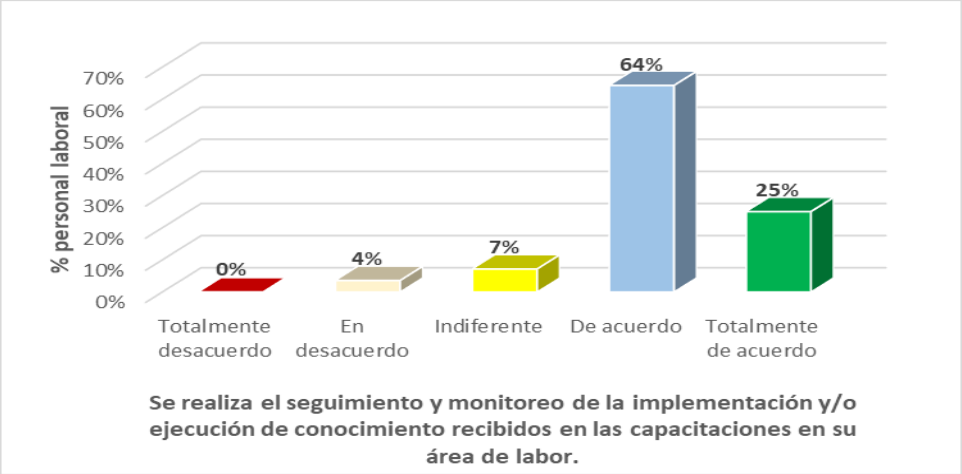


Figura 11: Se realiza el seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimiento recibidos en las capacitaciones en su área de labor.

El 68% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que se realice el seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimiento recibidos en las capacitaciones en su área de labor. Mientras que el 4% de estas, es indiferente a ello.

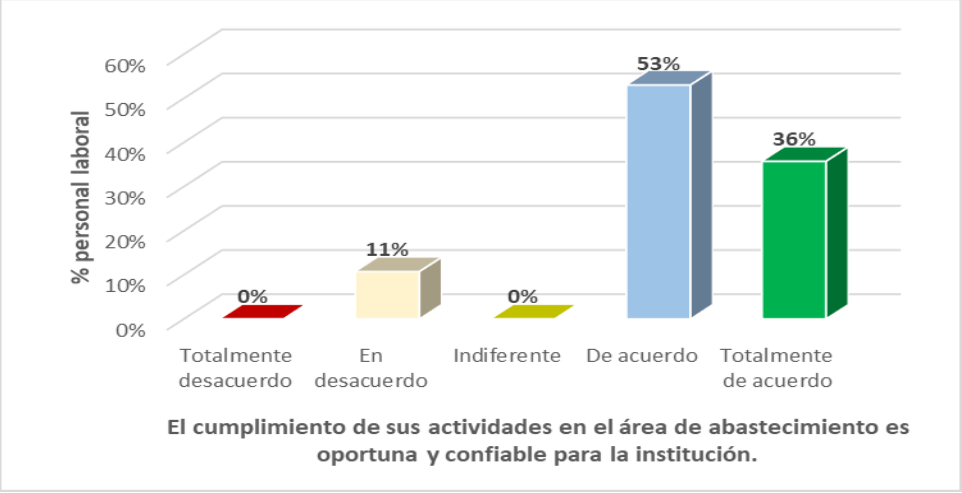


Figura 12: El cumplimiento de sus actividades en el área de abastecimiento es oportuna y confiable para la institución.

El 53% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de totalmente de acuerdo que el cumplimiento de sus actividades en el área de abastecimiento es oportuna y confiable para la institución. Mientras que el 11% de estas, está en desacuerdo.

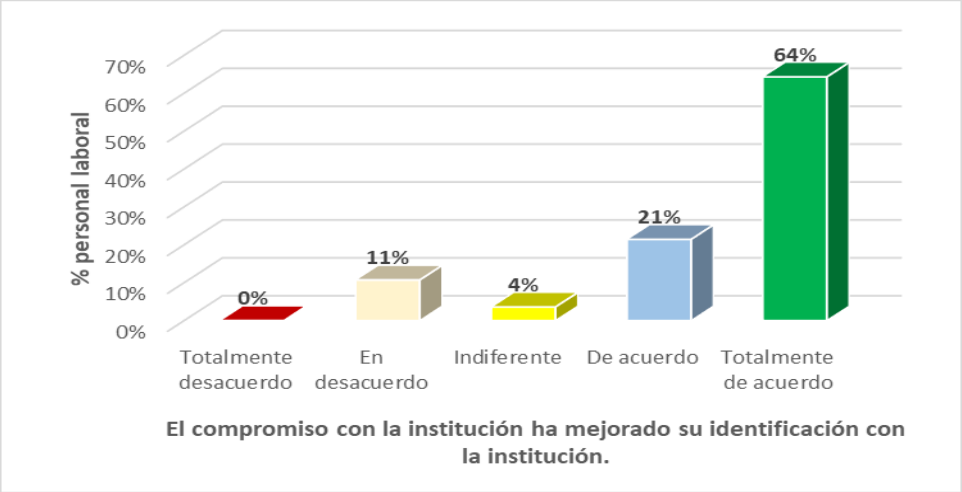


Figura 13: El compromiso con la institución ha mejorado su identificación con la institución.

El 64% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de totalmente de acuerdo que el compromiso con la institución ha mejorado su identificación con la institución. Mientras que el 4% de estas, es indiferente a ello.

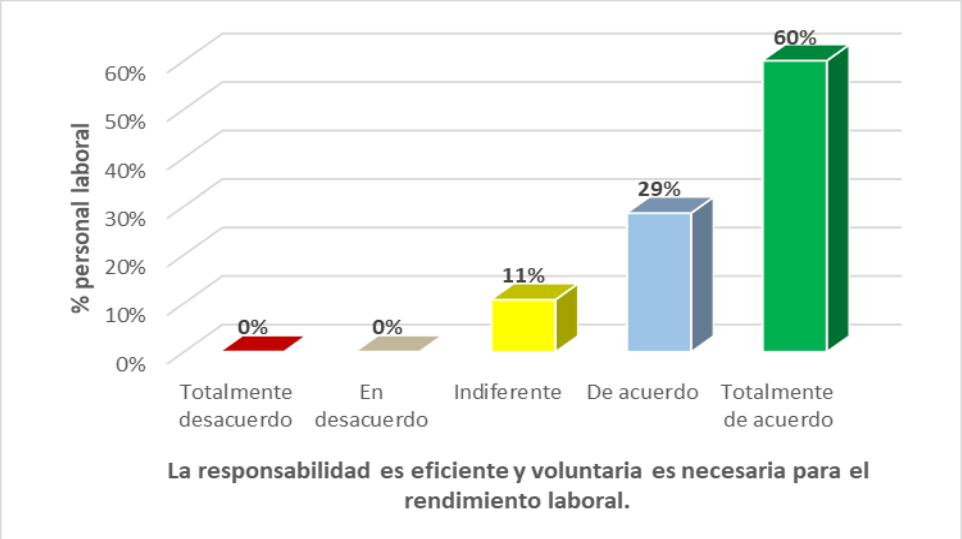


Figura 14: La responsabilidad es eficiente y voluntaria es necesaria para el rendimiento laboral.

El 60% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de totalmente de acuerdo que la responsabilidad es eficiente y voluntaria es necesaria para el rendimiento laboral. Mientras que el 11% de estas, es indiferente a ello.

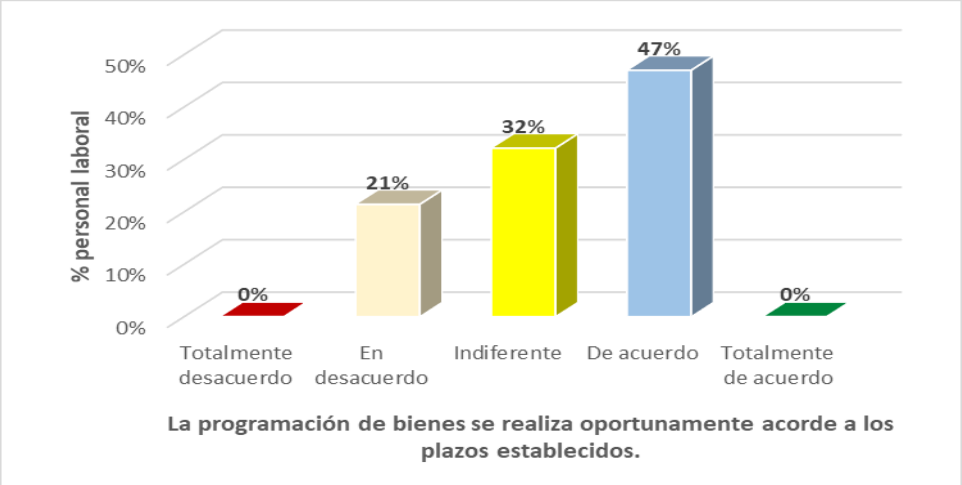


Figura 15: La programación de bienes se realiza oportunamente acorde a los plazos establecidos.

El 47% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que la programación de bienes se realiza oportunamente acorde a los plazos establecidos. Mientras que el 21% de estas, está en desacuerdo con ello.

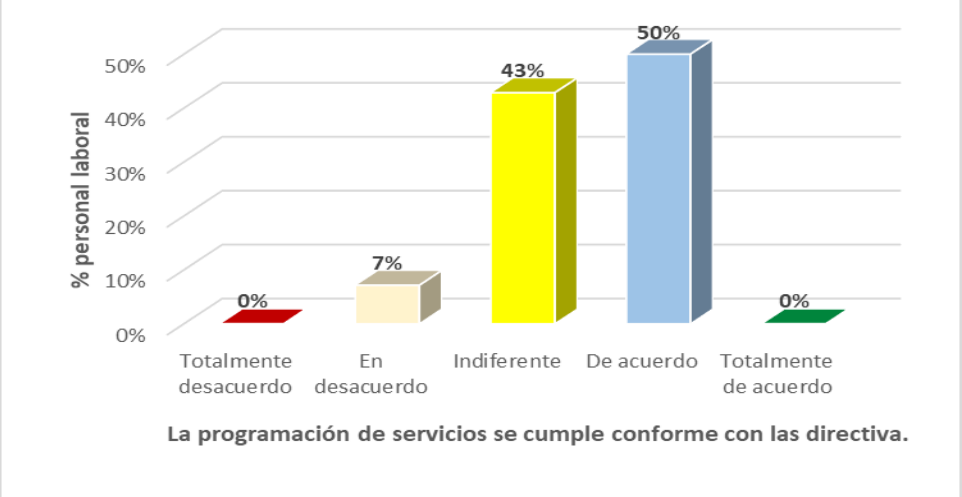


Figura 16: La programación de servicios se cumple conforme con las directivas.

El 50% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que la programación de servicios se cumple conforme con las directivas. Mientras que el 7% de estas, está en desacuerdo con ello.

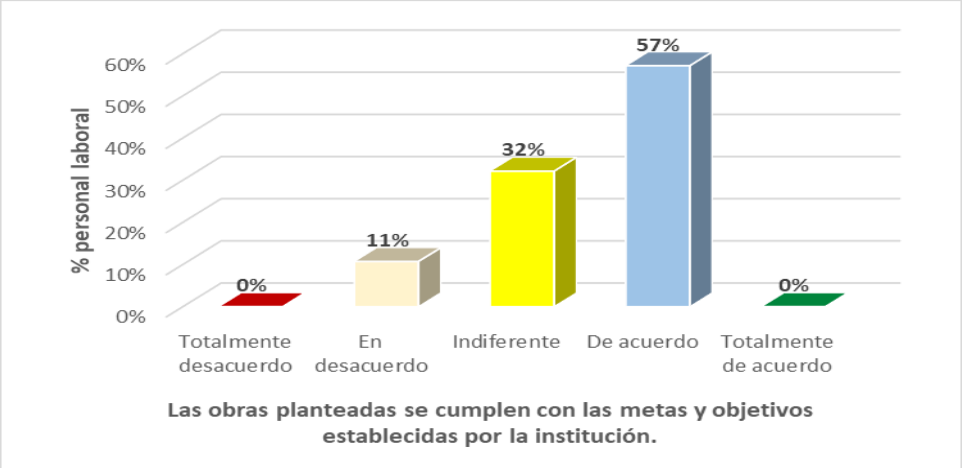


Figura 17: Las obras planteadas se cumplen con las metas y objetivos establecidas por la institución.

El 57% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que las obras planteadas se cumplen con las metas y objetivos establecidas por la institución. Mientras que el 11% de estas, está en desacuerdo con ello.

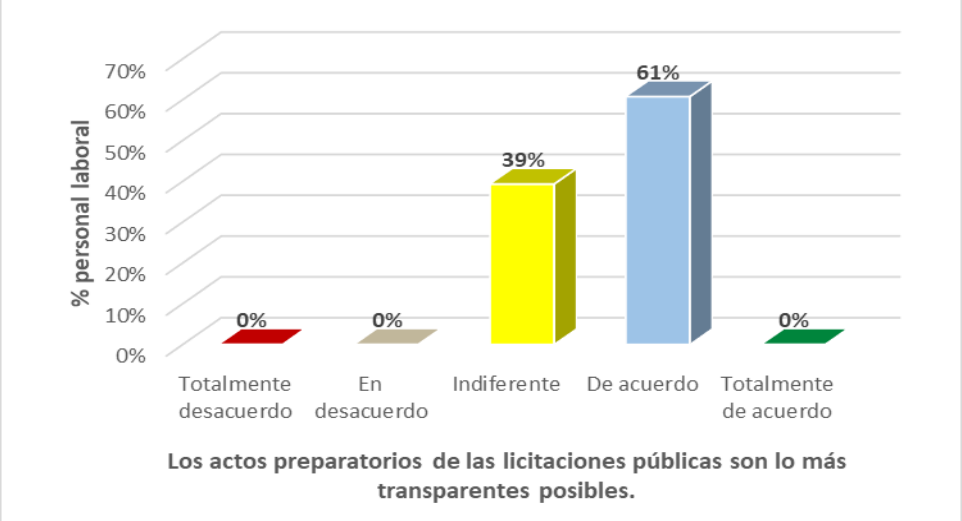


Figura 18: Los actos preparatorios de las licitaciones públicas son lo más transparentes posibles.

El 61% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que los actos preparatorios de las licitaciones públicas son lo más transparentes posibles. Mientras que el 39% de estas, es indiferente con ello.

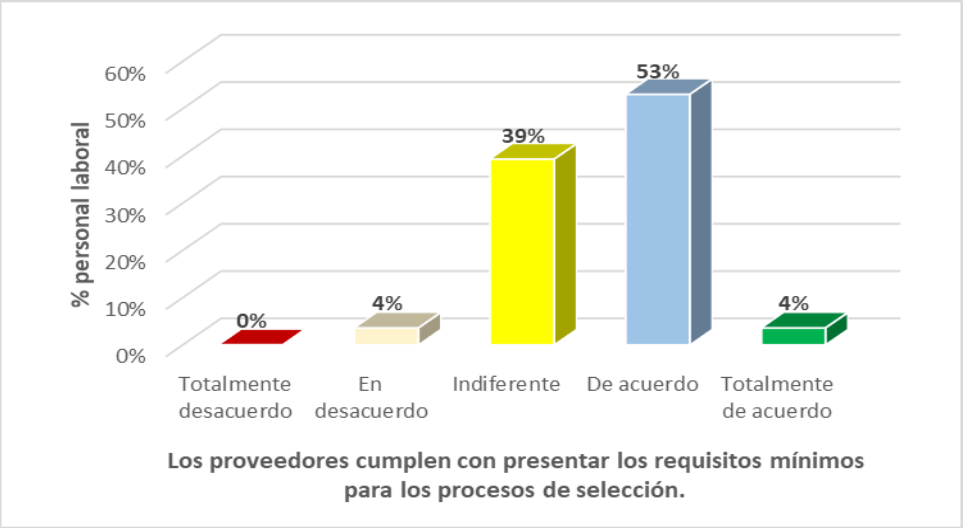


Figura 19: Los proveedores cumplen con presentar los requisitos mínimos para los procesos de selección.

El 53% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que los proveedores cumplen con presentar los requisitos mínimos para los procesos de selección. Mientras que el 4% de estas, está en desacuerdo con ello.

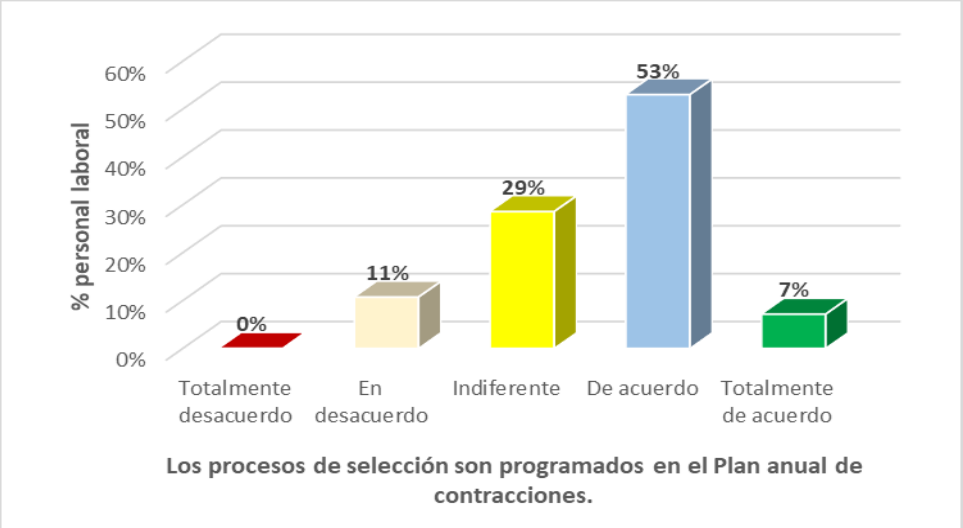


Figura 20: Los procesos de selección son programados en el Plan anual de contracciones.

El 53% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que los procesos de selección son programados en el Plan anual de contracciones. Mientras que el 7% de estas, está totalmente de acuerdo con ello.

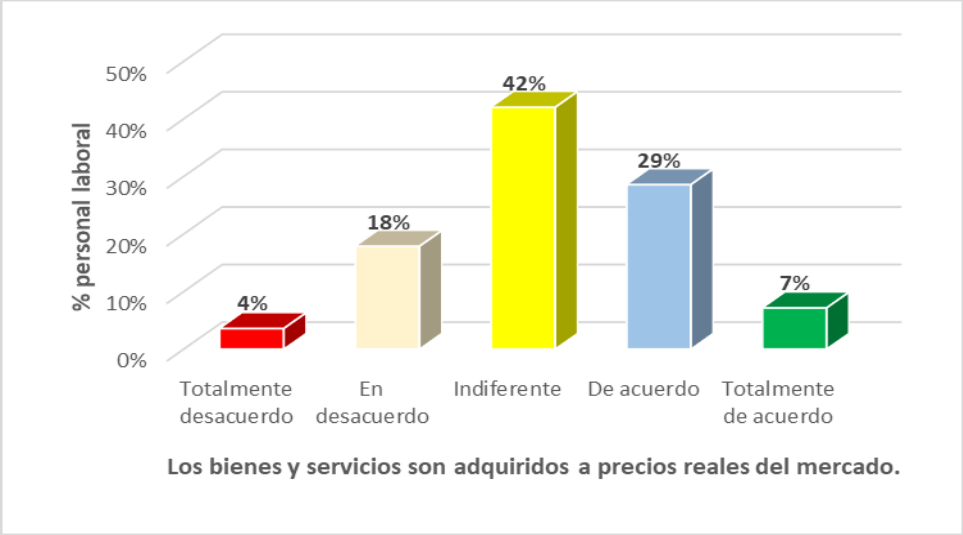


Figura 21: Los bienes y servicios son adquiridos a precios reales del mercado.

El 42% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 es indiferente que los bienes y servicios son adquiridos a precios reales del mercado. Mientras que el 4% de estas, está totalmente en desacuerdo con ello.

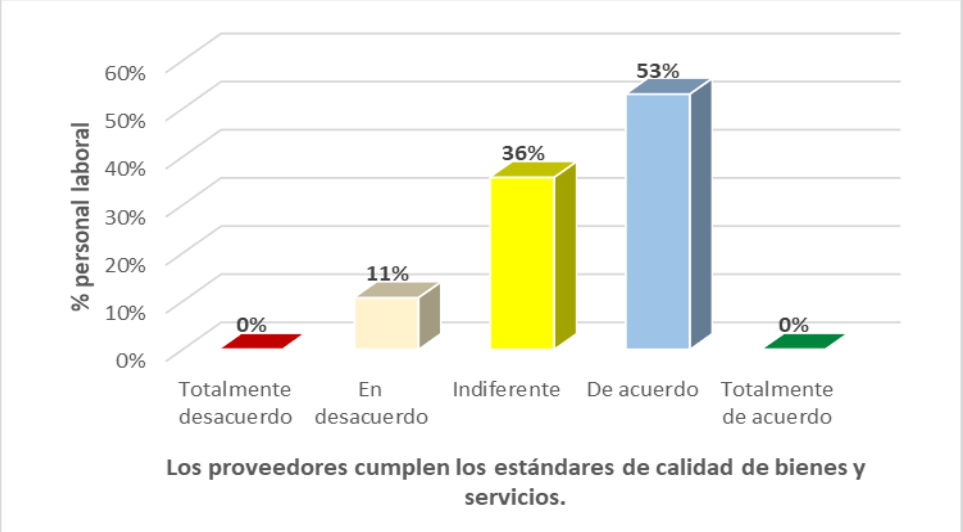


Figura 22: Los proveedores cumplen los estándares de calidad de bienes y servicios.

El 53% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que los proveedores cumplen los estándares de calidad de bienes y servicios. Mientras que el 11% de estas, está en desacuerdo con ello.

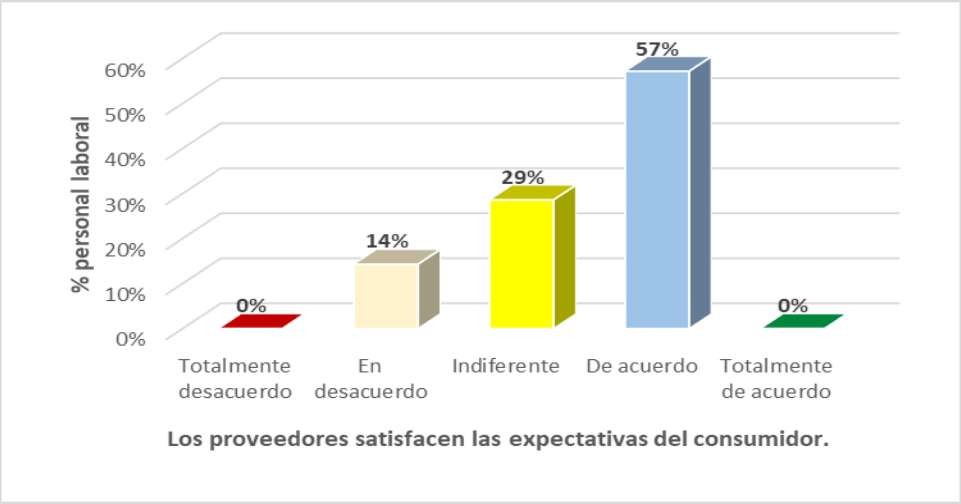


Figura 23: Los proveedores satisfacen las expectativas del consumidor.

El 57% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que los proveedores satisfacen las expectativas del consumidor. Mientras que el 14% de estas, está en desacuerdo con ello.

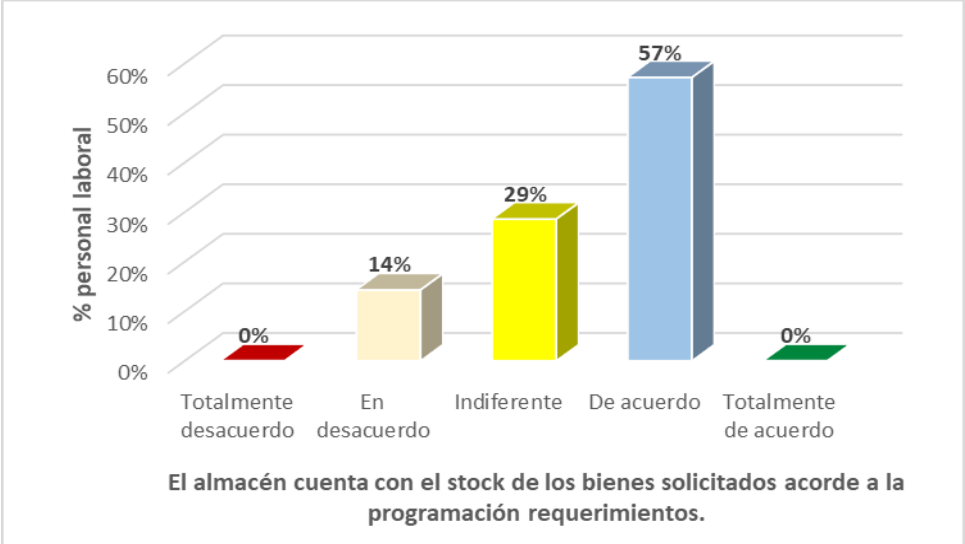


Figura 24: El almacén cuenta con el stock de los bienes solicitados acorde a la programación requerimientos.

El 57% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que el almacén cuenta con el stock de los bienes solicitados acorde a la programación requerimientos. Mientras que el 14% de estas, está en desacuerdo con ello.

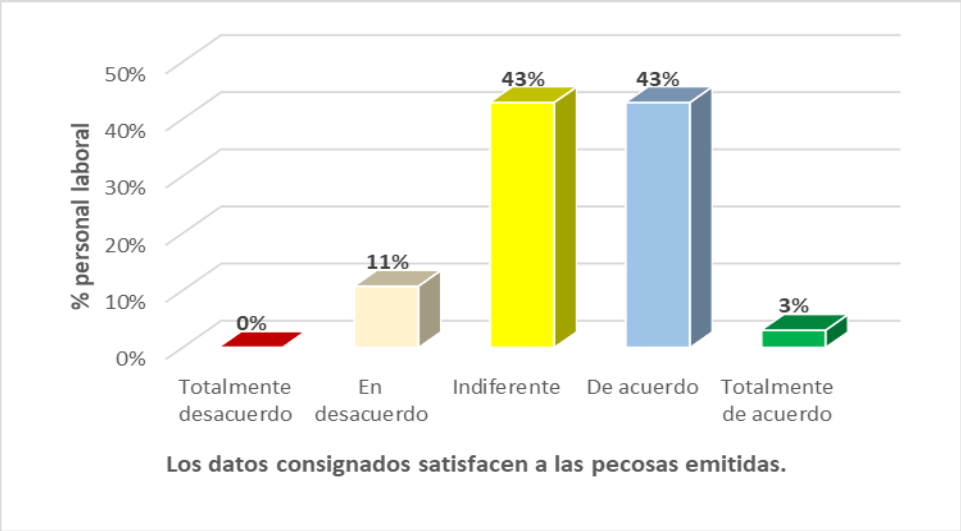


Figura 25: Los datos consignados satisfacen a las pecosas emitidas.

El 43% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que los datos consignados satisfacen a las pecosas emitidas. Mientras que el 3% de estas, está en total acuerdo con ello.

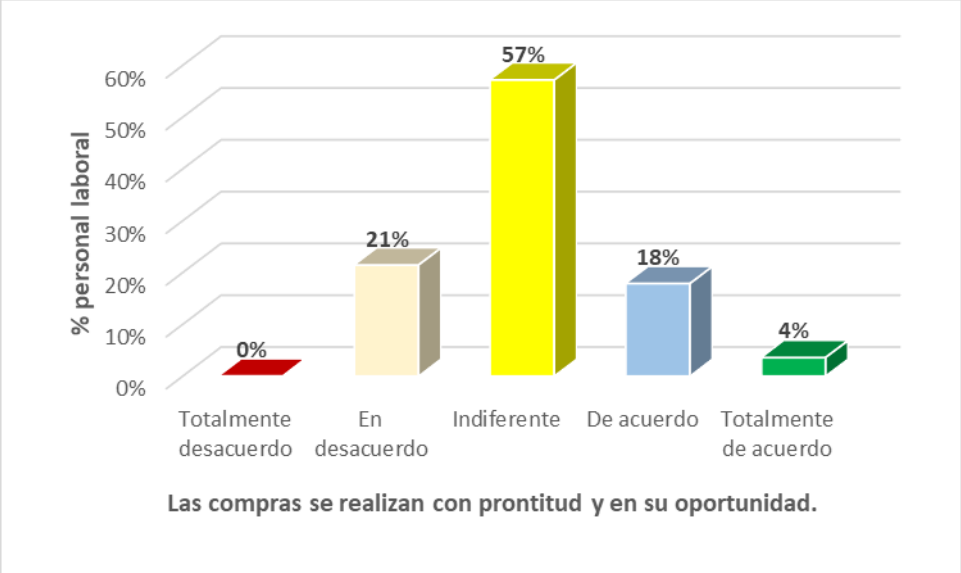


Figura 26: Las compras se realizan con prontitud y en su oportunidad.

El 57% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 es indiferente que las compras se realizan con prontitud y en su oportunidad. Mientras que el 4% de estas, está en total acuerdo con ello.

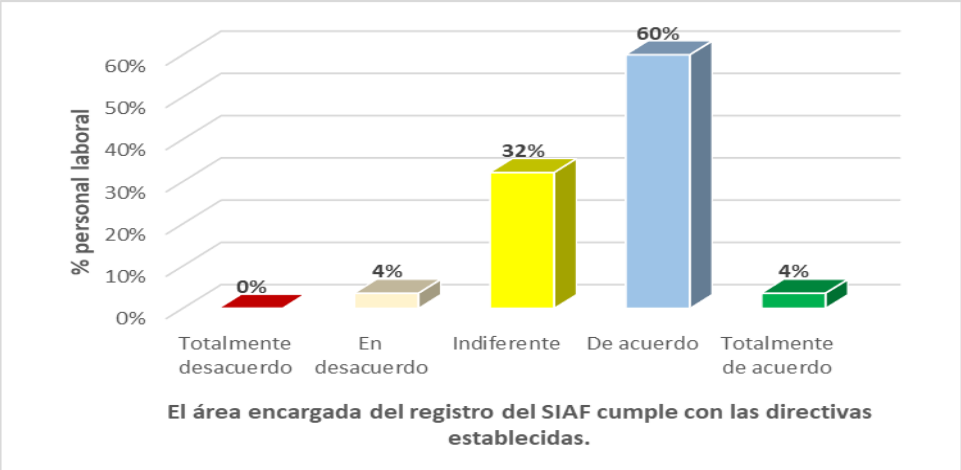


Figura 27: El área encargada del registro del SIAF cumple con las directivas establecidas.

El 60% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que el área encargada del registro del SIAF cumple con las directivas establecidas. Mientras que el 4% de estas, está en total acuerdo con ello.

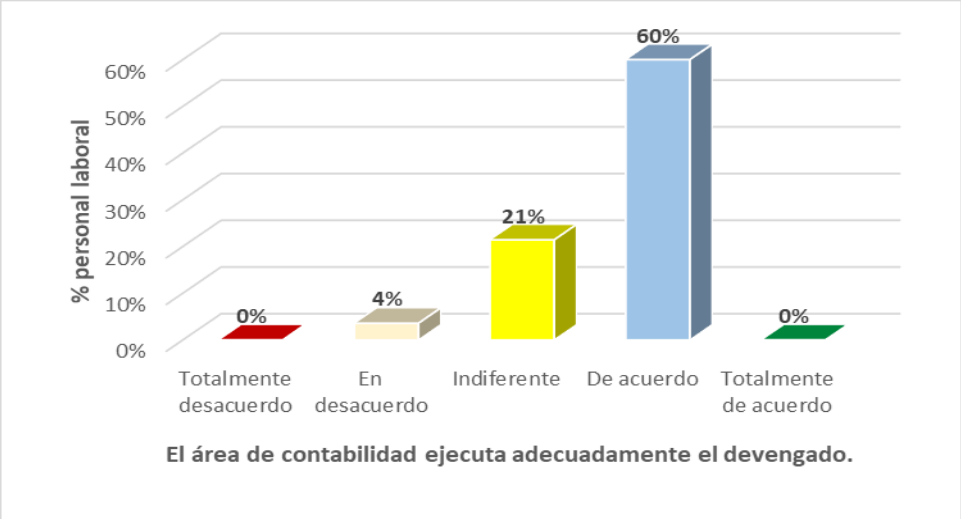


Figura 28: El área encargada del registro del SIAF cumple con las directivas establecidas.

El 60% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que el área encargada del registro del SIAF cumple con las directivas establecidas. Mientras que el 4% de estas, está en desacuerdo con ello.

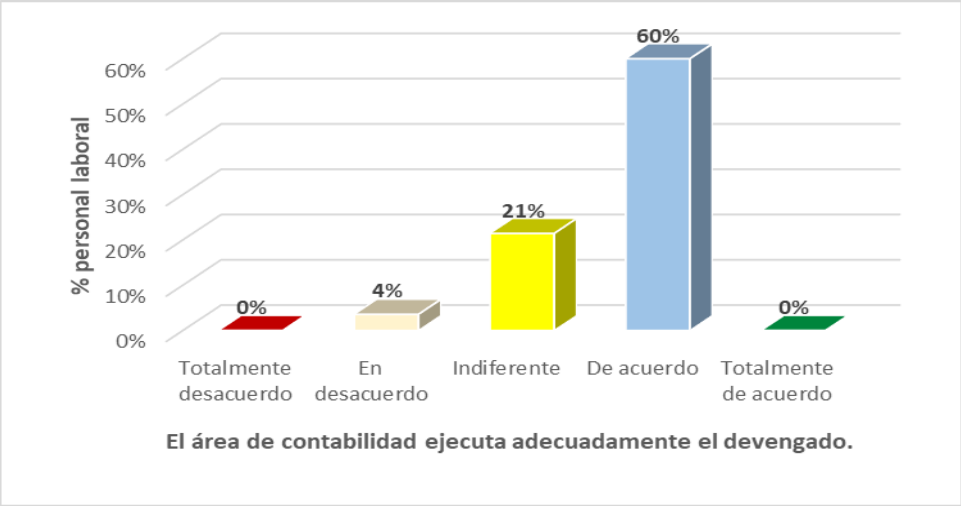


Figura 29: El área de contabilidad ejecuta adecuadamente el devengado.

El 60% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que el área de contabilidad ejecuta adecuadamente el devengado. Mientras que el 4% de estas, está en desacuerdo con ello.

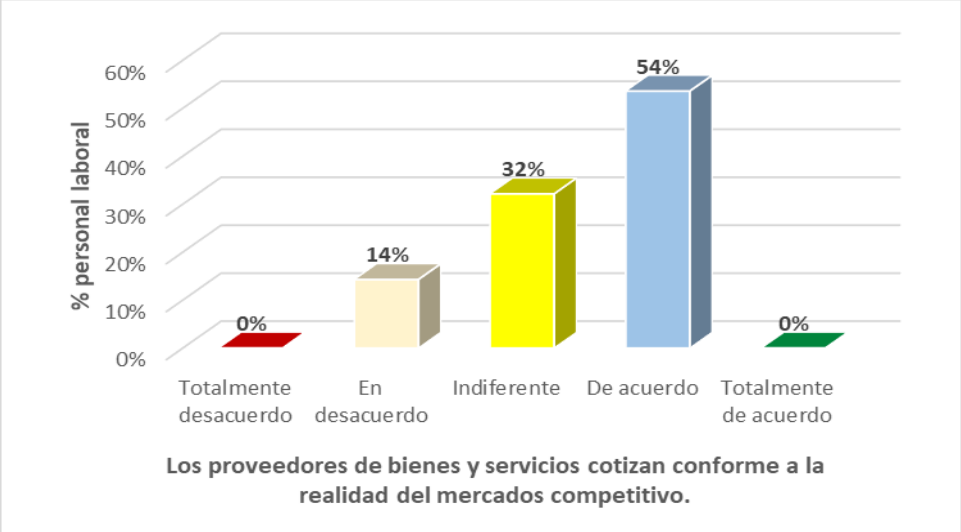


Figura 30: Los proveedores de bienes y servicios cotizan conforme a la realidad del mercado competitivo.

El 54% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo que los proveedores de bienes y servicios cotizan conforme a la realidad del mercado competitivo. Mientras que el 14% de estas, está en desacuerdo con ello.

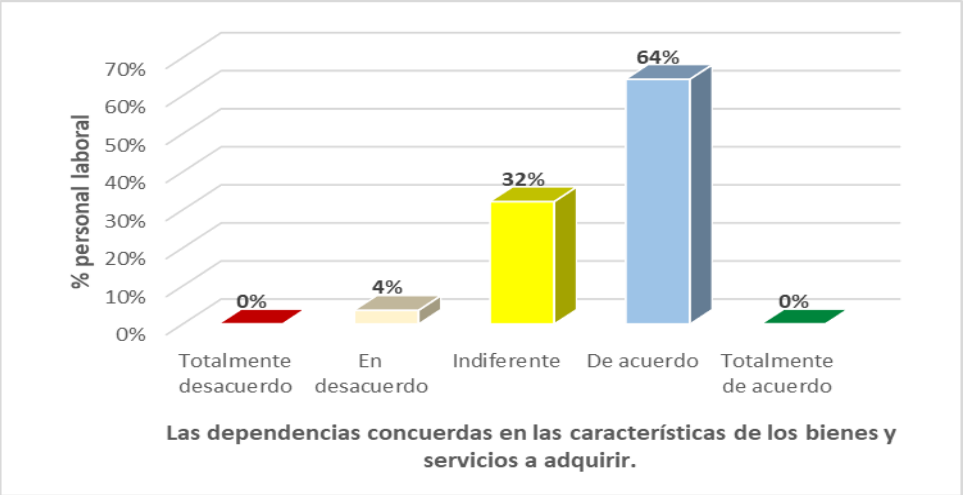


Figura 31: Las dependencias concuerdas en las características de los bienes y servicios a adquirir.

El 64% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 está de acuerdo las dependencias concuerdas en las características de los bienes y servicios a adquirir. Mientras que el 4% de estas, está en desacuerdo con ello.

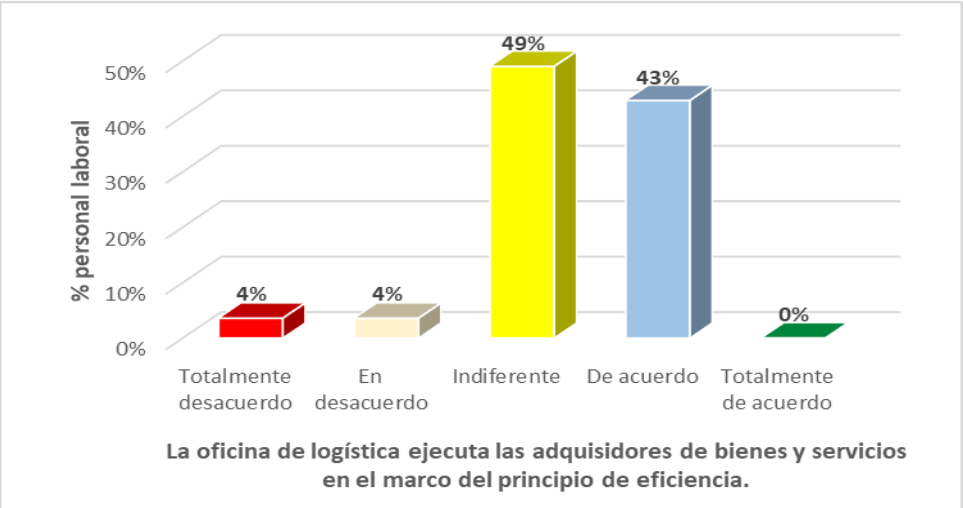


Figura 32: La oficina de logística ejecuta las adquisiciones de bienes y servicios en el marco del principio de eficiencia.

El 49% del personal laboral de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018 es indiferente la oficina de logística ejecuta las adquisiciones de bienes y servicios en el marco del principio de eficiencia. Mientras que el 4% de estas, está en desacuerdo con ello.

4.1. Análisis de fiabilidad del instrumento y baremiación

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Tabla 01: Análisis de Fiabilidad del cuestionario relacionado al Sistema de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.844	18

Items	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal que labora el área abastecimiento es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la institución.	,831
El personal cuenta con el perfil necesario desempeñar las funciones encomendadas en el área de abastecimiento.	,824
La remuneración para el personal de abastecimiento es de acuerdo a las directivas establecidas por el estado.	,808
La prestación de su servicio es retribuida con reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad.	,846
Los estímulos(monetario o no monetario) deber ser considerada por su buen desempeño.	,815
Su formación es promovida para el desempeño de algún cargo jerárquico.	,845
Se realiza el seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimiento recibidos en las capacitaciones en su área de labor.	,861
El cumplimiento de sus actividades en el área de abastecimiento es oportuna y confiable para la institución.	,817
El compromiso con la institución ha mejorado su identificación con la institución.	,814
La responsabilidad es eficiente y voluntaria es necesaria para el rendimiento laboral.	,823

Fuente: Base de datos

Tabla 02: Análisis de Fiabilidad del cuestionario relacionado a la Gestión de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash,2018

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.892	7

Items	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La programación de bienes se realiza oportunamente acorde a los plazos establecidos.	,881
La programación de servicios se cumple conforme con las directiva.	, 886
Las obras planteadas se cumplen con las metas y objetivos establecidas por la institución.	,881
Los actos preparatorios de las licitaciones públicas son lo más transparentes posibles.	,884
Los proveedores cumplen con presentar los requisitos mínimos para los procesos de selección.	,890
Los procesos de selección son programados en el Plan anual de contracciones.	,883
Los bienes y servicios son adquiridos a precios reales del mercado.	,879
Los proveedores cumplen los estándares de calidad de bienes y servicios.	,880
Los proveedores satisfacen las expectativas del consumidor.	,888
El almacén cuenta con el stock de los bienes solicitados acorde a la programación requerimientos.	,895
Los datos consignados satisfacen a las pecosas emitidas.	,879
Las compras se realizan con prontitud y en su oportunidad.	,882
El área encargada del registro del SIAF cumple con las directivas establecidas.	,888
El área de contabilidad ejecuta adecuadamente el devengado.	,896
Los proveedores de bienes y servicios cotizan conforme a la realidad del mercados competitivo.	,885
Las dependencias concuerdas en las características de los bienes y servicios a adquirir.	,887
La oficina de logística ejecuta las adquisidores de bienes y servicios en el marco del principio de eficiencia.	,893

Fuente: Base de datos

4.1.2. Bareamiación

4.1.2.1. Sistemas de Recursos Humanos

Percepción	Sistema de Recursos Humanos	D1: Conocimiento	D2: Motivación	D3: Desarrollo	D4: Desempeño
Bueno	38-50	8-10	12-15	8-10	12-15
Regular	24-37	4-7	8-11	4-7	8-11
Malo	10-23	2-3	3-7	2-3	3-7

Fuente: Elaboración Propia

4.1.2.2. Gestión de abastecimiento

Percepción	Gestión de abastecimiento	D1: Plan anual de contrataciones	D2: Compras corporativas	D3: Precio competitivo	D4: Abastecimiento oportuno con calidad y exigencia exigida	D5:Cumplimiento en la ejecución del presupuesto de bienes y servicios	D6: Cumplimiento en la ley de contrataciones del estado
Eficiente	52-85	10-15	10-15	10-15	7-10	10-15	10-15
Ineficiente	17-51	3-9	3-9	3-9	2-6	3-9	3-9

Fuente: Elaboración Propia

4.2. Contraste de hipótesis

La contrastación de las hipótesis se probó mediante el coeficiente de correlación de Spearman ya que la variable "Gestión de abastecimiento" cumple el supuesto de normalidad en los datos.

Tabla 03: Contrastación de las variables/dimensiones de estudio

Variable / dimensión	Shapiro - Wilk			Tipo de distribución	Prueba a utilizar
	Estadístico	gl	Sig.		
Sistema de Recursos	***,963***	***28***	***,042***	***No normal***	
Conocimiento	,897	28	,010	*No normal*	
Motivación	,917	28	,030	*No normal*	
Desarrollo	,847	28	,001	*No normal*	
Desempeño	,842	28	,001	*No normal*	
Gestión de abastecimiento	**,971**	**28**	**,046**	***No normal***	*Chi-Cuadrado*
Plan anual de contrataciones	,878	28	,004	*No normal*	
Compras corporativas	,911	28	,021	*No normal*	
Precio competitivo	,945	28	,015	*No normal*	
Abastecimiento oportuno con calidad y exigencia exigida	,935	28	,080	*No normal*	

Cumplimiento en la ejecución del presupuesto de bienes y servicios	,908	28	,018	*No normal*
Cumplimiento en la ley de contrataciones del estado	,853	28	,001	*No normal*

Fuente: Base de datos

4.2.1. Prueba de hipótesis

i. Hipótesis de Investigación

El sistema de recursos humanos favorece la gestión de abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Áncash, periodo 2018.

ii. Hipótesis Estadística

H_0: El sistema de recursos humanos no favorece la gestión de abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Áncash, periodo 2018.

H_1: El sistema de recursos humanos favorece la gestión de abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Áncash, periodo 2018.

iii. Nivel de significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de prueba

Para realizar la prueba de la presente hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica denominada Prueba de la Independencia (Chi-Cuadrado) con la finalidad de determinar la asociación entre las variables analizadas (tabla 03).

v. Regla de decisión

Rechazar **H_0** cuando la significación observada "p" es menor que α.

No rechazar **H_0** cuando la significación observada "p" es mayor que α.

vi. Cálculos

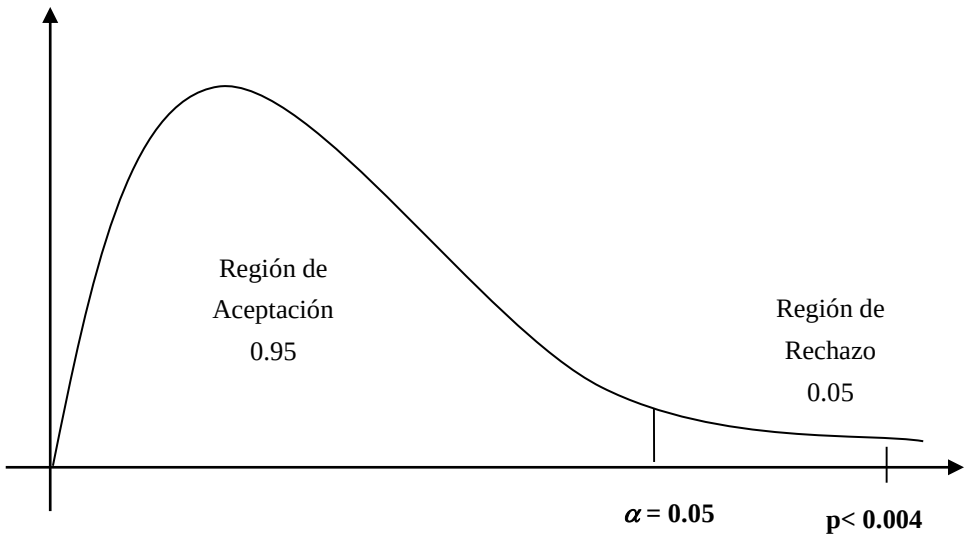
Tabla 04: Prueba de muestras independientes

Sistema de Recursos Humanos	Gestión de Abastecimiento				Total	%
	Ineficiente	%	Eficiente	%		
Malo	3	1%	0	0%	3	11%
Regular	2	7%	5	1%	7	25%
Bueno	2	7%	16	5%	18	64%
Total	**7**	**25%**	**21**	**75%**	**28**	**100%**
Chi-cuadrado de Pearson = 10,899			**g.l.** = 2		**p** = 0,004	

Fuente: Elaboración Propia

Prueba de Chi-cuadrado Teórico			
	g.l.	**p**	**valor**
X^2	2	0.05	5.9915

vii. Decisión



viii. Conclusión

El Sistema de Recursos Humanos favorece la Gestión de Abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Áncash, periodo 2018; ya que el valor observado de significación (*p < 0.004)* es menor al valor de significación teórica (α = 0.05), rechazándose la hipótesis nula y por consiguiente aceptándose la hipótesis alternativa. Además, se observa que los resultados de la prueba Chi-cuadrado teórico muestra que los indicadores son favorables para determinar el Sistema de Recursos Humanos, debido a que los altos porcentajes se sitúan en los indicadores relacionados a la variable de interés.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación a un 95% de confianza.

4.2.2. Primera hipótesis específica

i. Hipótesis de Investigación

La motivación favorece la gestión de abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Áncash, periodo 2018.

ii. Hipótesis Estadística

H_0: La motivación no favorece la gestión de abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Áncash, periodo 2018

H_1: La motivación favorece la gestión de abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Áncash, periodo 2018

iii. Nivel de significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de prueba

Para realizar la prueba de la presente hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica denominada Prueba de la Independencia (Chi-Cuadrado) con la finalidad de determinar la asociación entre las variables analizadas (tabla 03).

v. Regla de decisión

Rechazar **H_0** cuando la significación observada "p" es menor que α.

No rechazar **H_0** cuando la significación observada "p" es mayor que α.

vi. Cálculos

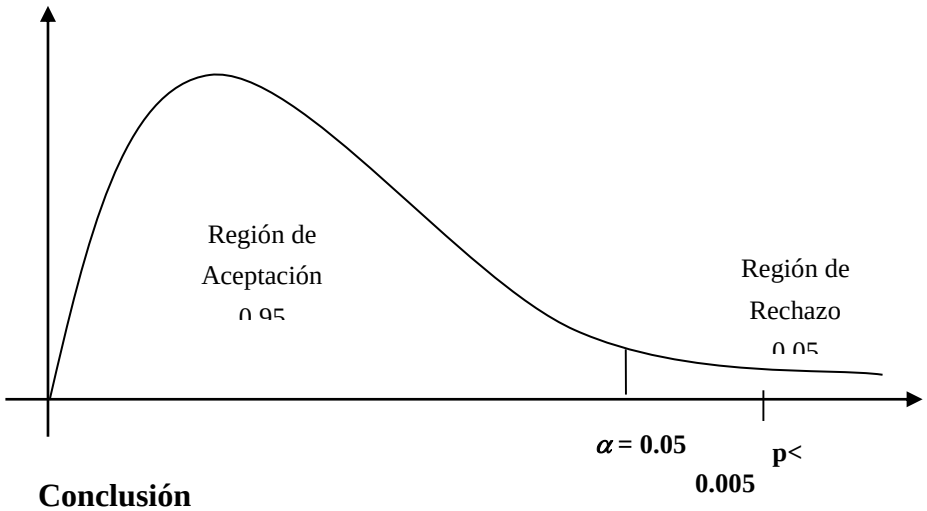
Tabla 05: Prueba de muestras independientes

La motivación	Gestión de Abastecimiento				Total	%
	Ineficiente	%	Eficiente	%		
Malo	3	11%	0	0%	3	11%
Regular	3	11%	10	36%	13	46%
Bueno	1	4%	11	39%	12	43%
Total	**7**	**25%**	**21**	**75%**	**28**	**100%**
Chi-cuadrado de Pearson = 10,803			**g.l.** = 2		**p** = 0,005	

Fuente: Elaboración Propia

Prueba de Chi-cuadrado Teórico			
X^2	**g.l.**	**p**	**valor**
	2	0.05	5.9915

vii. Decisión



viii. Conclusión

La motivación favorece la Gestión de Abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Áncash, periodo 2018; ya que el valor observado de significación (*p < 0.005)* es menor al valor de significación teórica (α = 0.05), rechazándose la hipótesis nula y por consiguiente aceptándose la hipótesis alternativa. Además, se observa que los resultados de la prueba Chi-cuadrado teórico muestra que los indicadores son favorables para determinar la motivación, debido a que los altos porcentajes se sitúan en los indicadores relacionados a la variable de interés.

Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica de investigación a un 95% de confianza.

4.2.3. Segunda hipótesis específica

i. Hipótesis de Investigación

El desempeño laboral beneficia la gestión de abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Ancash, periodo 2018.

ii. Hipótesis Estadística

H_0: El desempeño laboral no beneficia la gestión de abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Ancash, periodo 2018.

H_1: El desempeño laboral beneficia la gestión de abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Ancash, periodo 2018.

iii. Nivel de significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de prueba

Para realizar la prueba de la presente hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica denominada Prueba de la Independencia (Chi-Cuadrado) con la finalidad de determinar la asociación entre las variables analizadas (tabla 03).

v. Regla de decisión

Rechazar **H_0** cuando la significación observada "p" es menor que α.

No rechazar **H_0** cuando la significación observada "p" es mayor que α.

vi. Cálculos

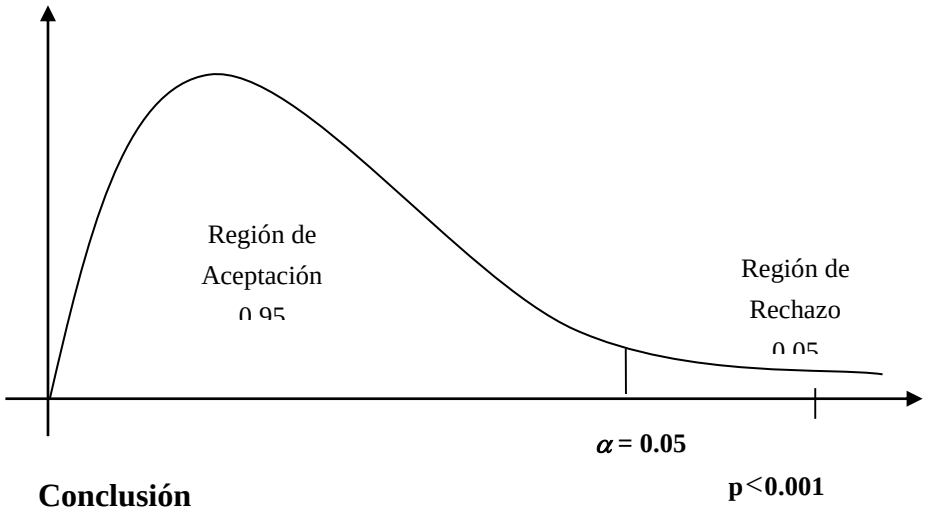
Tabla 06: Prueba de muestras independientes

El desempeño laboral	Gestión de Abastecimiento				Total	%
	Ineficiente	%	Eficiente	%		
Malo	3	11%	0	0%	3	11%
Regular	0	0%	0	0%	0	0%
Bueno	4	14%	21	75%	25	89%
Total	**7**	**25%**	**21**	**75%**	**28**	**100%**
Chi-cuadrado de Pearson = 10,080			**g.l.** = 2		**p** = 0,001	

Fuente: Elaboración Propia

Prueba de Chi-cuadrado Teórico			
X^2	g.l.	P	valor
	2	0.05	5.9915

vii. Decisión



viii. Conclusión

El desempeño laboral beneficia la Gestión de Abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Áncash, periodo 2018; ya que el valor observado de significación (*p < 0.001)* es menor al valor de significación teórica (α = 0.05), rechazándose la hipótesis nula y por consiguiente aceptándose la hipótesis alternativa. Además, se observa que los resultados de la prueba Chi-cuadrado teórico muestra que los indicadores son favorables para determinar el desempeño, debido a que los altos porcentajes se sitúan en los indicadores relacionados a la variable de interés.

Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica de investigación a un 95% de confianza.

5. CONCLUSIONES

1. En esta tesis se determinó que el sistema de recursos humanos favoreció significativamente la gestión de abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash, periodo 2018, como se comprobó que de 28 encuestados el 75% afirmaron que los factores motivación y desempeño laboral beneficiaron su trabajo.

2. Se determinó que el 25% de los trabajadores del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash se encontraron con una baja motivación, puesto que no estaban conformes con la remuneración percibida, esto debido al grado de instrucción en el que se encontraban tales como: egresados, bachilleres y técnicos. Por otro lado, se encontró que el 75% de los trabajadores estuvieron motivados a consecuencia de las considerables remuneraciones que percibieron, por contar con los grados de instrucción como: titulados, colegiados y magister.

3. En esta tesis se determinó que 7 trabajadores del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash tuvieron bajo rendimiento laboral debido a las condiciones de trabajo, tales como: oficinas prefabricadas en mal estado, reducido espacio de trabajo, falta de equipos de cómputo y falta de materiales de escritorio. Sin embargo 21 de los trabajadores tuvieron un desempeño laboral favorable, debido a que contaron con equipos de cómputo a su disposición, así como muebles de oficina y un amplio espacio de trabajo.

6. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Director del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash, fortalecer los factores de motivación y desempeño laboral con charlas motivacionales y capacitaciones en sus especialidades.

2. Se recomienda al Director del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash inscribir a los trabajadores a capacitaciones de acuerdo a las funciones en las que se desempeñan, con la finalidad de motivarlos y de esta manera tanto el trabajador como la entidad se verán beneficiados.

3. Se recomienda al Director del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash, implementar adecuadas condiciones de trabajo tales como: mejorar la infraestructura de las oficinas, adquisición de equipos de cómputo y materiales de oficina para todo el personal. Es así que se obtendrá un mejor desempeño de los trabajadores.

7. BIBLIOGRAFÍA

Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/ organizacional un enfoque aplicado.* México: México D.F.: Cengage Learming Editores, S.A. de C.V.

Ander, E. (2011). *Aprende a investigar*. Córdoba: Brujas.

Arce Manrique, S. (2009). *Identificación de los principales problemas en la logística de abastecimiento de las empresas constructoras bogotanas y propuesta de mejoras.* Bogotá, Colombia.

Arias, F. (1996). *Administración de recursos humanos.* México: Editorial Trilla. Segunda Edición.

Arisaca, Figueroa y Candela (2014). *Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en una clínica privada de salud*. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana de Ciencias. Perú.

Asmat, S. (2003). *Relación entre los componentes entre el clima laboral y capacidad creativa del personal administrativo de la Universidad César Vallejo.*

Axsäter. Inventory Control. Kluwer Academic Publishers. Boston. 2000.

Bisetti, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.* Universidad César Vallejo, Lima.

Brow, W. (1990). *Teoría de la Organización y la administración, enfoque integral.* México: Limusa.

Campomanes, P., & Mejía, G. (2015). *Influencia del control interno en el sistema de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de San Marcos, en el periodo 2014.* Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Carvajal, V. (2016). *Modelo de gestión de inventarios de medicamentos para un sistema de atención pre hospitalaria.* (Tesis de Maestría).Universidad de Antioquia. Colombia.

Castellanos, A. (2012*). Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo.* (Tesis de Maestría).Universidad Francisco Gavidia. San Salvador

Cervera, D. (2010). *Concepto y evolución de la función Logística* . Innovar journal, 231.

Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento Organizacional.* México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2019). *Motivación y el comportamiento Humano*. México: McGraw Hill.

Daniels, A. (1993). *Gerencia del Desempeño. Bogotá*: McGraw- Hill.

Delgado, L. & Pato E, (2017). *"Control Interno y su Influencia en la Gestión de Abastecimientos de la Municipalidad Provincial de Huaylas – 2016, Huaraz- Perú.*

De la Cruz y Lora (2014). *Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa molinera tropical.* (Tesis de Maestría). Perú. Universidad del Pacífico.

Dessler, G., & Verela, R. (2011). *Administración de recursos humanos un enfoque latinoamericano.* México: Pearson Educación.

Díaz, H. (2008). *Gestión educativa: Crisis y desafíos. Lima: Consejo Nacional de Educación en Perú.*

Edgar, F. y Geare, A. (2005). HRM *practice and employee attitudes: different measures-different results. Personnel Review. ProQuest Psychology Journals.*

Enríquez Salazar, E. D. P. (2015). *Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del Hospital de Especialidades* Baca Ortíz, Quito, junio 2014

Flores Rodríguez, R. (2018). *Sistema de Control Interno en el Área de Abastecimiento de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2017, Huaraz, Perú.*

Garcia y Treminio, (2016*). El Sistema de Administración de Recursos Humanos y el Subsistema de Aprovisionamiento aplicado en las empresas del Municipio de Matagalpa, Año 2015*. (Tesis para optar título profesional). Nicaragua. Universidad Nacional Autonoma De Nicaragua UNAN, Managua.

Gómez, L. (2008). *Gestión de recursos humanos*. Arizona: Editorial Prentice Hall.

Gomez, (2014). *La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión en la universidad nacional Jorge Basadre Grohman de Tacna.*

Gonzales, D. (2008*). Psicología de la motivación*. La Habana: Ciencias médicas.

Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructura, procesos y resultados.* México: Editorial Prentice Hall.

Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de Investigación.* México: McGraw Hill.

Herzberg, F. (2000). *Gestión Empresarial.* México: McGraw Hill.

Huanca Quispe, M. (2012). *La calidad del servicio del Centro de Capacitación Permanente SAC y su influencia en el desempeño del capital humano de la Dirección Regional de Salud Tacna.*

Jones, G., & George, J. (2006*). Administración contemporánea*. México: McGraw Hill.

Latorre, M. (2011). L *gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral*. España: UNIVERSITAT DE VALÈNCIA Servei de Publicacions 2012.

Madero, S., & Peña, H. (2012). *Análisis de los procesos de recursos humanos y su influencia en los bonos de prestaciones. Monterrey: Universidad del Valle.*

Madies, C. (2007). *La gestión del talento humano del Sector Salud.* Argentina: Universidad de Buenos Aires.

Madrigal, B. (2009*). Habilidades directivas.* México: McGraw Hill/ Interamericana.

Medrano, A., Daniel, J., & Serrano, L. (2003*). La motivación como factor determinante en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa G.E.H. Valencia: Universidad de Carabobo.*

Montenegro, F. (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia. Universidad del Rosario, Colombia.*

Monterroso, E. (2000). *El proceso Logistico y la gestión y la gestión de la cadena de abastecimiento.*

Montes, J., & González, P. (2010*). Selección de personal: La búsqueda del candidato adecuado. Pontevedra: Ideaspropias.*

Montoya Mejillones, E. V. (2013). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio del Centro de Salud Área 1 de Santa Elena año 2013.*

Obando, M. (2008). *La gestión del talento humano como instrumento de desarrollo competitivo" de la ciudad de Lima. Lima: Universidad de Lima*.

Otero, M. (2012). *Diseño de la Propuesta de gestión de abastecimiento e inventario para un astillero en Colombia. Universidad Nacional de Colombia.*

recuperado de: http://bdigital.unal.edu.co/9000/1/822065.2012.pdf

Pedraza, E., Glenys, A., & Mayrene, C. (Setiembre de 2010). Scielo. Obtenido de http://www.Scielo.org.ve

Perdomo, V. (11 de 11 de 2011). Gestiopolis. *Obtenido de Bases teóricas y metodologías para la evaluación del desempeño organizacional*: https://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/.

Pérez, P. y Gardey, A. (2009*) Definición de abastecimiento.* Recuperado de (http://definicion.de/abastecimiento/)

Ponce Fernández, M. (2013). *Motivación laboral y clima organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Provincia Cusco, 2013. Universidad Andina del Cusco, Cusco.*

Prado, C. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los colaboradores administradores de la Universidad César Vallejo de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo*.

Pulido, J. (2014). *Gestión de la cadena de suministros.* Caracas: Torino.

Rivera Fernández, C. (2018). *Proceso de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima 2018*. Universidad cesar Vallejo, Lima, Perú.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Máxico: Pearson.

Rodríguez, A. (1999*). Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Centran Universitario.*

Rodríguez, Y. (10 de Marzo de 2013). *Gestión de recursos humanos. Obtenido de Escuela de organización industrial*: https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/.

Rosales, J. (Abril 2018). *Gestión de compras: Importancia e impacto en la rentabilidad. En R. Chavarry (Presidencia). IV Congreso de gestión logística compras y almacenamiento. Conferencia Perú. Universidad Ricardo Palma.*

Ruiz, e. a. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.* España: McGraw Hill/ Interamericana de España.

Salas, K. (2013*). Diseño de una estrategia de gestión de inventarios colaborativo para escenarios de incertidumbre de una cadena de suministro multi-nivel, caso de aplicación sector madera y muebles de la región caribe de Colombia. (Tesis de Maestría) Colombia. Universidad Tecnológica de Bolívar.*

Slocum, H. (2009). *Comportamiento organizacional. México*: Cengage Leaming Editores S.A.

Sum, M. (2015*). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.* Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

Varcacel, G. (2009). *Experiencias y innovación. Salamanca:* Davinci ISBN.

Vecino, J. (1 de abril de 2007). Gestiopolis. Obtenido de http://www.gestiopolis.com

Vera, M., & Álvarez, J. (2009). *Sistema de abastecimiento*. *Contrataciones del estado gestión de almacenes y control patrimonial* (Primera ed.). Lima, Perú: Pacífico.

Vidal C. V. 2005. *Fundamentos de gestión de inventarios.* Tercera Edición. Santiago de Cali. Universidad del Valle.

Vizán A y Hernández J. 2013. *Lean manufacturing*. Madrid.

Alvarado de Piérola, C. (2005) *Epistemología.* Lima, Perú: Editorial Mantaro.

Ayllon, A. (2000) *Metodología de la investigación aplicada a las ciencias contables.* Lima, Perú: Quinta Edición.

Chavarría, M. y Villalobos, M. (2009) *Tesis, elaboración y presentación.* México: Editorial Trillas.

Hernández, R. y otros (2014) *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill, sexta edición.

Méndez, C. (2011) *Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de investigación con énfasis en las ciencias empresariales*. México: Edit. LIMUSA, Cuarta Edición.

Navarro, J. (2011) *Epistemología y Metodología.* México: Grupo Editorial Patria.

López, J. (2009) *Método e hipótesis científicos*. México: Editorial Trillas.

Romero, J. (2011) *Pasos de la investigación científica. Orientaciones básicas para la elaboración de la tesis de grado. Lima: Edit. Corporación Gráfica Aliaga SAC.*

Tafur, R. (1995). *Introducción a la investigación científica.* Lima: Editorial Mantaro.

Valderrama, S. (S/F). *Pasos para elaborar proyectos de tesis de investigación científica.*

Lima: Editorial San Marcos.

Velázquez A. y Rey N. (2007) *Metodología de la investigación científica.*

Lima: Editorial San Marcos.

8. ANEXOS

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicador
General			**Variable Independiente** Sistema de Recursos Humanos	Conocimiento	Incorporación
¿En qué medida el sistema de Recursos Humanos limita la Gestión de Abastecimiento en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash, periodo 2018?	Determinar cuánto limita el sistema de Recursos Humanos la Gestión de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash, periodo 2018.	El sistema de recursos humanos favorece la gestión de abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Áncash, periodo 2018.			Competitivo
				Motivación	Remuneración
					Prestaciones
					Incentivos
				Desarrollo	Formación
					Capacitación
				Desempeño	Desempeño de tareas
					Desempeño contextual
Específica					Desempeño organizacional
1. ¿En qué medida la carencia de Motivación limita la gestión de Abastecimiento en la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno regional de Ancash, periodo 2018?	1. Analizar cuanto limita la falta de Motivación, la Gestión de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash.	1. La motivación beneficia la gestión de abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Áncash, periodo 2018.		Plan anual de contrataciones	Programación de bienes
					Programación de servicio
					Programación de obras - inversión
				Compras corporativas	Número de licitaciones y concurso públicos
					Número de

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td rowspan="15">Variable dependiente
Gestión de abastecimiento</td><td rowspan="2"></td><td>adjudicaciones directas públicas</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2. ¿En qué medida el Desempeño laboral limita la gestión de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash, periodo 2018?</td><td rowspan="2">2. Identificar cuanto limita el desempeño laboral la Gestión de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash.</td><td rowspan="2">2. El desempeño laboral favorece la gestión de abastecimiento de la dirección regional de energía y minas del gobierno regional de Ancash, periodo 2018.</td><td>Número de adjudicaciones directas selectivas</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Precio competitivo</td><td>Bajo precio</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Metodología</td><td colspan="2">1. Tipo de investigación: Aplicada</td><td>Calidad del producto</td></tr>
<tr><td colspan="2">2. Diseño de la investigación: No experimental – Transversal</td><td rowspan="2">Abastecimiento oportuno con calidad y exigencia.</td><td>Prestigio de la marca</td></tr>
<tr><td colspan="2">3. Población y muestra: 28 trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash, periodo 2018.</td><td>Stock de reposición</td></tr>
<tr><td colspan="2">4. Técnica: Encuesta</td><td rowspan="3">Cumplimiento en la ejecución del presupuesto de bienes y servicios</td><td>Pecosa firmada a la satisfacción del usuario</td></tr>
<tr><td colspan="2">5. Instrumento: Cuestionario</td><td>Compras justo a tiempo</td></tr>
<tr><td colspan="2">6. Procesamiento de datos: Mediante el SPSS 25</td><td>Estado de compromiso en el SIAF</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td rowspan="3">Cumplimiento en la ley de contrataciones del estado</td><td>Estado de devengado en el SIAF</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td>Principio de economía</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td>Principio de unidad de adquisición</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td>Principio de eficiencia</td></tr>
</table>

Cuestionario

Objetivo: Determinar cuánto limita el sistema de Recursos Humanos la Gestión de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash, periodo 2018.

- **DATOS GENERALES**
  a. Sexo: [M] [F]
  b. Edad: _____
  c. Área de labor: _____
  d. Profesión/Técnica: _____
  e. Ocupación: _____ Ingreso mensual: S/_____

- **DATOS PARA LA INVESTIGACIÓN**
  A continuación, se presentan enunciados relacionados con el estudio, usted deberá marca con una "X" el nivel de valoración de cada enunciado, teniendo en consideración la siguiente escala:

Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	**2**	**3**	**4**	**5**

Items	Criterios a evaluar, respecto a/al:	1	2	3	4	5
	variable independiente: sistema de Recursos humanos					
1	El personal que labora en el área de abastecimiento es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la institución.					
2	El personal cuenta con el perfil necesario para desempeñar las funciones encomendadas en el área de abastecimiento.					
3	La remuneración para el personal de abastecimiento es de acuerdo a las directivas establecidas por el estado.					
4	La prestación de su servicio es retribuida con reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad.					
5	Los estímulos(monetario o no monetario) deber ser considerada por su buen desempeño.					
6	Su formación es promovida para el desempeño de algún cargo jerárquico.					
7	Se realiza el seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimiento recibidos en las capacitaciones en su área de labor.					
8	El cumplimiento de sus actividades en el área en la que labora es oportuno y confiable para la institución.					
9	El compromiso con la institución ha mejorado su identificación con la institución.					
10	La responsabilidad es eficiente y voluntaria es necesaria para el rendimiento laboral.					
	Variable dependiente: gestión de abastecimiento					
11	La programación de bienes se realiza oportunamente acorde a los plazos establecidos.					
12	La programación de servicios se cumple conforme con las directiva.					
13	Los proyectos planteados cumplen con las metas y objetivos establecidas por la institución.					
14	Los actos preparatorios de las licitaciones públicas son lo más transparente posible					
15	Los proveedores cumplen con presentar los requisitos mínimos para los procesos de selección.					
16	Los procesos de requerimientos son programados en el plan anual de contrataciones					
17	Los bienes y servicios son adquiridos a precios reales del mercado.					
18	Los proveedores cumplen los estándares de calidad de bienes y servicios.					
19	Los proveedores satisfacen las expectativas del consumidor.					
20	El almacén cuenta con el stock de los bienes solicitados acorde a la programación requerimientos.					
21	Los datos consignados satisfacen a las pecosas emitidas.					
22	Las compras se realizan con prontitud y en su oportunidad.					
23	El área encargada del registro del SIAF cumple con las directivas establecidas.					
24	El área de contabilidad ejecuta adecuadamente el devengado.					
25	Los proveedores de bienes y servicios cotizan conforme a la realidad del mercados competitivo.					
26	Las dependencias concuerdan en las características de los bienes y servicios a adquirir.					
27	La oficina de logística ejecuta las adquisidores de bienes y servicios en el marco del principio de eficiencia.					

UNVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"
FACULTAD DE ECONOMIA Y CONTABILIDAD
Av. Universitaria S/N – Shancayan Teléfono: 426051
Huaraz – Ancash –Perú

AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

Los miembros del jurado evaluador de la Tesis: ***"RECURSOS HUMANOS EN LA GESTION DE ABASTECIMIENTO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS, DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH, PERIODO 2018"***, presentado por los bachiller ***CAMONES DOLORES ERICK EDINSON y GARCÍA HUERTA JOSÉ ANTONIO,*** *el cual observa las características y esquemas establecidos por la Facultad de Economía y Contabilidad de la UNASAM, por lo que se encuentra en condiciones para proceder al EMPASTADO correspondiente.*

Huaraz, Octubre del 2021

Dr. CASTILLO ROMERO ABRAHAN
PRESIDENTE

Dra. AYVAR CUELLAR DOMINGA
SECRETARIA

Dr. ROJAS VEGA JORGE ALEXANDER
VOCAL