



Gestión de la administración de recursos humanos en el desempeño laboral del centro de salud Nelson Rodríguez del municipio de Yalí, en el periodo 2015.

Autores¹:

Calero Ramíres Gloria Isabel

Olivas Rodríguez Belkis Julieta

Zeledón Peralta Anielka de los Ángeles

Resumen Ejecutivo

La presente investigación se realizó en el municipio de San Sebastián de Yalí, en el departamento de Jinotega durante el periodo comprendido entre los años 2015-2016 y en la misma participó la institución del centro de salud Nelson Rodríguez, la cual está conformada por 70 trabajadores. De allí que el propósito de la investigación consistió en la gestión de la administración de recursos humanos en el desempeño laboral del centro de salud, en el periodo 2015. Para ello, fue necesario la descripción de las herramientas utilizadas en la evaluación del desempeño a aplicar en la institución, posteriormente se analizaron estrategias que se implementan en el área de recursos humanos, y finalmente, la presentación de un plan de acción que conlleve a un buen funcionamiento laboral de la institución. El presente estudio se justificó por cuanto posee valor teórico, tiene relevancia social y viene a enriquecer los conocimientos de cada lector. El estudio se sustenta en la teoría de desarrollo organizacional, desempeño y talento humano. Metodológicamente el trabajo investigativo se aborda desde la perspectiva del tipo de estudio descriptivo, con la aplicación de un diseño de investigación de campo donde la población estuvo formada por 70 colaboradores, en la cual se aplicó tres herramientas de investigación: entrevista, encuesta y guía de observación estas fueron valoradas por expertos en donde se determinó su confiabilidad. El

¹ Estudiantes de la carrera de Administración de Empresa. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN – Managua, FAREM – Estelí. Email: gcaleroramirez@gmail.com, olivas_belkis@yahoo.es y anielkazeledon28p@gmail.com

procesamiento de datos permitió determinar que la administración de recursos humanos influye de manera significativa en el desempeño laboral del centro salud ya que este tema es necesario e imprescindible para el desarrollo municipal del sector salud en toda la sociedad.

Palabras claves: Administración de recursos humanos, desempeño laboral, centro de salud, plan de acción.

Executive Summary

Management of human resources management in the work performance of the health center, Nelson Rodriguez in the period 2015.

Authors:

Calero Ramíres Gloria Isabel

Olivas Rodríguez Belkis Julieth

Zeledón Peralta Anielka de los Ángeles

The present investigation was carried out in the municipality of San Sebastian de Yalí, in the department of Jinotega during the period between 2015-2016 and in the same participated the institution of the Nelson Rodríguez health center, which is made up of 70 workers . Hence, the purpose of the research consisted in the management of human resources management in the work performance of the health center, in the period 2015. For this it was necessary to describe the tools used in the performance evaluation, then described the tools used in the performance evaluation of the institution, subsequently analyzed strategies that are implemented in the area of human resources and finally the presentation of a plan of action leading to a good working of the institution. The present study was justified because it has theoretical value, has social relevance and comes to enrich the knowledge of each reader. The study is based on the theory of organizational development, performance and human talent. Methodologically the research work

is approached from the perspective of the type of descriptive study, with the application of a field research design where the population was formed by 70 collaborators, in which three research tools were applied: interview, survey and

guide These observations were evaluated by experts where their reliability was determined. Data processing made it possible to determine that human resource management has a significant influence on the work performance of the health center, since this issue is necessary and essential for the municipal development of the health sector throughout society.

Key words: Human resources management, job performance, health center, action plan.

Introducción

El presente trabajo se enmarca en el estudio de Gestión de la administración de recursos humanos en el desempeño laboral. La gestión de la administración de los recursos humanos consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura, es el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Para la elaboración de esta investigación se consultaron variadas fuentes de información y además se realizaron trabajos de campo con el propósito de recopilar información relevante con respecto al funcionamiento de la institución, al igual que opiniones de sus empleados a través de encuesta, entrevista y guía de observación.

En la presente investigación se definió la administración de recursos humanos en el desempeño laboral, es decir, la relación que existe entre recursos humanos y desempeño laboral dentro de la institución, un buen desempeño se logra a través de los mismos medios que la institución les ofrece a sus empleados, entre ellos la motivación y el reconocimiento de su arduo labor enfocado en la compensación laboral; y por consiguiente, satisfacer a los pacientes quienes son los que reciben el servicio de salud médica.

En el centro de salud Nelson Rodríguez, no hay buena gestión de recursos humanos que ayude a la sostenibilidad institucional; y por consiguiente, a la satisfacción laboral del personal, es decir, existe deficiencia en cuanto a la responsabilidad de dirección, quien es la encargada de gestionar y velar para que a cada trabajador no solo se le cumplan sus derechos, sino también está orientado a su bienestar personal.

Material y Métodos

Para la elaboración de este estudio se consultaron diferentes fuentes de información tales como libros encontrados en la biblioteca Urania Zelaya FAREM-ESTELI, al igual que diferentes fuentes monográficas, esto se realizó para obtener información veraz y objetiva para la realización del estudio.

Se elaboró supuesto de investigación y se llevó a cabo la operacionalización de objetivos, en el cual se encontraron indicadores y a través de éstos, se determinó que tipo de herramientas de investigación se usarían para la realización del estudio.

Se identificó el tipo de investigación la cual es mixta, según el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, en una serie de investigaciones para responder un problema de investigación.

Según la variable de investigación es descriptiva, ya que, estos estudios describen situaciones y eventos, es decir, como es y se manifiesta determinado fenómeno, además se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas de manera independiente, para así describir lo que se investiga.

La población y muestra de estudio lo constituye la población, trabajadores del centro de salud Nelson Rodríguez del municipio de San Sebastián de Yalí, la cual está conformada por 70 trabajadores.

Según el tipo de muestreo fue probabilístico ya que todos los individuos participantes tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados.

El tipo de muestra es intencionada o cualitativa para seleccionar a los informantes que fueron entrevistados.

Deductiva o cuantitativa para la realización de encuestas a los trabajadores del centro de salud Nelson Rodríguez.

Resultados y discusión

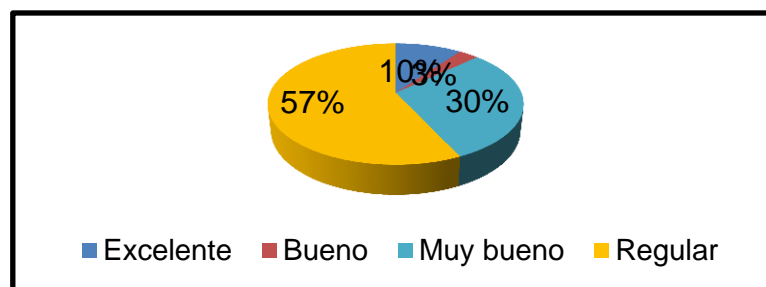
- **Factores del desempeño laboral:**

Infraestructura

El 10% de los encuestados indican que la infraestructura del centro es excelente, el 3% indican muy bueno, el 30% bueno y el 57% regular.

Según encuestas y guía de observación la infraestructura del centro de salud es regular, ya que el 57% de los trabajadores así lo consideran. Esto no permite al personal a realizar las actividades de la manera más adecuada y causa desmotivación a los empleados ya que, aunque la infraestructura no sea utilizada directamente en el proceso de producción y desarrollo de servicios, sustenta la estructura institucional y ayuda a mejorar las relaciones sociales..

Gráfico N° 1. Infraestructura



Fuente: Elaboración propia

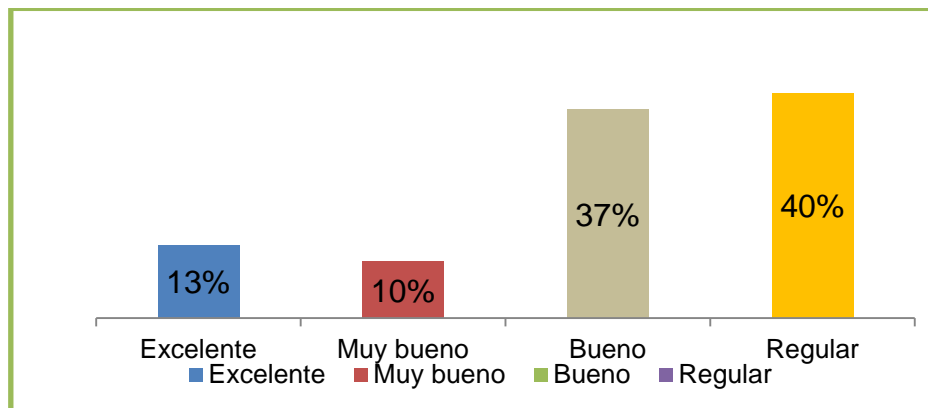
Clima laboral

Según el gráfico N° 2, el 13% de los encuestados indican que hay un clima laboral excelente, el 10% muy bueno, el 37% bueno y el 40% regular.

Los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados (guía de observación y encuesta), muestran que el clima laboral del centro de salud es regular, en toda institución es muy importante la existencia de un adecuado clima laboral para mejorar las relaciones laborales, e interacción entre el personal que labora.

Por lo cual se hace necesario que la institución resuelva de manera inmediata los conflictos que se presenten, esta es una excelente alternativa para crecer profesionalmente.

Gráfico N° 2. Clima laboral



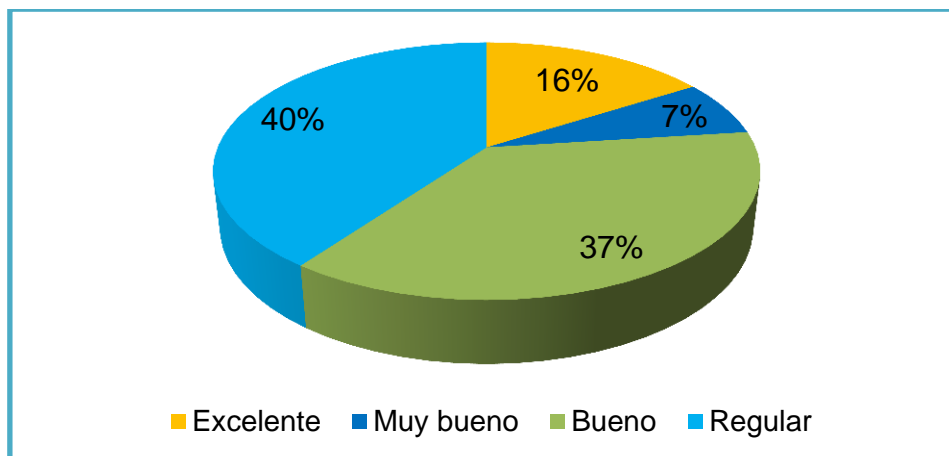
Fuente: Elaboración Propia

Ambiente laboral

Según el gráfico N° 3 se puede conocer que del total de encuestados el 16% afirman que el ambiente laboral es excelente, el 7% indican muy bueno, el 37% bueno y el 40% regular.

Un buen ambiente laboral en un centro de salud es la clave para que los empleados no sólo rindan más sino también para que se impliquen más con sus tareas y contribuir al sector salud. El ambiente laboral que se vive en el centro de salud Nelson Rodríguez es regular según encuesta y guía de observación; sin embargo, un 16% de los encuestados lo consideran excelente, siendo regular el valor más alto como se mencionó anteriormente, es importante estar alerta a situaciones que se presenten, de igual manera ajustarse a ellas o brindar solución.

Gráfico N° 3. Ambiente laboral



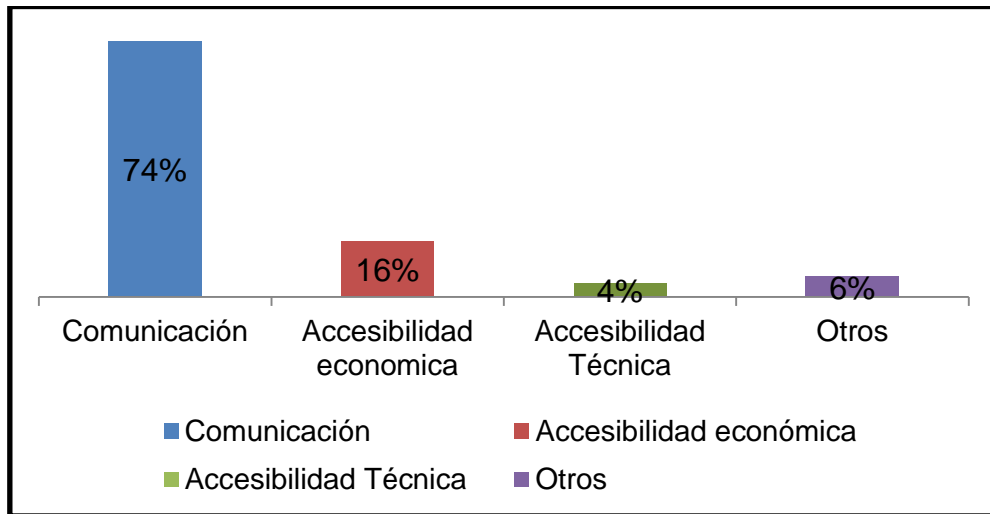
Fuente: Elaboración propia

- **Factor que más afecta al desempeño laboral**

Según el gráfico N° 4, el 74% de los encuestados indican que el factor que más afecta el desempeño laboral es la comunicación, el 16% accesibilidad económica, el 4% en cuanto a accesibilidad técnica, y el 6% en otros.

Esto refleja que la falta de comunicación es el principal factor que afecta al desempeño, como se observa en el gráfico anterior. La comunicación hace que las actividades a desarrollar se lleven a cabo de la manera más rápida y en colectividad, al igual que elimina barreras entre los mismos miembros. Sin embargo, la accesibilidad económica también influye en el desempeño laboral, ya que los recursos económicos son muy bajos, no obstante, la entrevista indica que existe financiamiento que cubre las necesidades de primera instancia del centro de salud para realizar las actividades de la manera más idónea y satisfactoria.

Gráfico 1. Factores de desempeño



Fuente: Elaboración propia

- **Estrategias que se implementan en el área de recursos humanos para el desempeño laboral.**

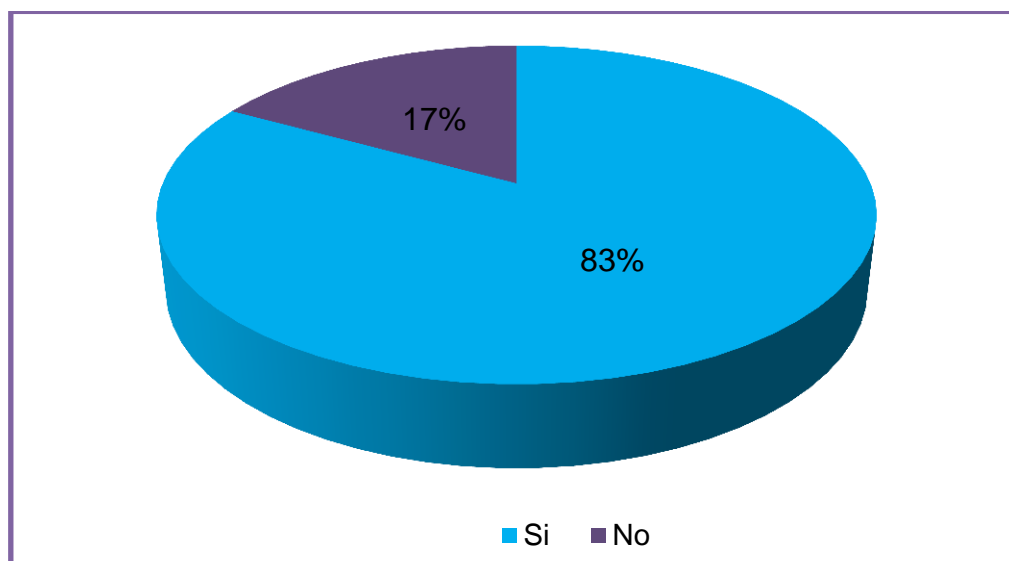
Planificación

Según el gráfico N° 5, el 82.9% de las personas encuestadas determinan que las actividades son planeadas anticipadamente, y el 17.1% indican que no son planeadas.

La realización de una buena planificación, reduce el número de estrategias seleccionadas para llegar a una alternativa que logre los objetivos de la institución. Según el gráfico anterior, la entidad planea anticipadamente las actividades a realizar, esto de acuerdo a los datos obtenidos mediante las encuestas, ello para aumentar el desarrollo y eficiencia de la misma; sin embargo existe una parte de la población que consideran que no se planea anticipadamente las actividades, por lo tanto es necesario que este grupo de personas participen y formen parte de la planeación de su trabajo, esto contribuirá a la mejora continua de los planes de

trabajo, al igual que se ayudará a obtener un alto nivel de crecimiento para la institución como tal. Sin embargo, todos consideran que la buena planificación ayuda a realizar de forma efectiva y eficiente las actividades proyectadas.

Grafico N° 5. Planificación



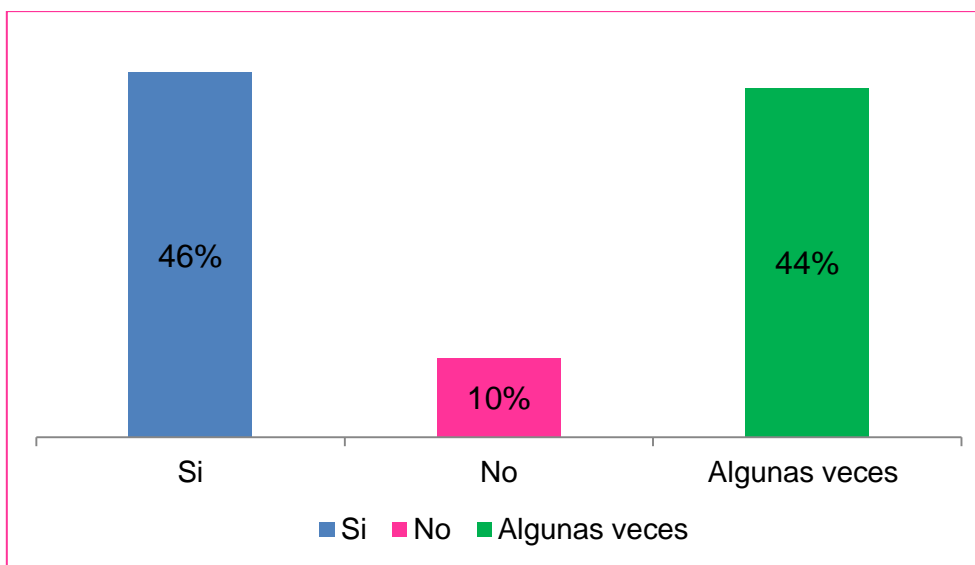
Fuente: Elaboración propia

Compensaciones

Según el gráfico N° 6, el 46% indican que reciben compensaciones, el 10% no recibe y el 44% algunas veces recibe compensaciones.

Según resultados obtenidos el centro de salud valora la participación de cada uno de sus trabajadores a través de las compensaciones que esta misma les ofrece; sin embargo, hay una parte de trabajadores que no está recibiendo compensaciones, cabe señalar que entre estas personas se encuentra el personal que no está estrechamente relacionado con el sector salud y administración(limpieza y seguridad), el cargo de éstas requiere un mayor esfuerzo, ya que su trabajo es indispensable, es decir, son quienes se encargan de velar por la seguridad del personal que labora y de los pacientes que a menudo visitan la institución, al igual que se aseguran de que haya una limpieza higiénica eficiente.

Grafico N° 6. Compensaciones



Fuente: Elaboración propia

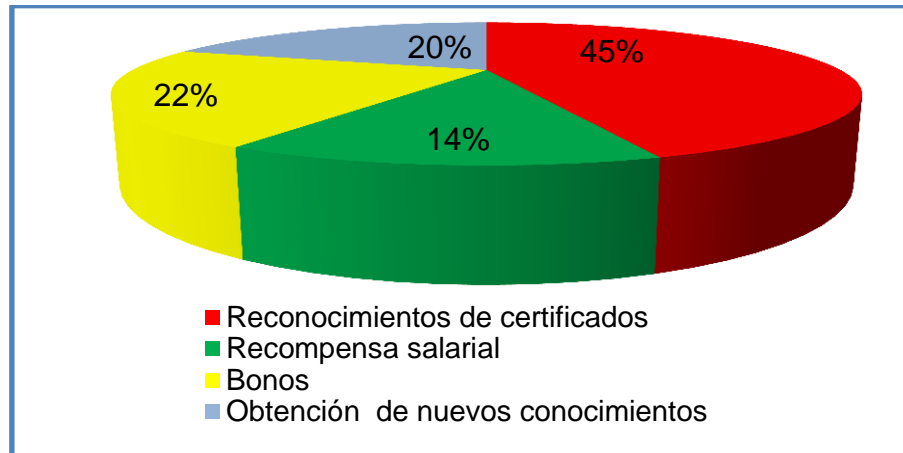
Tipos de compensaciones

En el gráfico N° 8, se puede observar que el 45% de los encuestados reciben reconocimientos de certificados, el 14% recompensa salarial, el 22% reciben bonos y un 20% en obtención de nuevos conocimientos.

Según resultados obtenidos de las encuestas la institución brinda reconocimientos en cuanto a adquisición de nuevos conocimientos de acuerdo al puesto o área que cada trabajador desempeña. Tomando en cuenta resultados de entrevista se demuestra que se gratifica al trabajador a través de cartas de reconocimiento por el esfuerzo y dedicación al trabajo, ello se incluye en el expediente laboral de cada uno.

Dado que es una institución pública que vela por el bienestar de la población, se enfoca en fortalecer los conocimientos de sus trabajadores para que efectúen un mejor servicio a sus pacientes, sin embargo, la institución entrega recompensación salarial al igual que diferentes tipos de bonos en ocasiones que lo ameritan.

Gráfico 2. Tipos de compensaciones.



Fuente: Elaboración propia

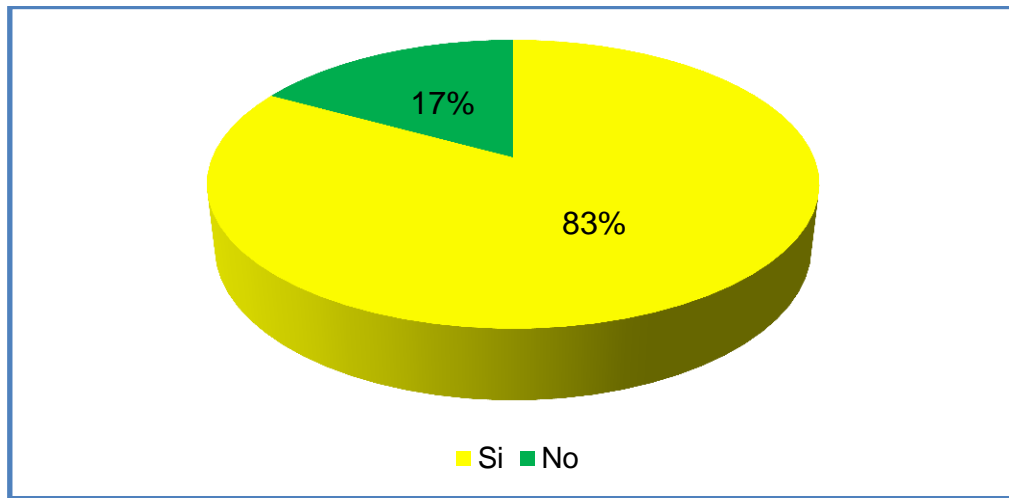
Reglamento interno

En el gráfico N° 8, el 83% de las personas encuestadas toman en cuenta y a sí mismo aceptan el reglamento interno; sin embargo, un 17% indican que no es aceptado.

El reglamento de toda empresa debe ser conocido y aceptado por toda la institución, en el cual la conducta de ellos refleja la práctica de la normativa ya que en él se detallan las reglas o procedimientos a seguir, esto ayuda a cada empleado a desarrollar sus actividades de manera eficiente y así mejorar el desempeño de la institución, en caso de no haber cumplimiento las actividades no se llevarían a cabo de la mejor manera posible.

Si el reglamento interno es reconocido y aceptado por cada trabajador se crean así empleados de buena calidad en sus labores y se asegura la permanencia de ellos en la institución.

Gráfico 3. Reglamento interno



Fuente: Elaboración propia

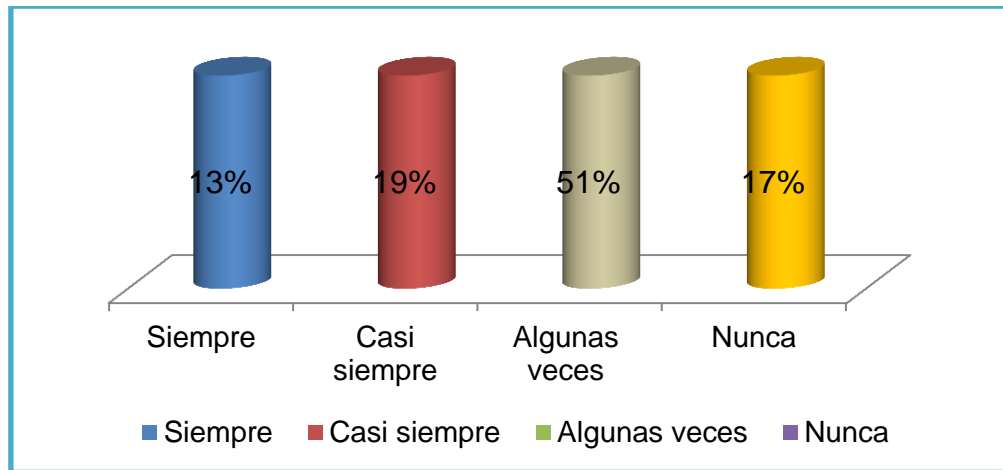
Participación de los empleados

En el gráfico N° 9, el 13% participa siempre en las decisiones tomadas en el centro de salud, el 19% casi siempre, por lo tanto, se encuentra un 51% del personal encuestado que participa algunas veces en diferentes decisiones, generando un 17% de personal que nunca participa.

Según los resultados obtenidos del gráfico anterior se le debe dar importancia al personal, ya que algunas veces es tomado en cuenta, el que cada uno participe dentro de la institución conlleva al desenvolvimiento laboral de cada trabajador, al participar éste desempeña un papel activo en las decisiones que los afecta, así como en la forma de relacionarse con la organización.

Cabe señalar que, según la entrevista, el empleado toma decisiones, organizando, empoderándose de su trabajo y participando en todas las actividades de la institución.

Gráfico 4. Participación de empleados.



Evaluación del desempeño

Según el gráfico N° 10, el 79% indica que trabajan en coordinación, el 21% muestra que poniendo todo el empeño y dedicación en el trabajo.

Tomando en cuenta los resultados del gráfico anterior demuestra que los trabajadores además de la coordinación, dedicación y empeño deben tomar en cuenta otros factores como: infraestructura adecuada para laborar, relaciones laborales y los recursos económicos para un mejor desempeño de sus actividades. Por lo cual se es necesario, no solo tomar en cuenta estos factores, sino también encontrar soluciones que ayuden a la mejora continua de la comunicación dentro de la entidad institucional.

Cabe señalar, que toda población de los trabajadores indica que están dispuestos a participar en el mejoramiento del desempeño.

Gráfico 5. Evaluación del desempeño



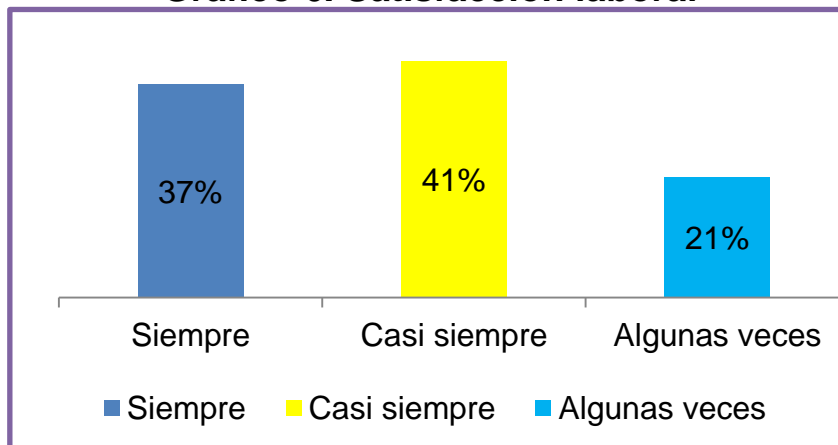
Fuente: Elaboración propia

Satisfacción laboral

Según el gráfico N° 11, el 37% del número de encuestados demuestra que se siente bien trabajando en dicha institución, el 41% indica que casi siempre, por consiguiente, el 21% muestra que algunas veces desempeña su trabajo cómodamente.

Los empleados deben trabajar en un ambiente óptimo, en beneficio no solo de salud, sino también para ofrecer un buen servicio. Es importante señalar que, aunque la institución no brinda los medios necesarios para el desarrollo de trabajo el personal se adapta a las condiciones que la misma institución les permite en un lapso de tiempo.

Gráfico 6. Satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia

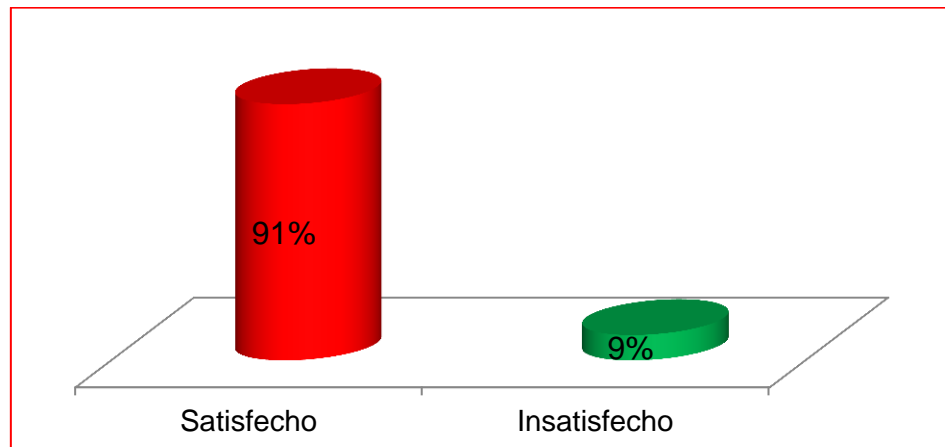
Adaptación del personal

El grafico N° 12, muestra que un 91.28% disfruta de adaptación en su ambiente de trabajo, siendo la diferencia un 8.72% que no está satisfecho en el ambiente que se desempeña.

La adecuación entre el ambiente de trabajo y el que es de gran importancia ya que hace que las actividades se realicen con más facilidad y satisfacción.

Los resultados obtenidos muestran que el personal esta adecuado a su ambiente de trabajo, esto conlleva a la realización y mejora continua del trabajo a realizar.

Gráfico 7. Adaptación del personal



Fuente: Elaboración propia

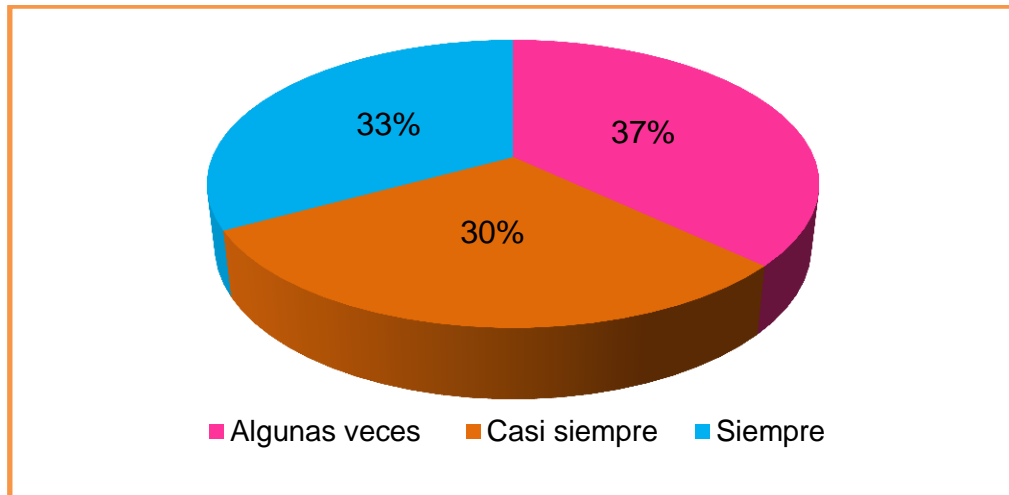
Recursos humanos

Según el grafico N° 13, el 37% del personal encuestado algunas veces se estima su potencial , el 30% casi siempre y el 33% indica que siempre es estimado.

La estimacion al potencial humano es de gran importancia porque asi se retienen empleados de calidad a través de la motivación y reconocimiento de su labor diaria.

Se considera que se debe estimar el potencial humano del centro de salud ya que es el que hace crecer a la institucion a traves de su atencion con calidad amor y dedicacion en su trabajo.

Gráfico N° 13. Recursos humanos



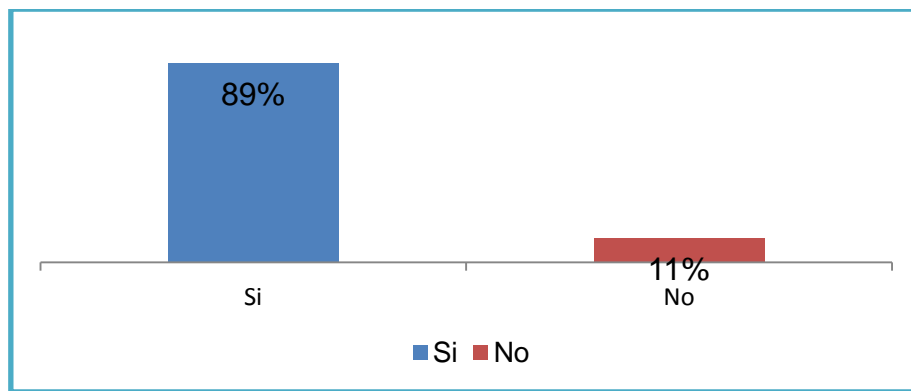
Fuente: Elaboración propia

Adaptación del cargo

En el gráfico N° 16, el 89% describe que el cargo que desempeña está adecuado a su profesión; sin embargo, el 11% indica que su profesión no está relacionada con su puesto.

Según los datos obtenidos por la encuesta cada trabajador está en su puesto de trabajo correspondiente, de igual manera los resultados de la entrevista que se realizó sustentan este resultado afirmando que cada recurso contratado cumple con la preparación requerida para desempeñar su cargo.

Gráfico N° 14. Adaptación del cargo



Fuente: Elaboración propia

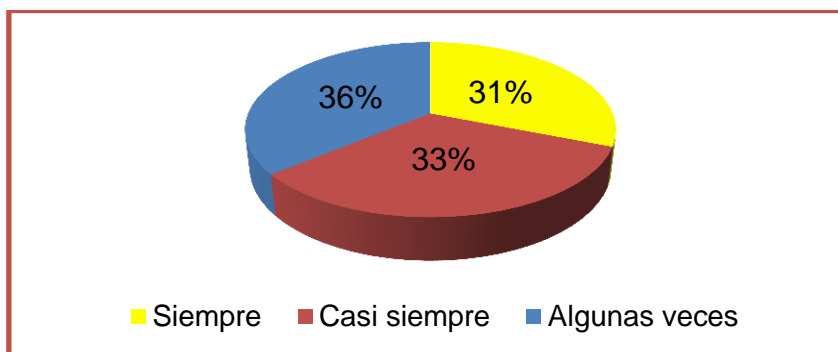
Trabajo en conjunto

En el gráfico N° 15, el 31% demuestra que siempre el área de recursos humanos los involucra a trabajar en conjunto, el 33% indica que casi siempre, el 36% demuestra que algunas veces

En dicha institución se trabaja en conjunto ya que siempre se coordina el área de gerencia con la de recursos humanos, obteniendo así un buen desempeño donde cada trabajador pone en práctica sus destrezas y habilidades para lograr todos los objetivos planeados de la institución.

Trabajar en conjunto siempre ha sido de gran importancia para las instituciones, y algunas veces usan estrategias para trabajar ligados unos a otros.

Gráfico N° 15. Trabajo en conjunto



Fuente: Elaboración propia

Propuesta de un plan de acción que conlleve al mejoramiento del desempeño laboral del centro de salud Nelson Rodríguez.

Acción estratégica No 1: Capacitación y Charlas.

Objetivo: Ejecutar capacitaciones y charlas sobre el desempeño del puesto de trabajo para el mejoramiento en la atención del servicio médico.

| Actividades | Tiempo | Responsable |
|---|-----------------|----------------------------|
| 1. Selección de temas relacionados al manual de funciones institucional para su análisis. | A mediano plazo | Dirección y administración |
| 2. Establecimiento de una agenda de las actividades que se llevaran a cabo. | A corto plazo | Recursos humanos |
| 3. Gestión de los recursos que se utilizaran para el desarrollo del trabajo. | A corto plazo | Dirección y administración |

Acción estratégica No 2: Motivación al personal.

Objetivo: Promover el buen desempeño del personal a través de talleres motivacionales.

| Actividades | Tiempo | Responsable |
|---|----------------|------------------|
| Valoración del trabajo realizado. | A corto plazo. | Recursos humanos |
| Otorgamiento de estímulos por el logro de un buen desempeño. | A corto plazo. | Recursos humanos |
| Escuchar las opiniones de los empleados y contagiar optimismo en ellos. | A corto plazo. | Recursos humanos |

Acción estratégica No 3: Obtención de recursos financieros.

Objetivo: Promover acciones para la obtención de recursos financieros que contribuyan al mejoramiento de la infraestructura y transporte.

| Actividades | Tiempo | Responsable |
|---|---------------|-----------------------------|
| Gestión ante el Gobierno en la asignación de recursos para nuevos medios de transporte. | A largo plazo | Dirección y administración. |
| Establecimiento de alianzas y convenios con organizaciones sociales o del mismo giro. | A largo plazo | Dirección y administración. |
| Gestión de donaciones internacionales. | A largo plazo | Dirección y Administración. |

Acción estratégica No.4: Obtención de Recursos humanos.

Objetivo: Revisar las funciones para el cargo vacante cubriendo las necesidades de la institución.

| Actividades | Tiempo | Responsable |
|--|---------------|--------------------|
| Publicación ante los medios de comunicación acerca del puesto disponible. | A corto plazo | Recursos humanos. |
| Revisión de documentos recepcionados de las personas interesadas en el puesto. | A largo plazo | Recursos Humanos |
| Realización de la selección del personal respectiva al cargo vacante y a la profesión. | A largo plazo | Recursos humanos |

Conclusiones

La Administración del área de recursos humanos es tan importante en las instituciones, empresas o negocios a fines, a medida que crecen las compañías y se vuelven más complejas alcanza una importancia mayor.

Recursos humanos es una de las áreas más importantes de la empresa, por lo tanto esta incide de manera directa con el desempeño laboral de los trabajadores, ya que se encarga de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro con un código de ética y trato justo de los empleados en la institución.

Según estudio realizado se encuentran algunos factores que afectan el desempeño laboral de los empleados del centro de salud Nelson Rodríguez de San Sebastián de Yalí, en los cuales se encuentra infraestructura regular, ya que no cuenta con los recursos disponibles que necesita una institución como tal. El clima y el ambiente laboral son otros factores que están en un rango regular y por consiguiente la falta de comunicación con sus colegas, esto hace difícil de resolver casos o situaciones que presentan día a día. Se debe trabajar en esta problemática para obtener mejores resultados y satisfacción laboral de los empleados.

La institución utiliza diferentes herramientas en la evaluación del desempeño. En las estrategias motivacionales brinda compensaciones de diferente índole a los empleados que realizan su trabajo de forma eficiente y se entregan por completo a su profesión, los reconocimientos certificados, bonos y obtención de nuevos conocimientos son los más utilizados, como medio de motivación al crecimiento profesional.

El cumplimiento del reglamento interno es tomado en cuenta en la evaluación del desempeño, sin embargo existe poca participación en los empleados en la toma de decisiones y señalan que trabajando en coordinación se lograría mejorar el desempeño laboral, es importante señalar que existe un mayor número de empleados dispuestos a crecer en el mejoramiento de esta institución.

Recomendaciones

- Se recomienda a la institución realizar el trabajo de manera comunicativa entre sus colegas, es decir estar de acuerdo al momento de realizar las diferentes actividades dentro de la organización, haciendo ello, se contribuirá al mejor desarrollo organizacional, así como también al ambiente y clima laboral. Se recomienda también que la institución brinde un alto nivel en el mejoramiento de la infraestructura.
- Al centro de salud que brinde oportunidades a los empleados a participar en la toma de decisiones.
- Ofrecer un nivel de confianza en el cual los colaboradores en la realización de sus actividades puedan hacerlo en unanimidad conjunta, para así trabajar en coordinación con los demás y prestarle atención al potencial humano, sabiendo que el recurso humano es el elemento que hace crecer la organización, institución o empresa como tal.
- Promover el desempeño laboral a través de talleres motivacionales, ejecutando capacitaciones y charlas que estimulen el trabajo brindado durante cada año, así como el agradecimiento al personal que hace posible la realización del trabajo.

Agradecimiento

Nuestro sincero agradecimiento a:

Dios: Nuestro escudo y fortaleza, nuestro pronto auxilio en las tribulaciones, ser supremo, inagotable e incomparable, nunca se apartará de nosotros aún en los momentos que creamos que ya no hay fuerzas.

La Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, (FAREM-Estelí): Por su labor académica impartida a cada universitario, de tal manera que éste no solo pueda ver la importancia de la educación, sino también ponerla en práctica para llegar a ser un profesional de calidad.

A nuestros profesores: Agradecemos a profesor Alberto Sevilla y Flor Idalia Lanuza, quienes están en el transcurso de nuestra formación, quienes ofrecen todos sus conocimientos necesarios.

A seres especiales: Lic. Natanael García y Msc. Jairo Castro, por su ayuda incondicional en el desarrollo de esta investigación, quienes con sus palabras nos ayudaron a continuar en el cual nos recuerdan que el optimismo y la perseverancia son el motor de nuestras actitudes.

Bibliografía

XII. Bibliografía

(s.f.). En M. Marcelo, *Introducción a la metodología de la investigación científica* (pág. 72).

Elox Martínez, M. F. (2014). *mejoramiento del entorno laboral mediante la participación de los empleados*. primera edición.

Alles, M. (2002). *Desempeño por competencias*. En *evaluación de 360°* (pág. 31). Buenos Aires Argentina : primera edición.

Altuve Quintero Evely, S. U. (octubre de 1999). Obtenido de biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3777.pdf

Álvarez, F. Javier Llana. (s.f.). *Ergonomía y Psicología aplicada* (Tercera edición ed.).

Buevas Villa, P. (29 de 07 de 2002). *gestiopolis*. Obtenido de métodos de evaluación del desempeño laboral: www.gestiopolis.com/metodos-de-evaluacion-del-desempeno-laboral/

Castillo Ruiz, Y. N., Chavarría Herrera, V. L., & Velásquez Rodríguez, J. A. (2015). Esteli.

Chavarría, C. (2016). Directora área de recursos humanos.

Chen 2006, c. p. (s.f.). Obtenido de Citado por Sampieri 2010: <http://investigacionmixtablog.blogspot.com/>

Chen 2006, c. p. (s.f.). Obtenido de <http://investigacionmixtablog.blogspot.com>

Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Quinta Edición.

Cruz, N., & Felipe. (7 de Octubre de 2006).

Cuevas, J. C. (2010). *Psicología y empresa*. En *renovando empresa con talento humano*.

Dessler. (s.f.).

Dessler, G. (1991). *Administración de personal*. quinta edición.

Española, Academia. (2005). *Diccionario de lengua española*.

- Etimología de Chile. (2001-2016). Obtenido de etimologias.dechile.net/?involucrar.
- Gabriel, D. E. (s.f.). *Maestría de Administración de Empresas UNAH*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/>
- Galan Amador, M. (13 de Septiembre de 2011). Obtenido de manuelgalan.blogspot.com/2011/
- Gary, D., & Varela, R. (s.f.). *Administración de Recursos Humanos*.
- González Hernández, N. (18 de febrero de 2015). *características de los recursos humanos y comportamiento organizacional*. Obtenido de www.gestiopolis.com/caracteristicas-de-los-recursos-humanos-y-comportamiento-organizacional
- Gonzalo Martner. (1967). *Planificación y presupuesto por programas* (Primera edición ed.).
- Idalberto Chiavenato. (s.f.). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta edición ed.). México.
- Idalberto, C. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá-Colombia: MC Graw Hill.
- Idalberto, C. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Quinta Edición.
- Lacalle García, G. (2012). *operaciones administrativas de recursos humanos*. primera edición.
- Marcelo, M. G. (s.f.). En M. G. Marcelo, *Introducción a la metodología de la investigación científica* (pág. 72).
- María Del Pópulo, P.-R. G.-D. (1992). *Efectos sobre el crecimiento económico andaluz*.
- Meter, W. (11 de octubre de 2012). *optimiza la eficiencia de tu empresa*. Obtenido de es.workmeter.com/blog/bid/232590/importancia-y-objetivos-en-un-plan-de-recursos-humanos
- Mondy R, w., & Noe Robert. (1997). *Administración de recursos humanos*. México: sexta edición.
- Moreno Tórrez, A. D., Ruiz Hernández, E. L., & Pérez Pérez, Y. L. (2014). Estelí.

Pérez , Ó. (11 de noviembre de 2014). *beneficios de una evaaluacion de desempeño para tu empresa*. Obtenido de blog.peoplenext.com.mx/beneficios-de-una-evaluacion-de-desempeno-para-tu-empresa

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2009). Obtenido de <http://definicion.de/plan-de-accion/>

Rodríguez Lagual, Y. L. (2013). Obtenido de [http://definicion.de /gestión de recursos humanos/](http://definicion.de/gestion-de-recursos-humanos/)

Sanchez Moreno, Y. P. (26 de 11 de 2014). *gerencie.com*. Obtenido de www.gerencia.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-su-importancia-en-las-organizaciones.html

William B. Werther, Jr. Keith Davis. (s.f.). *Administración de Personal y Recursos Humanos* 1996 (Quinta edición ed.).