



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

**EL POTENCIAL HUMANO Y CALIDAD DE
PRODUCTOS EN EL ESTABLECIMIENTO PENAL
DE AYACUCHO - 2017**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
CARLOS, MOLINA RIVERA

ASESOR:
Dr. ADALBERTO FLORES AYALA

AYACUCHO – PERU
2017

JURADO EVALUADOR

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero de Murillo

Presidenta

Mgter. Judith Berrocal Chillce

Secretaria

Mgter. Wilber Quispe Medina

Miembro

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por haberme cobijado durante mis años de formación profesional y por las enseñanzas recibidas en sus aulas.

Mi gratitud eterna a la plana docente de la Institución, por las enseñanzas que compartieron en las aulas, las mismas que fueron el estímulo permanente de mi superación, así como estímulo permanente para la elaboración del presente trabajo de investigación.

DEDICATORIA

El proyecto está dedicado a mis padres y
quienes creyeron en mí.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad analizar si el Potencial Humano incide en la calidad de productos en el Establecimiento Penal de Ayacucho – 2017; la observación se materializa mediante el uso de la metodología descriptiva. Lugar donde afrontan una serie de dificultades, en el mercado no son competitivas porque no llegan a satisfacer las expectativas de los consumidores sin tendencia al cambio, y su estancamiento en el desarrollo de habilidades, destrezas en el desempeño del personal, con una calificación para mejorar en la calidad de productos.

El Establecimiento Penal de Ayacucho alberga a internos que están privados de libertad por delitos culposos y no culposos, entre ellos se encuentran internos un Potencial Humano con habilidades, destrezas, motivados quienes realizan actividades de capacitación en diferentes especialidades y elaboran productos de consumo para el público. La existencia de una elevada competencia en el mercado de productos en la ciudad de Ayacucho hace que incidan con una nueva concepción en la valoración de personas para el logro de los objetivos y la captación de nuevos consumidores.

El Establecimiento Penal de Ayacucho tendrá que afrontar el reto, de incrementar personas internas dedicadas a capacitarse en las diversas actividades y potenciarlos. Entonces el principal objetivo será aumentar.

ABSTRACT

The present research aimed to analyze if the Human Potential affects the quality of products in the Penal Establishment of Ayacucho - 2017; the observation materializes through the use of descriptive methodology. Place where they face a series of difficulties, in the market they are not competitive because they do not meet the expectations of the consumers without tendency to change, and their stagnation in the development of abilities, skills in the performance of the personnel, with a qualification to improve in the quality of products.

The Ayacucho Criminal Establishment houses inmates who are deprived of their liberty for wrongful and non-culpable crimes, among which are internal a Human Potential with skills, skills, motivated who carry out training activities in different specialties and produce consumer products for the public. The existence of a high competition in the market of products in the city of Ayacucho causes that they impact with a new conception in the valuation of people for the achievement of the objectives and the capture of new consumers.

The Penal Establishment of Ayacucho will have to face the challenge, to increase internal people dedicated to training in the various activities and to promote them. Then the main objective will be to increase the quality of consumer products with an entrepreneurial and re-socialized human potential. This will require the adoption.

KEY WORDS: Human potential, product quality and excellence.

INDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	3
DEDICATORIA	4
RESUMEN	5
ABSTRACT.....	6
Índice de Tablas	viii
Índice de Gráficos.....	ix
I. INTRODUCCION . . .	9
II. REVISION DE LITERATURA	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases Teóricas.....	16
2.3. Marco Conceptual	26
III. HIPÓTESIS	41
IV. METODOLOGIA	42
4.1. Diseño de investigación	42
4.2. Población y muestra	43
4.3. Definición y operacionalización de variables	44
4.4. Técnicas e instrumentos	44
4.5. Plan de análisis.....	44
4.6. Matriz de consistencia.....	46
4.7. Principios éticos	47
V. RESULTADOS	48
5.1. Descriptivos.....	48
5.2. Resultados Descriptivos	48
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
6.1. Conclusiones	62
6.2. Recomendaciones.....	63
6.3. Discusión.....	64
6.4. Referencias Bibliograficas	65
ANEXOS	67

INDICE DE TABLAS

Índice de Tablas

Tabla N° 1	48
Tabla N° 2	49
Tabla N° 3	50
Tabla N° 4	51
Tabla N° 5	52
Tabla N° 6	53
Tabla N° 7	54
Tabla N° 8	55
Tabla N° 9	56
Tabla N° 10	57
Tabla N° 11	58
Tabla N° 12	59
Tabla N° 13	60
Tabla N° 14	61

INDICE DE PREGUNTAS Y TABLAS

PREGUNTAS N° 1 Tabla	48
PREGUNTAS N° 2 Tabla	49
PREGUNTAS N° 3 Tabla	50
PREGUNTAS N° 4 Tabla	51
PREGUNTAS N° 5 Tabla	52
PREGUNTAS N° 6 Tabla	53
PREGUNTAS N° 7 Tabla	54
PREGUNTAS N° 8 Tabla	55
PREGUNTAS N° 9 Tabla	56
PREGUNTAS N° 10 Tabla	57
PREGUNTAS N° 11 Tabla	58
PREGUNTAS N° 12 Tabla	59
PREGUNTAS N° 13 Tabla	60
PREGUNTAS N° 14 Tabla.	61

INTRODUCCION

A l propósito principal de esta tesis es demostrar que el tema del potencial humanos está viviendo cambios radicales en su aplicación, convirtiéndose en factor esencial para el logro de objetivos. Es decir, que el desarrollo humano, su capacidad, su desempeño, están viviendo esos cambios. De igual manera demostrar que la calidad de productos está sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias del mercado de consumo moderno.

La organización es muy importante en un negocio, permite trabajar con eficiencia y eficacia y se está orientando al éxito con calidad, intentando lograr competitividad y liderazgo, y; acciones que siempre buscan satisfacer plenamente las necesidades del público usuario con productos de calidad indudablemente que se generan diferentes características de atención y, por ende, se establece la necesidad de contar con personal capacitado, tanto técnico como especializado.

La presente investigación se planteó como objetivo analizar las condiciones actuales en que se encuentra el establecimiento penal de Ayacucho específicamente en términos de productos que elaboran los internos, es decir abordar respecto a la calidad de productos. El supuesto que origino la presente investigación fue la calidad y las personas quienes producen trabajos como calzados, mueblería, entre otros y que ofrecen no satisfaciendo las necesidades de los usuarios por que los productos que ofrecen no están de acuerdo a las expectativas del cliente. En otras palabras, la tesis dimensiona al interno, como persona con una nueva concepción en el marco de la teoría del Potencial Humano y la calidad de productos, si deseamos contar con un Establecimiento Penal en la localidad de Ayacucho.

Para toda empresa moderna que se involucra en el desarrollo humano o gestión de personas, consideran que es este el factor principal de la productividad y la fuente del progreso y desarrollo económico en todo espacio.

En la actualidad los esfuerzos dirigidos por el INPE para un adecuado tratamiento en el aspecto laboral enfrentan una serie de limitaciones que obstaculizan el cumplimiento y desarrollo de los objetivos propuestos, ya que no existe la infraestructura adecuada, capacitación, maquinaria y personal para realizar determinados talleres de trabajo; así como, las actividades complementarias relacionadas con la promoción y venta de los productos que producen los internos.

Los problemas que inquietan en el Establecimiento Penal de Ayacucho están relacionados a las personas internas y calidad de productos cuyos indicadores resaltan un procedimiento inadecuado para la selección de personas, deficiencia en establecer políticas de gestión de personal, despilfarro de capital productivo, desempeño ineficiente del personal, no conseguir eficiencia, eficacia, con el personal disponibles, política inadecuada para la toma de decisiones, resistencia al cambio, tener actitudes negativas frente al Potencial humano.

La función del personal y la calidad de productos, constituye un gran desafío en los escenarios modernos y son inevitables para una organización competitiva como el Establecimiento Penal. Se requiere de una nueva misión y nuevas funciones que se plasman en los nuevos conceptos que a continuación se expresan.

El claro dominio del incremento de la presión competitiva y satisfacción del cliente, los factores claves del entorno han determinado que los objetivos críticos de las personas serán la productividad, la calidad, la vinculación con el Potencial humanos para la satisfacción del cliente a la estrategia globalizada del Establecimiento Penal.

Es decir competencia y desempeño, las nuevas declaraciones de misión deberá centrarse alrededor de calidad de productos, tales como la creación de recibir un servicio rápido y la productividad del empleado, el desarrollo del pleno potencial de las personas, mejora del servicio, el satisfacer las necesidades de los clientes, la construcción de una ventaja competitiva a través de una fuerza de trabajo de calidad, el desarrollo de capital intelectual. Todo esto refleja la función estratégica que tiene las personas.

La evolución de la formación del potencial humanos proporciona una mejor comprensión de los imperativos estratégicos y empresariales que impulsaron las políticas y prácticas en las relaciones industriales en el pasado. Recientemente, la formación del Potencial humanos no solo ha mantenido el ritmo en el ambiente empresarial rápidamente cambiante y los nuevos retos que presentan, al no poder ofrecer soluciones viables y enfoques prácticos a los problemas de las personas que enfrentan las organizaciones.

El principal motivo para cambiar la función de recursos humanos que en la antigüedad así lo consideraban realinearla como una función administrativa y volverse a una función más estratégica.

El lograr la transformación deseada involucra un tremendo trabajo y compromiso y depende principalmente del trabajo de equipo y de liderazgo efectivo. Sin embargo, existe una variedad de factores que puedan descarrilar los esfuerzos de cambio:

La incapacidad de articular una visión clara de lo que debería ser la función del potencial humano.

Descuidar las creencias y valores de las personas.

Falta de asignación de los talentos humanos a equipos de cambio.

Ausencia de una verdadera planificación y de un sistema efectivo de evaluación de desempeño de los talentos humanos.

Y es que las funciones de talentos humanos están viviendo la angustia de una transformación radical. Dicho en pocas palabras, se están volviendo esenciales para el logro de ventajas competitivas tanto como son los recursos financieros, tecnológicos y de otro tipo con que cuentan las organizaciones.

En lo concerniente al potencial humanos deben representar las visiones y preocupaciones de la administración es un problema que obstaculizaría el valor agregado del personal que, en realidad, viene dado por las diferencias en capacidades, por lo que este cambio deberá encontrar un balance más adecuado.

En sus nuevas funciones y responsabilidades, los talentos humanos deben encabezar el proceso de cambio en el desarrollo del establecimiento Penal de Ayacucho, dando experiencias funcionales y sirviendo de apoyo al desarrollo de los trabajadores. Para realizar las nuevas funciones y responsabilidades incluyendo la calidad de servicios deberán estar vinculadas a los requerimientos siguientes:

Canalizar las fuerzas de trabajo hacia la productividad y la calidad.

Diseñar sistemas de evaluación, retroalimentación y establecimiento de estímulos de desempeño.

Establecer programas de formación de equipos de trabajo.

Transformar la educación y capacitación tradicional del trabajador para que responda a objetivos específicos de requerimiento de puesto.

Estimular la participación del potencial humano.

Mejorar los sistemas de comunicación con la administración con los trabajadores.

Instrumentar programas de medición de actitudes

En consecuencia y por lo expuesto las nuevas declaraciones de la misión de la función de la gestión de personas y calidad en servicios enfatizan la necesidad de desarrollar una planificación de desempeño y un sistema de evaluación eficaz.

Determina las medidas de desempeño clave, orientándolas a la calidad de resultado, satisfacción al cliente.

Enunciado del problema

¿Cómo el potencial humano incide en la calidad de productos en el Establecimiento Penal de Ayacucho 2017?, Asimismo, los problemas específicos:

¿Cómo el diseño de estrategias influye en la mejora continua en el Establecimiento Penal de Ayacucho?

¿De qué manera la motivación fortalece la excelencia en el potencial humanos del Establecimiento penal de Ayacucho?

¿De qué forma la evaluación de desempeño ayuda en el aporte de valor en el potencial humano en el Establecimiento Penal de Ayacucho?

Justificación e importancia de la investigación

Este proyecto de investigación se justifica, porque permitirá conocer las principales características del personal y calidad de productos en el establecimiento penal de Ayacucho 2017.

Del mismo modo, permitirá que el personal del organismo, familiares de los internos y usuarios tomen decisiones con respecto al valor del potencial humano y la calidad de productos que ofertan los internos capacita

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Cobali, H. (2009): Según su investigación trata sobre la gestión del talento humano en el cual demuestra que el establecimiento y puesta en práctica de estrategias de motivación en la gestión de desempeño de los empleados contribuye en el trabajo eficiente y logro de resultados dentro de una empresa.

Dentro de su investigación también hace referencia a la incidencia favorable de los estímulos y programas de incentivo laboral y en los rendimientos laborales de los colaboradores de las agencias de viaje. Las acciones de motivación y los programas de incentivos influyen de manera positiva en los desempeños laborales en la nueva gestión del potencial humano.

Garibaldi, M. (2014) realizó una investigación referido a tendencias y perspectivas de la gestión humana en las agencias donde hace referencia a la gestión del talento humano la Gestión Humana es uno de los factores fundamentales en la Calidad de atención, en la medida en que permite la alineación de los elementos competitivos de las personas con la estrategia corporativa. En tal sentido se vincula de manera directa y se responsabiliza de todos los procesos, en la gestión desde el conocimiento, hasta los procesos operativo a la integración del talento humano, en el manejo eficiente de estrategias y políticas.

Moya, M. (2004). En su trabajo de investigación titulado: “Modelo de Servicio de Atención al Cliente con Apoyo Tecnológico” Universidad de Chile. Concluye:

En la actualidad con los cambios vertiginosos que día a día se viven, la gran competitividad y la globalización de los mercados, las exigencias de los clientes por mejores productos y servicios van en constante aumento lo que junto con el crecimiento de las empresas, hace que esta relación casi familiar de la empresa-cliente se haya perdido o se haga cada vez más difícil o utópica.

2.2. Bases Teóricas

Potencial humano

El potencial humano se define como lo que el hombre es capaz de hacer, el potencial que tiene una persona en su interior y obviamente dicho potencial se puede entrenar. El concepto del Potencial humano es importantísimo porque hay que ser consciente de que todos tenemos un gran potencial humano y podemos utilizarlo para mejorar nuestra vida y por qué no mejorar el mundo, de hecho desarrollar nuestro potencial humano es mejorar el mundo porque si nosotros somos mejores personas el resto del mundo lo va a notar.

Hablar de potencial nos remite al concepto expuesto por Vygotski a cerca de la zona de desarrollo próximo; la cual se define como la distancia entre el nivel real (actual) de desarrollo, determinado por la capacidad de resolver un problema de manera autónoma; y el nivel de desarrollo potencial, determinado por la capacidad de resolver un problema con la ayuda de un adulto o compañero más capacitado.

La Zona de Desarrollo Próximo o ZDP, es un concepto, perteneciente a la Teoría Socio-histórica, desarrollado por Lev Vygotsky, para explicar las características del aprendizaje; el cual sostiene: “acelera la maduración, y facilita el desarrollo

Para Vygotsky existen dos niveles en el desarrollo: un nivel real y un nivel potencial.

El desarrollo real señala la capacidad de una persona para resolver un problema X

por sí misma; es decir, lo que puede hacer por sí misma sin ayuda de terceros. El desarrollo potencial, en cambio, es un indicador del nivel al que esa misma persona podría llegar, de ser ayudada por otra u otras más capaces. Gestión de personal, cuya definición al respecto aparece lo siguiente “para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño¹. Esta definición no culmina en esta cita, de dirigir personas, porque las personas van a cumplir objetivos, metas, logros no solo individual sino en conjunto en la organización al cual pertenecen, por consiguiente relacionamos que las personas van a producir individualmente y a su vez en conjunto, específicamente hablamos de productividad; para Víctor Vroon, el nivel de productividad individual depende de:

El deseo de lograr objetivos personales “hambre”.

De la relación percibida entre productividad y el alcance de las metas, (de aquí surge la importancia de ofrecer información a los miembros del equipo con los resultados obtenidos)

De cómo el individuo es capaz de influir sobre su productividad.

Calidad de Productos

La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido lograr para satisfacer a su clientela clave. Representa a su vez la medida en que se logra dicha calidad. Cada nivel de excelencia debe responder a dicho a cierto valor que el cliente está dispuesto a pagar, en función de sus deseos y necesidades, este nivel de excelencia debe mantenerse en todo momento y en todo lugar. ²

¹ Chiavenato, Idalberto (2009); *gestión del talento humano*

² Horovitz Jacques, La Calidad del servicio

Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace ya algún tiempo, que un elevado nivel de calidad de productos proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costos, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes, por citar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla.

Desafortunadamente, la definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los productos que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios (Gronroos, C, 1994)³.

Aun así, la calidad se ha convertido en una pieza clave dentro del sector terciario y su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores a desarrollar posibles definiciones y conceptos. De acuerdo con la definición del profesor Santesteban, un producto es “cualquier bien material, servicio o idea que posea un valor para el consumidor y sea susceptible de satisfacer una necesidad”.

Buttle, 1996. En la literatura sobre el tema, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado Modelo de la Deficiencias (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985,1988) en el que se define la calidad de producto como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el producto que

³ Dr. Cristhian Gronroos, docente académico finlandés enfocado en el marketing de servicios y relaciones.

van a recibir y sus percepciones sobre el producto efectivamente prestado por la empresa.

Componentes de la calidad de productos.

Confiabilidad. La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

Accesibilidad. Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.

Respuesta. Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.

Seguridad. Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.

Empatía. Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

Tangibles. Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Para finalizar es importante identificar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, esta es más difícil de definir en comparación a la calidad en los productos. La calidad de servicio siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y de la interacción entre el empleado y el cliente.

LA CALIDAD DE PRODUCTOS EN LA VISIÓN DE LA EMPRESA

La calidad de productos juega un papel fundamental en aquellas organizaciones que quieran fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo.

Una visión es una situación que vemos en nuestra mente. Se imaginan los

resultados que se desean obtener a largo plazo en la organización.

En la actualidad, se puede observar que el atributo que contribuye a que una organización se posicione en el largo plazo es la opinión de los clientes o usuarios sobre el producto que reciben.

De esta manera, se hace obvio que la organización deberá satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que éste se forme una opinión positiva; eso es lo que se llama Calidad de Producto.

Por lo tanto, para satisfacer dichas expectativas, que por otro lado son subjetivas, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes, que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de un producto. Es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del producto que ofrece, debe, antes que nada, entender que un producto se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.

Cuando el cliente elige un producto en el presente y lo encuentra satisfactorio, es decir, de calidad, la mayoría de las veces volverá a elegirlo tantas veces como lo precise en el transcurso de su vida, por lo que el tener una calidad en el presente influye en la visión que se forja de la organización en el futuro, sobre todo en el área de producción o fabricación, donde lo que se ofrece es un bien tangible, en consecuencia lo que influye es la aceptación que nuestros clientes y potenciales clientes tengan del producto ofrecido.

2.3. Bases Teóricas

Para Stephen & Coulter (2010) la motivación es un proceso continuo de esfuerzo, es decir que el proceso de realización de tareas organizacionales la voluntad de la persona está guiada por la energía, dirección y sostenibles en base de las metas institucionales, en ese sentido se infiere que la motivación laboral tiene tres elementos fundamentales la energía, dirección y perseverancia.

Asimismo Hellriegel & Slocum (2009) consideran que la motivación laboral así como sus factores están representados por un conjunto de fuerzas que operan externa o internamente para orientar su comportamiento dentro del ambiente laboral, para el cumplimiento de las metas organizaciones.

Existen muchas teorías para para explicar el comportamiento humano organizacional, específicamente el factor motivacional, básicamente se tiene:

Teoría de las necesidades

Maslow (1954) citado por Stephen & Coulter (2010) sin duda la teoría de las necesidades de Maslow, es una de las más conocidas en cuanto al entendimiento de la motivación laboral, Abraham Maslow propone una jerarquía de necesidades, de cinco necesidades, tales como: Necesidades fisiológicas; necesidades como; alimentación, vivienda y requerimientos físicos. Necesidades de seguridad; necesidad de sentirse protegido de algún daño físico o emocional. Necesidades sociales; es la necesidad de las personas de poder relacionarse, entablar relaciones de afecto, pertenencia aceptación entro otros. Necesidades de estima; contempla necesidades internas de autonomía emocional, de decisión, de respeto así mismo; así

como las necesidades de carácter externo; estatus, reconocimiento entre otros. Necesidades de autorrealización; necesidad de crecimiento, logros, realización.

De acuerdo con la teoría de las necesidades, una persona está motivada cuando todavía no ha alcanzado ciertos grados de satisfacción en su vida. Una necesidad satisfecha no es motivadora. Esta teoría se refiere a aquello que necesitan o requieren las personas para llevar vidas gratificantes, en particular con relación a su trabajo.

En la teoría de las necesidades también se puede mencionar a la teoría de las tres necesidades de McClelland; McClelland (1953) citado por Stephep & Timothy (2009) afirma que David McClelland identificó tres necesidades que se relaciona directamente con la motivación, a la cual de denomina como la teoría de las necesidades de McClelland, estas necesidades o impulsos pueden ser, necesidades de poder, afiliación y logro: Necesidades de poder; los individuos tiene el impulso a obtener el liderazgo, es la necesidad de conseguir o guiar el comportamiento de otro. Necesidades de logro; es la necesidad de triunfar, esta necesidad implica la satisfacción plena de cumplimiento de metas, además genera a cierta satisfacción en el cargo. Necesidades de afiliación; es la necesidad de ser amados, escuchados, es decir tener relaciones interpersonales con los otros.

Asimismo Stephen & Coulter (2010) interpretan y presentan las siguientes teorías relacionadas a la motivación

La teoría de los Refuerzos.

Está referida a que las consecuencias de una conducta específica pueden afectar su repetición.

La Teoría de las Expectativas.

Toma en cuenta la diversidad, detallando el proceso mediante el cual los trabajadores pueden optar por distintas acciones alternativas, en base a sus expectativas de lo que obtendrán de cada conducta.

La Teoría de las Metas.

Se concentra en el proceso de establecerlas y la forma en que las metas mismas afectan la motivación. No obstante, estas cinco posiciones tienen en común el papel crucial de la conciencia de la persona en cuanto a lo que le resulta importante

La teoría de los dos factores

Herzberg (1959), citado por Carmona (1998, p.54) infiere que esta teoría en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta conocida teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. Por contra, los factores de crecimiento generaran satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente.

Consecuentemente Herzberg (1959) citado por Koontz et al (2012) afirma que la teoría de dos factores de la motivación explica el comportamiento humano dentro de un organización (en situaciones de trabajo); estas son: los factores motivacionales y los factores de higiene, la segundas causan insatisfacción y los factores motivacionales solo pueden causar satisfacción; propone los factores motivacionales como sistema de evaluación de la motivación laboral, estas son: logros, reconocimiento, trabajo en sí mismo, avance y el crecimiento y responsabilidad.

La teoría de la Higiene- Motivación sugiere que el trabajo debe enriquecerse para conseguir una eficaz utilización del personal. El enriquecimiento de la tarea ofrece al empleado la oportunidad de desarrollarse psicológicamente... este artículo se limita a sugerir aquellos principios y medidas prácticas que se deducen de diversos experimentos realizados con éxito en la industria. Es lo que denomina F. Herzberg como el desarrollo vertical del puesto de trabajo mediante la creación de factores motivadores.

Perspectiva cognitiva de la motivación. Esta teoría se centra en los procesos mentales o pensamientos como causales internas que llevan a la acción. Se preocupa de la forma en que las personas entienden el mundo en el que viven y cómo la cognición lleva a la persona a comportarse en su medio ambiente. Esto lleva a que se generen expectativas, metas y planes que serán agentes activos que potenciarán la aparición de fenómenos motivacionales que dirigirán el comportamiento hacia una secuencia de acción particular (Reeve, 1994).

De la teoría de Chiavenato (2009), se puede inferir que la motivación se puede lograr, así como medir su intensidad teniendo en cuenta la forma de organización del trabajo(condiciones), el grado contribución en las actividades de relevancia, los reconocimientos y la evaluación de los logros.

Rendimiento laboral

Motowidlo (2003) que es el valor total de la organización conseguido a partir de labor discreta de los colaboradores en un periodo determinado; agrega que este valor podría ser positivo o negativo, ello depende de la contribución del colaborador (mal o buen rendimiento).

Según Werther & Davis (2008) instituye uno de los factores para crear un entorno laboral apropiado y propicio, el rendimiento laboral ha de ser claro y razonable; además los niveles de rendimiento constituyen un parámetro para medir el desenvolvimiento de la organización, así como el cumplimiento de metas y objetivos.

Para Werther & Davis (2008) debe estar enfocado a los objetivos institucionales, esto significa que los objetivos del rendimiento laboral deben llevar al cumplimiento de logros institucionales, esto se logra a través de la visión compartida de las aspiraciones de los empleados, para lograr ello confluyen muchos factores; tales como: la promoción de un adecuado entorno laboral, así como la creación de oportunidades para el desarrollo, crecimiento y avance personal.

Evaluación el desempeño laboral

Según Koontz, Weihrich, y Cannice (2012) debe medir de acuerdo a las metas de la organización en las funciones gerenciales, para la función administrativa debe ser respecto a las utilidades

Para Chiavenato (2007) la define como una calificación metodológica de como los colaboradores se desempeñan dentro del ambiente laboral, así como su futuro rendimiento en su puesto. La evaluación del rendimiento laboral es un proceso que tiene como objetivo valorar o realizar una crítica al desempeño productivo de los colaboradores dentro de una organización, esta evaluación debe basarse en aspectos evaluativos, como: méritos, desempeño, avance, eficiencia y otros.

Newstron (2011) mediante la evaluación del rendimiento se califican a los empleados, así como la implementación de alicientes por las contribuciones en participación de utilidades, lo que a su vez mejora los niveles de desempeño organizacional.

Existen diversas teorías para conocer la naturaleza del rendimiento laboral, entre ellas podemos citar un ejemplo fundamental, el cual es **la teoría del rendimiento presentada por Campbell (1990)**, según ésta, hay 3 determinantes básicos de la conducta: conocimiento declarativo, conocimientos sobre los procedimientos y habilidades, motivación, definida como conducta de elección, es decir: la elección de actuar o invertir esfuerzo. Como vemos, el modelo propone que la causa directa de lo que las personas hacen es una función de los conocimientos, las habilidades y la motivación, aunque la combinación exacta no queda clara, ya que no es fácil definir el rol de los factores individuales.

Otro modelo **fundamental es el de Furnham,(1992)**, que considera cinco factores básicos relacionados con el comportamiento laboral: Habilidad, factores demográficos, inteligencia, motivación y personalidad.

2.4. Marco Conceptual

La noción de Establecimiento Penal, centro penitenciario o cárcel ha existido desde tiempos lejanos para la humanidad, aunque los modos y formas de castigos por la condena; grados de delitos, respecto al bien inmueble de las construcciones arquitectónicas, formas, estilos, ambientes, diseño de cárceles fueron variando notablemente con el correr de los siglos. Hoy en día, una empresa puede ser tanto un lujoso el espacio que sigue en las llamadas celdas o ambientes de la cárcel doradas con todas las comodidades para un reo “privilegiado”, rompiendo las más exquisitas reglas de protocolo, como también un espacio más hacinado, tugurizado, de celdas para la mayoría de presidiarios.

En esa evolución que mencionábamos fueron apareciendo diversos tipos de propuestas de resocialización de los internos que acceden al acompañamiento con

capacitaciones en oficios, especialidades como confecciones en prendas de vestir, calzados, sandalias, elaboración de muebles artículos de mueblería, etc. que ofrecen un fantástico abanico de productos. Así es que hoy podemos encontrarnos al interior de una cárcel con actividades de producción y/o fabricación que se especializan en la diversidad de productos mencionados.

Los trabajadores internos o reos, cumplen en lo relacionado con la satisfacción de sus necesidades primarias y psicológicas; y la sociedad en general, en cuanto a que ésta exige el cumplimiento de las leyes en vigencia. El responsable de esta función requiere una visión de conjunto de campos tales como la psicología, la sociología, la filosofía, la economía y la administración. Se encontrará a menudo con problemas y asuntos que, con frecuencia, “carecen de una respuesta acertada”, pues no son tan obvios. Requerirán habilidad para entender situaciones no muy lógicas, voluntad para experimentar y asimilar los fracasos, capacidad para ponerse en el lugar de los demás y aptitud para predecir el comportamiento humano. El Potencial humano o personal necesita de estrategia de personal: cuestiones vinculadas con el comportamiento, que hacen a la relación de la empresa con su propio personal y que son decisivas en el nivel de compromiso asumido por cada uno de los individuos de la organización. Corresponden a esta categoría las cuestiones relativas al liderazgo, motivación, aprendizaje en equipo, toma de decisiones, marketing interno y comunicación. Aspectos operativos de la gestión de personal: cuestiones tácticas que abarcan distintos aspectos de la relación entre la organización y los individuos que la componen, como, por ejemplo: selección, capacitación, medición y administración de los procesos de cambio.

Evaluación del desempeño y gestión de personas

El profesional de recursos humanos en la antigüedad, en estos tiempos potencial humano enfrenta diversos desafíos en el logro de su objetivo personal y colectivo en las organizaciones. Éste objetivo puede resumirse en la búsqueda permanente de coincidencias entre los intereses del personal y los intereses de los que gerencia, en este caso los Alcaldes, para el mejor desarrollo de la organización a la cual están integrados, sin olvidar el contexto social en el cual se desenvuelven.

En términos concretos, el principal desafío del especialista en potencial humanos es lograr el mejoramiento permanente de las organizaciones de las que forman parte, haciéndolas más eficientes y más eficaces. Ser eficiente implica utilizar la cantidad mínima de recursos necesarios para la producción de bienes y servicios. Ser eficaz implica lograr la producción de estos bienes y servicios adecuados, de manera que sean aceptables para la sociedad. Estos dos factores conducen a mejores niveles de productividad.

La respuesta que el especialista de potencial humanos da al desafío indicado, es el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal interno a la organización.

Evaluación del desempeño y gestión de recursos humanos.

La tarea de evaluar el desempeño constituye un aspecto básico de la gestión de recursos humanos en las organizaciones. La evaluación del desempeño constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado.

Contar con un sistema formal de evaluación de desempeño permite a la gestión de recursos humanos evaluar sus procedimientos. Los procesos de reclutamiento y selección, de inducción, las decisiones sobre promociones, compensaciones y adiestramiento y desarrollo del recurso humano requieren información sistemática y documentada proveniente del sistema de evaluación de desempeño.

En este orden de ideas, al puntualizar el impacto de la evaluación del desempeño sobre la gestión de recursos humanos, sus principales contribuciones son las que se indican a continuación:

Captación de Recursos Humanos

Revisar y valorar los criterios de selección.

Poner en evidencias debilidades existentes entre personas procedentes de una determinada selección.

Revisar programas de reclutamiento y selección a realizar en el futuro

Compensaciones:

Completar en forma eficaz la política de compensaciones basada en la responsabilidad de cada puesto y en la contribución que cada persona realiza en función de los objetivos del puesto

Motivación:

Contribuir como medio eficaz para servir de instrumento de motivación, y no sólo de valoración cuantitativa

Desarrollo y Promoción.

Es una magnífica ocasión para analizar la acción, definir objetivos y planes de actuación.

Confrontar los diferentes puntos de vista de los diferentes niveles jerárquicos y abordar los problemas de relaciones interpersonales, así como el clima de la empresa. Obtener datos para el desarrollo de cada persona en su carrera profesional, sirviendo de base a los programas de planes de carrera

Comunicación: Permite el dialogo constante entre los responsables y los subordinados, tanto en la comunicación de resultados como en la planificación y proyección de acciones a seguir en el futuro y de objetivos a conseguir.

Adaptación al Puesto de Trabajo.

Facilitar la operación de cambios.

Obtener del trabajador información acerca de sus aspiraciones a largo plazo.

Integrar al trabajador al puesto a través de un proceso de seguimiento

Descripción de Puestos.

Analizar las características del puesto desempeñado, así como su entorno.

Revisar los objetivos previstos en cada puesto de trabajo

Capacitación.

Detectar necesidades de Capacitación, tanto personal como colectiva.

A estos efectos, deberá tenerse presente que evaluar el desempeño del trabajador no debe ser considerado un ejercicio de examen anual, ni un procedimiento para juzgar y sancionar, sino fundamentalmente ayudar, colaborar y mejorar las relaciones humanas en la empresa. Es, en definitiva, un análisis del pasado, en el momento presente, para proyectar el futuro.

Principios de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño debe estar fundamentada en una serie de principios básicos que orienten su desarrollo. Son los siguientes:

La evaluación del desempeño debe estar unida al desarrollo de las personas en la empresa.

Los estándares de la evaluación del desempeño deben estar fundamentados en información relevante del puesto de trabajo y requiere el compromiso y participación activa de todos los trabajadores

Deben definirse claramente los objetivos del sistema de evaluación del desempeño

El papel de juez del supervisor-evaluador debe considerarse la base para aconsejar mejoras.

Sin embargo, de este proceso, con frecuencia, no se alcanzan resultados satisfactorios en razón de que en su desarrollo suelen aparecer distanciamientos, ya sea por sentimientos de explotación, indiferencia o subutilización; conflictos, por resultados malentendidos, choque de intereses o pocas muestras de aprecio; errores en la utilización de las técnicas y herramientas; problemas de aplicación por deficiencias en normas y procedimientos y otros.

La búsqueda de una metodología de evaluación del desempeño que sea capaz de mejorar la interacción entre el empleado y la empresa para el logro de un beneficio mutuo, posibilitando la creación de las condiciones para un adecuado desempeño, medido en términos de esfuerzo, capacidad y percepción de su rol en la empresa, de parte del trabajador, y de factores del entorno, es uno de los retos más importantes del profesional de recursos humanos.

En la búsqueda de respuestas, el responsable de la gestión de recursos humanos, al tratar de definir la metodología de evaluación del desempeño apropiada, debe tener presente los siguientes elementos:

La gente optimiza su productividad cuando el trabajo que hace es a sus ojos, algo que

vale la pena hacer.

La gente puede diseñar trabajo que agregue valor si se le permite y ayuda.

Las metas de la organización y las metas personales son más fáciles de conjugar cuando los puestos de trabajo están definidos en términos de tareas específicas, criterios para medir esas tareas y competencias requeridas.

La tarea de definir el trabajo, revisar el desempeño y, consecuentemente, programar el futuro es doble, pues requiere profunda involucración del supervisor y del trabajador.

De acuerdo con lo anterior, evaluar el desempeño supone el desarrollo de un proceso que se inicia con la programación de las tareas de parte de la organización y del trabajador, bajo un esquema que permita al mismo expresar su concepto respecto a sí mismo en su actividad laboral y los mecanismos que estiman convenientes para mejorar sus niveles de productividad y satisfacción, sus necesidades y aspiraciones. De esta manera, evaluar el desempeño requiere que, tanto el supervisor – evaluador como el trabajador – evaluado, analicen en profundidad y determinen las causas del desempeño; ya sea insatisfactorio, para eliminarlas, o exitoso, para que se repitan.

Métodos de evaluación del desempeño

Diversos autores coinciden en cuanto a señalar los objetivos de cualquier programa de evaluación del desempeño. Entre estos, pueden mencionarse los siguientes: Adecuar el trabajador al cargo; distribuir incentivos salariales; permitir el mejoramiento de las relaciones empresa-empleado; establecer controles sobre la conducta de las personas o provocar cambios en su conducta; detectar necesidades de adiestramiento; tomar decisiones de despido; manejar la política de sueldos y

salarios. Sin embargo, las organizaciones tradicionalmente han utilizado estos procesos, casi exclusivamente, para tomar decisiones relativas a premios y sanciones para el recurso humano.

Existen diversas metodologías de evaluación, entre estas pueden mencionarse las siguientes: de escalas gráficas, de comparación, de comprobación, Hay de evaluación del desempeño, el método ECBC, por incidentes críticos. No obstante, con frecuencia los resultados de la aplicación de este tipo de métodos no son los esperados, haciendo necesario la utilización de una metodología que se fundamente en los siguientes factores:

Aceptación del trabajador por participar en la fijación de objetivos y programas de actividades.

Generación de un adecuado grado de confianza entre el supervisor y el subordinado.

Basado en datos e información suficiente, pertinente y objetiva.

Que utilice metas cuantitativas.

Que permita revisiones periódicas del desempeño para ajustes.

Que permita acordar con el trabajador estrategias para superar sus deficiencias.

Que se permita la participación en el desarrollo inicial, diseño de herramienta.

Que permita a los trabajadores tener un conocimiento completo y actualizado sobre lo que piensa la empresa acerca de sus esfuerzos.

Apoyado en procesos de Capacitación para todo el personal.

Que el evaluador-supervisor conozca en detalle el puesto de trabajo

El Método de Evaluación del Desempeño por Resultados.

El método de evaluación por resultados se fundamenta en la fijación de metas como técnica unida a la evaluación del desempeño. Éste es un mecanismo para informar a

los empleados sobre el progreso alcanzado frente a las metas fijadas; tal retroalimentación personal o impersonal, absoluta o comparativa puede incrementar la productividad. Revisar el desempeño es tan importante como fijar metas.

La fijación de metas es un proceso participativo que consta de dos pasos fundamentales: planificar el desempeño y determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y cumpliendo con los objetivos. Comparar resultados esperados con resultados efectivos para identificar puntos fuertes, débiles y medidas correctivas, contribuyendo con ello al logro de los objetivos empresariales.

Las actividades específicas del método son:

Establecer las metas de la organización.

Determinar la capacidad actual de la unidad y establecer metas para ésta.

Elaborar la descripción del puesto conjuntamente entre subordinado-evaluado y supervisor-evaluador. Llegar a acuerdos sobre el contenido e importancia de las principales funciones o tareas, y establecer criterios de desempeño para cada.

Obtener el compromiso de los individuos con las metas de la unidad y precisarlo con su superior.

Fijar los objetivos individuales o de grupo para el siguiente período y ponerse de acuerdo en los métodos para lograrlos.

Definir puntos de comprobación para la evaluación del progreso.

Evaluar el desempeño real al final del período determinado.

Los Criterios de desempeño

Son indicadores, tasas o datos del resultado deseado en la ejecución de alguna tarea.

Los criterios de desempeño están relacionados con las funciones principales del

puesto y constituyen no sólo una lista de tareas, sino que describen lo que el empleado debe lograr en el desempeño de su puesto. Fijar criterios de desempeño permite minimizar la aparición de elementos de subjetividad en el proceso de evaluación.

En el método de evaluación por resultados, la fijación de criterios de desempeño supone la fijación de una norma o nivel esperado de “producción”, y la comparación de los resultados de cada empleado o equipo con esa norma. De la misma manera como se mide el desempeño de una organización mediante datos, el desempeño de las personas hay que administrarlo con datos.

Evaluando el Desempeño

Fijados los criterios de desempeño, al momento de la evaluación, el evaluador hace una descripción de los resultados del empleado. Es importante que se hayan realizado revisiones periódicas, tanto de los criterios de desempeño inherentes a cada tarea, como de los objetivos en forma separada. La evaluación adecuada busca mejorar el desempeño, desarrollar posibilidades, permitir la distribución de recompensas y el conocimiento del potencial del trabajador.

Las acciones a cumplir son:

Evaluación del cumplimiento general de los criterios de desempeño

Evaluación del logro específico de los objetivos

Revisión de los logros especiales alcanzados

Establecer el plan de mejoras para el desarrollo del trabajador.

Problemas del proceso de evaluación

Entre los factores más frecuentes que pueden originar problemas en el proceso de evaluación del desempeño se encuentran:

Que se definan criterios de desempeño inequitativos

Que se presenten incoherencias en las calificaciones por que los supervisores-evaluadores no sigan pautas basadas estrictamente en los méritos.

Que los supervisores-evaluadores no consideren la evaluación del desempeño como una oportunidad sino como una obligación

Que se desarrollen prejuicios personales

Que se presente el efecto “halo”

Que se sobrestime o subestime al evaluador Que se presente el efecto de tendencia central.

Que se produzca un efecto de indulgencia

Que se evalúe por inmediatez

Que se evalúe por apariencia externa, posición social, raza, etc.

Cuando el supervisor-evaluador no entiende la responsabilidad que se le asigna.

La entrevista de evaluación

La entrevista es la clave del sistema de evaluación y, de no ser manejada adecuadamente, puede dar al traste con él. Su objetivo fundamental es darle a conocer al empleado informaciones significativas sobre su desempeño.

La entrevista se debe considerar como la revisión usual de la gestión de recursos humanos; es la actividad principal que ha de consolidar y dar valor al contacto diario de directivos con su personal para revisar lo que pasa y lo que debería pasar entre el empleado y la empresa

La entrevista de evaluación cumple los siguientes propósitos:

Llegar a acuerdos con el empleado, de manera que se le permita tener una idea clara de cómo se desempeña comparado con los patrones, normas o conductas esperadas.

Definir medidas de mejoramiento.

Estimular relaciones motivadoras más fuertes.

Eliminar o reducir disonancias, ansiedades, tensiones o dudas.

La evaluación del desempeño y el profesional de RRHH

La evaluación del desempeño sirve como indicador de la calidad de la labor del profesional de recursos humanos. Tanto el diseño del sistema como sus procedimientos suelen ser responsabilidad del profesional de recursos humanos. El profesional de recursos humanos seleccionará la metodología a utilizar considerando los objetivos del mismo. Si el objetivo consiste en evaluar el desempeño durante el pasado y en la concesión de sanciones y reconocimientos, es probable que se prefieran enfoques de carácter comparativo. Si lo que se busca es optimizar la gestión del recurso humano, quizás deban emplearse métodos basados en resultados, como el descrito antes.

Sin embargo, independientemente de la técnica seleccionada, es necesario que el enfoque adoptado sea utilizado por los gerentes de la organización. El profesional de recursos humanos deberá identificar estrategias para lograr que los gerentes y supervisores- evaluadores asuman con entusiasmo y capacidad esta responsabilidad. Por otro lado, si el proceso de evaluación indica que es frecuente el desempeño de bajo nivel, serán muchos los trabajadores excluidos de los planes de promociones y transferencias, será alto el porcentaje de problemas de personal y bajo en general el nivel de dinamismo de toda la empresa. Niveles altos de empleados que no se

desempeñan bien pueden indicar la presencia de errores en varias facetas de la gestión de recursos humanos. Es posible, por ejemplo, que el desarrollo de los recursos humanos no se corresponda con los planes de promoción profesional, porque los candidatos no se seleccionan adecuadamente. Puede ocurrir también que el plan de recursos humanos sea erróneo, porque la información obtenida del análisis de puestos sea incompleta o se hayan postulado objetivos equivocados. Las fuentes de error son múltiples y requieren una cuidadosa inspección de toda la función que cumple el profesional de recursos humanos en la empresa. Los resultados de las evaluaciones del desempeño constituyen el termómetro de las condiciones humanas de la organización.

Ubicación estructural

La primera alternativa a decidir cuándo se diseña la estructura de la organización, consiste en determinar si Personal tendrá su propia estructura o si formará parte de la estructura de otro departamento. Obviamente, la decisión dependerá de las características de cada caso en particular. La ubicación estructural de Personal estará en función del tamaño de la estructura, las habilidades del personal y la filosofía de la alta dirección en cuanto a la importancia que se le dé a estos temas.

La tendencia actual indica que:

La mayoría de las cuestiones relativas a la Gestión Estratégica están descentralizadas en manos de los gerentes funcionales.

Algunos aspectos operativos han sido tercerizados en muchas compañías para aprovechar las ventajas de la especialización y, de paso, reducir costos de estructura.

Se observa en muchas empresas que el rol del departamento de Personal incluye las tareas operativas no tercerizadas y la coordinación de los grandes temas relacionados

con las conductas en toda la organización.

Objetivos de la función de Personal

Se desprenden de los objetivos generales de la organización. Una organización se compone de muchas personas. Éstas, a menudo, tienen variados conflictos, que deben ser razonablemente resueltos o de lo contrario emigran de la organización. Si tal cosa sucede con frecuencia, posiblemente la empresa entre en crisis y fracase en la consecución de su objetivo básico: la realización económica. Sobre la dirección de Personal descansa la responsabilidad de asegurar la realización satisfactoria de los objetivos personales de los empleados. Si los objetivos de todos los grupos que forman la organización no son razonablemente alcanzados, los objetivos de la organización pueden sufrir alteraciones.

Importancia en las distintas formas

La importancia relativa de Personal va cambiando en los cinco modelos que resumen el espectro actual de las estructuras organizacionales. Los modelos son los siguientes:

Las estructuras simples son estructuras centralizadas, de poca edad y de tamaño pequeño. En este tipo de organizaciones, la responsabilidad de las tareas de Personal recae sobre el que ejerce la conducción. Las decisiones de Personal, como casi todas las decisiones en este tipo de estructuras, van a depender de la capacidad y de la personalidad del que ejerce la conducción.

La burocracia maquinal es el tipo de estructura que responde a casi todos los principios clásicos de administración. Las tareas son repetitivas, por lo que existe un alto grado de normalización. Los puestos de trabajo son altamente especializados vertical y horizontalmente, lo que significa que son rutinarios y existe muy poca

autonomía decisoria. Como consecuencia de esta característica, no es decisiva la selección (ya que el grado de capacitación que se requiere es mínimo) y en cambio adquiere mayor importancia la capacitación y el adoctrinamiento. También tienen importancia los aspectos administrativos de Personal, ya que son estructuras compuestas por un gran número de personas. 3. Las organizaciones pueden ser burocráticas sin por ello ser centralizadas. Su trabajo operativo puede ser estable, permitiendo la normalización, pero complejo, debiendo quedar las decisiones.

Diseño de estrategia

Prahalad y Hamel (1994) sostienen que si una empresa no es la primera en introducir una innovación es a consecuencia de no tener las competencias y capacidades necesarias, no reconocer el potencial de innovación, no poseer los activos complementarios para explotarla, no usar el mecanismo adecuado de apropiación del valor, o bien que el entorno no favorece su introducción. En esta cita quedan resumidas las principales características que sirven de referencia para evaluar la consistencia de una estrategia de innovación. Siguiendo la línea argumental de estos dos autores, el propósito del artículo es exponer, relacionar y sintetizar algunos planteamientos que pueden ser útiles como punto de partida para el diseño de una estrategia de innovación.

La excelencia: Es una palabra que permite resaltar la considerable calidad que convierte a un individuo u objeto en merecedor de una estima y aprecio elevados.

La noción de excelencia, por lo tanto, se relaciona a la idea de perfección y a las características sobresalientes. El término señala aquello que está por encima del resto y que posee escasas falencias o puntos débiles; en el mundo del consumo, puede tratarse de un producto de calidad probada o innovador.

En el caso de los seres humanos, la excelencia hace mención a alguna capacidad o habilidad fuera de lo común o a un talento difícil de igualar. También puede tratarse de una condición moral muy elevada, aunque es más común encontrar dicho concepto en un contexto académico o con relación a alguna disciplina artística. Si se toma como sinónimo de perfección, resulta un término peligroso, ya que para alcanzarla es necesario que no existan errores o personas que nos impidan conseguir nuestro objetivo.

Mejora continua: La creación organizada de un cambio beneficioso. El logro de niveles de rendimiento sin precedentes. Un sinónimo es “Ruptura” Es aplicable a los conceptos de calidad que hemos definido.

Eduardo Deming (1996), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

2.5. Hipótesis

Hipótesis General

El potencial humano incide en la calidad de productos en el Establecimiento Penal de Ayacucho 2017.

Hipótesis Específicas:

La motivación fortalece la excelencia en el potencial humano en el Establecimiento Penal de Ayacucho.

La evaluación de desempeño ayuda en el aporte de valor en el potencial humano en el Establecimiento Penal de Ayacucho.

El diseño de estrategias influye en la mejora continua en el Establecimiento Penal de Ayacucho.

III. METODOLOGIA

3.1. Diseño de investigación

El tipo de investigación que se realizó fue cuantitativo, puesto que se utilizaron técnicas de conteo y de medición. El nivel de investigación que se realizó fue descriptivo, ya que se proyectó comprender, describir, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos del problema planteado.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron el diseño no experimental, transversal, descriptivo.

No experimental, porque se realizó sin operar premeditadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su texto.

Es transversal, porque el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo.

Es descriptivo, porque solo se describirán las partes más relevantes de las variables de estudio.

La investigación describe y analiza las características del potencial humano y calidad de productos en el establecimiento penal de Ayacucho lo que permite presentar una síntesis del trabajo de investigación

3.2. Población y muestra

Población

La población constituida por los internos trabajadores de talleres como zapatería, carpintería, manualidades, entre otros del Establecimiento Penal de Ayacucho 2017.

Muestra

La muestra fue de 40 personas internas y 120 usuarios o visitantes del centro penitenciario, obtenidas con la aplicación de la formula estadística siguiente.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

De donde:

$$N=1200$$

$$Z=1,96$$

$$P=0.5$$

$$Q = 1 - P = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$d = 0.05$$

Hallando n:

$$n = \frac{(1.96)^2 (1200) (0.25)}{(1.96)^2 (0.25) + (1200) (0.0025)}$$

$$n = 120$$

3.3. Definición y operacionalización de variables

Variable 1: Potencial humano

Variable 2: Calidad de productos

3.4. Técnicas e instrumentos

Técnica: La encuesta

Instrumento: El cuestionario

3.5. Plan de análisis

Observación: Se efectuó la observación a internos y los usuarios o las personas visitantes, y así también, la calidad de producto ofrecido.

Entrevista: Se efectuó entrevistas a internos y clientes o visitantes selectivamente, previamente se confeccionó una guía con la finalidad de lograr objetivos.

Encuesta: Se procuró medir el nivel de potencial humano y calidad en productos.

Pertinencia y validez del método de investigación

El método es pertinente y válido pues tiene un diseño que nos permitió conseguir el objetivo propuesto en la investigación. En otras palabras mide lo que se pretende medir; las competencias gerenciales como constructo de la ventaja competitiva.

Pertinencia y validez del instrumento de recolección de datos

Requisitos que cubre el instrumento de medición sabemos que toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales; confiabilidad y validez. Por tanto, el instrumento que utilizamos cumplió con:

La confiabilidad. Es un instrumento de medición con grado de precisión o exactitud confiable, en el sentido de que si aplicamos repetidamente el instrumento al mismo grupo informante se produciría iguales resultados.

La validez. Es un instrumento que contiene el suficiente nivel o grado para medir la variable

3.6. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES / INDICADORES	METODOLOGÍA	UNIVERSO Y MUESTRA
<p><u>Problema general</u> ¿Cómo el potencial humano incide en la calidad de productos en el Establecimiento Penal de Ayacucho – 2017?</p> <p><u>Problema específico</u> ¿Cómo el diseño de estrategias influye en la mejora continua en el Establecimiento Penal de Ayacucho?</p> <p>¿Cómo la motivación fortalece la excelencia en el Potencial humano del Establecimiento Penal de Ayacucho?</p> <p>¿De qué forma la evaluación de desempeño ayuda en el aporte de valor en el Potencial humano en el Establecimiento Penal de Ayacucho?</p>	<p><u>Objetivo general</u> Determinar como el potencial humano incide en la calidad de productos en el Establecimiento Penal de Ayacucho – 2017</p> <p><u>Objetivo específico</u> Describir el diseño de estrategias que influye en la mejora continúa en el Establecimiento Penal de Ayacucho.</p> <p>Determinar si la motivación fortalece la excelencia en el Potencial humano en el Establecimiento Penal de Ayacucho.</p> <p>Demostrar si la evaluación de desempeño ayuda en el aporte de valor en el Potencial humano en el Establecimiento Penal de Ayacucho.</p>	<p><u>Hipótesis general</u> El potencial humano incide en la calidad de productos en el Establecimiento Penal de Ayacucho 2017</p> <p><u>Hipótesis específicos</u> El diseño de estrategias influye en la mejora continua en el Establecimiento Penal de Ayacucho.</p> <p>La motivación fortalece la excelencia en el Potencial humano en el Establecimiento Penal de Ayacucho.</p> <p>La evaluación de desempeño ayuda en el aporte de valor en el Potencial humano en el Establecimiento Penal de Ayacucho.</p>	<p><u>Variable independiente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Potencial humano <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Diseño de estrategia Motivación Evaluación de desempeño <p><u>Variable dependiente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Calidad de productos <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Mejora continua Excelencia Aporte de valor 	<p><u>Tipo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Descriptivo <p><u>Nivel</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Descriptivo Correlacional <p><u>Diseño</u></p> <ul style="list-style-type: none"> No experimental <p><u>Técnica</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Análisis documental Bibliográfico <p><u>Instrumento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta Cuestionario 	<p><u>Universo</u> Establecimiento Penal</p> <p><u>Población</u> Especialidades ocupacionales</p> <p><u>Muestra</u> 40 internos en ocupaciones laborales 120 clientes</p>

3.7. Principios éticos

Se ha respetado la confidencialidad de la participación de los participantes. Cada una de las teorías, se encuentra debidamente citada indicando la fuente, por el investigador.

Se ha trabajado con los resultados obtenidos en el trabajo, sin la intervención y manipulación de los datos a fin de alcanzar los resultados esperados.

IV. RESULTADOS

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

ENCUESTA A LOS INTERNOS

Tabla N° 01

Pregunta N° 1.- ¿En el Establecimiento Penal de Ayacucho donde usted realiza actividades laborales, sus compañeros muestran actitudes y conductas?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Excelente		
Buena	22	55.0%
Regular	14	35.0%
Deficiente	4	10.0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Internos del Penal Ayacucho.

El cuadro nos muestra, que más de la mitad 55%, tienen buenas actitudes y conductas, el 35% regular y el 10% deficiente

Cuadro N° 01

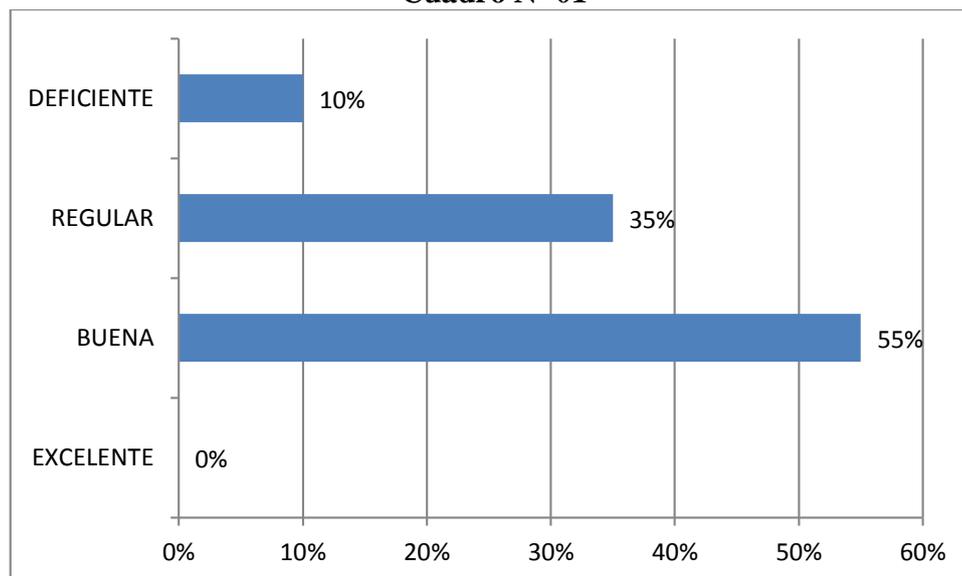


Tabla N° 02

Pregunta N° 2.- ¿Cuál cree usted que es el nivel de conocimiento de sus compañeros que realizan actividades laborales?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Excelente		
Buena	12	30.0%
Regular	25	63.0%
Deficiente	3	7.0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Internos del Penal Ayacucho.

De la encuesta realizada, expresa que el nivel de conocimiento es regular 63%, buena el 30% y deficiente el 7%, expresándose como que existe en términos generales que es de regular a bueno

Cuadro N° 02

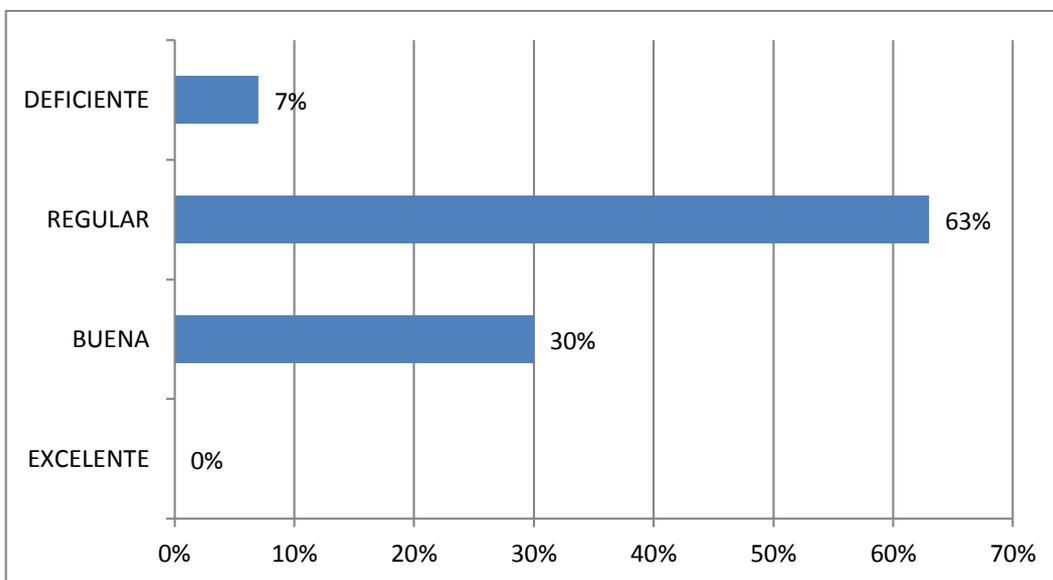


Tabla n° 03

Pregunta N° 3.- ¿Percibe usted que hay una mejora continua en las actividades laborales de sus compañeros en el Establecimiento Penal?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	70.0%
No	12	30.0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Internos del Penal Ayacucho.

En cuanto a la mejora continua se aprecia que a medida, que un interno labora, mejora paulatinamente, diciendo Si 70% y No 30%

Cuadro N° 03

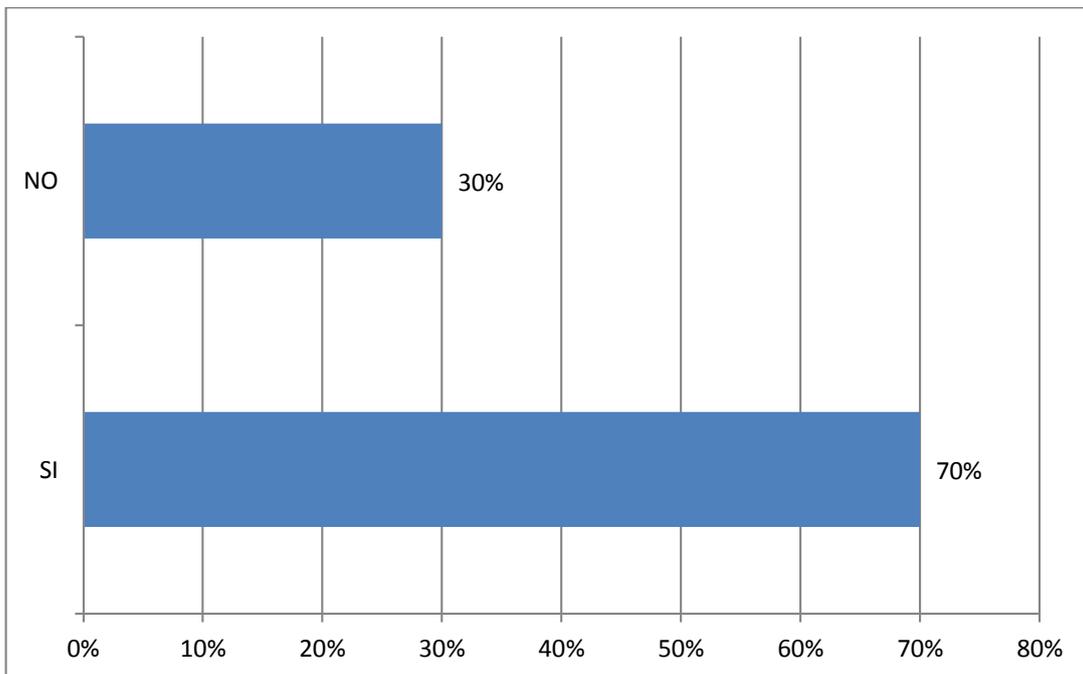


Tabla N° 04

Pregunta N° 4.- ¿Todos se esfuerzan en el cumplimiento de los objetivos establecidos, en las diferentes actividades laborales programadas?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	65.0%
No	14	35.0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Internos del Penal Ayacucho.

Los internos más de la mitad de los que laboran, trabajan pensando en cumplir con los objetivos.

Cuadro N° 04

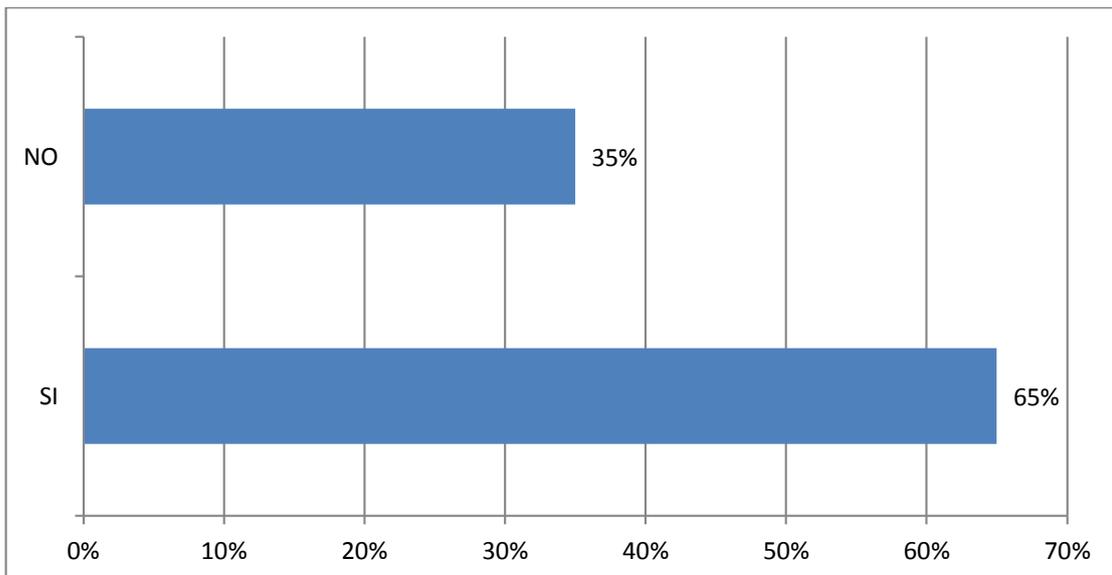


Tabla N° 05

Pregunta N° 5 ¿Considera usted que sus compañeros realizan actividades laborales estrictamente según los procedimientos establecidos en los manuales del Establecimiento Penal, sin ningún criterio de simplificación?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	30.0%
No	28	70.0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Internos del Penal Ayacucho.

La mayoría 70% no cumple con las reglas plasmadas en los manuales donde describen los procedimientos.

Cuadro N° 05

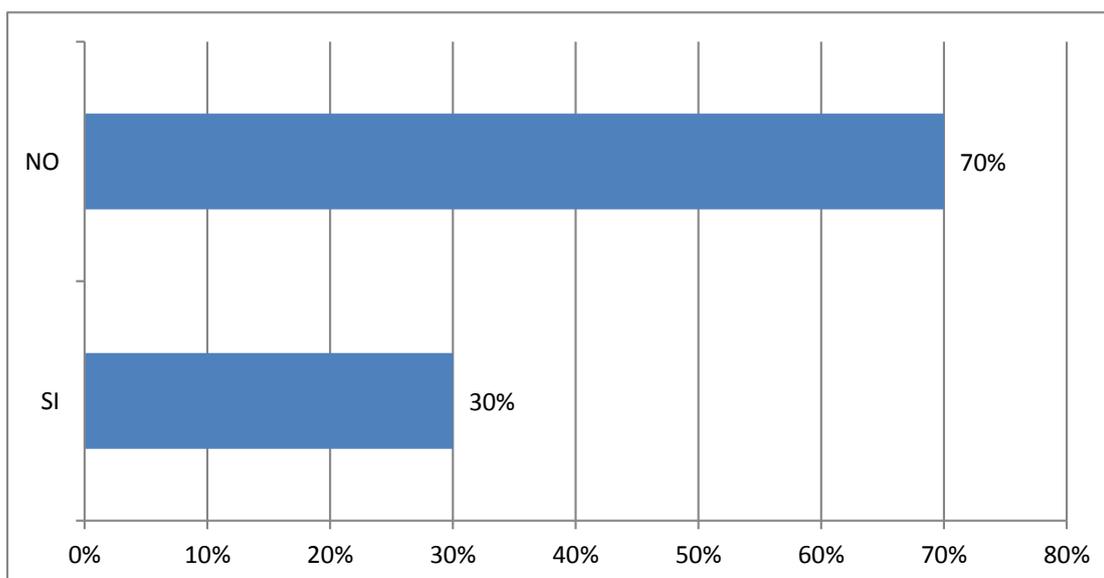


Tabla N° 06

Pregunta N° 6 ¿Considera usted que sus compañeros de actividades laborales practican los valores humanos en el Establecimiento Penal, por ejemplo la honestidad, identificación y responsabilidad?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	40.0%
No	24	60.0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Internos del Penal Ayacucho.

Más de la mitad 60%, no toman en cuenta los valores, en la realización de sus actividades y un 40% si actúan con los valores presentes.

Cuadro N° 06

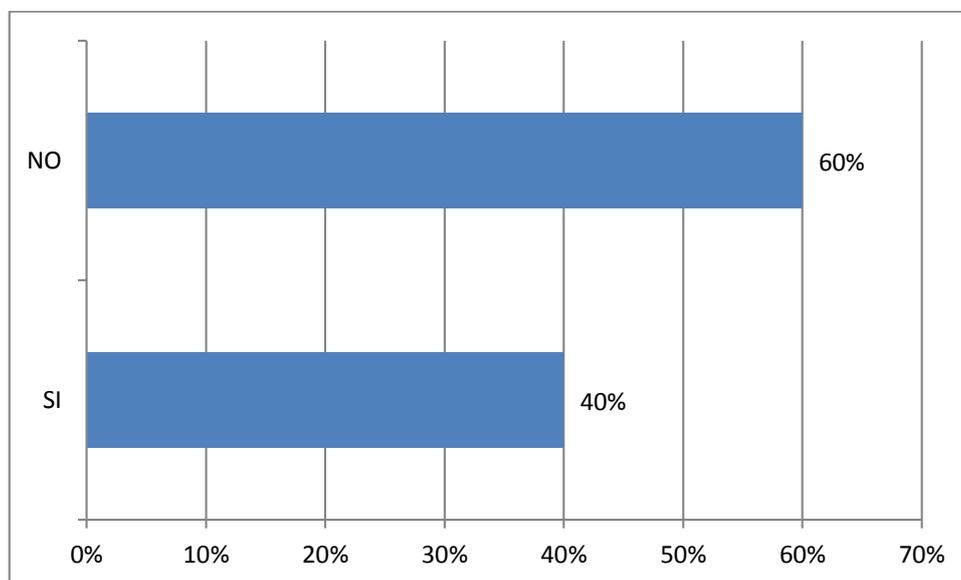


Tabla N° 07

Pregunta N° 7 ¿Para tomar decisiones necesariamente se rigen por las normas legales, los estatutos, reglamentos y directivas?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	10.0%
No	36	90.0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Internos del Penal Ayacucho.

Las decisiones se toman sin tener en cuenta las normas legales los estatutos, reglamentos y directivas 90%

Cuadro N° 07

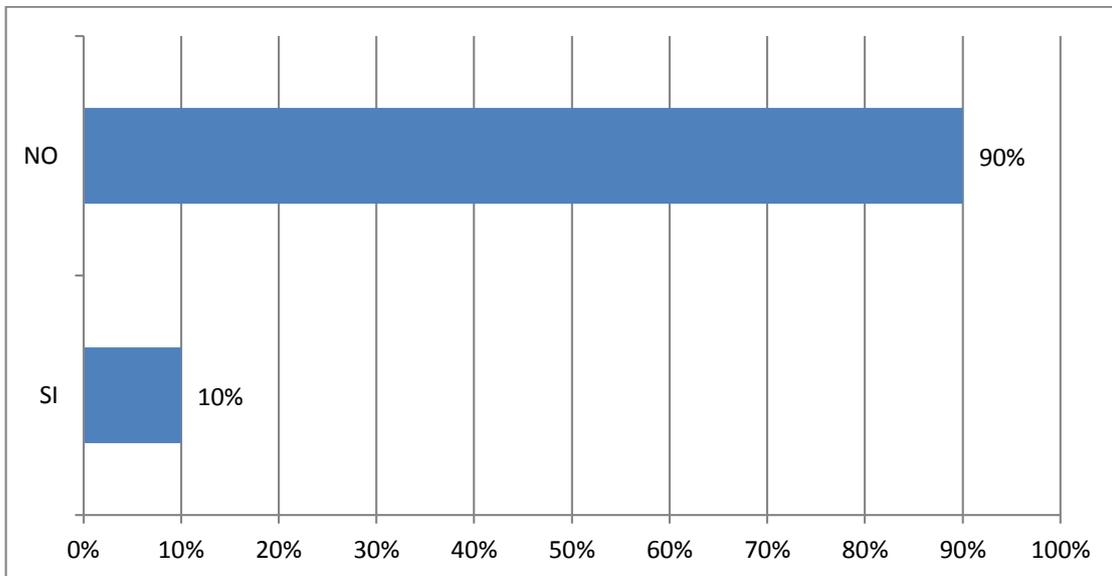


Tabla N° 08

Pregunta N° 8 ¿Cada quién está preocupado en cumplir sólo lo que corresponde a sus actividades laborales?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	70.0%
No	12	30.0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Internos del Penal Ayacucho.

En su mayoría 70%, los internos cumplen con lo que les corresponde y no forman equipos de producción

Cuadro N° 08

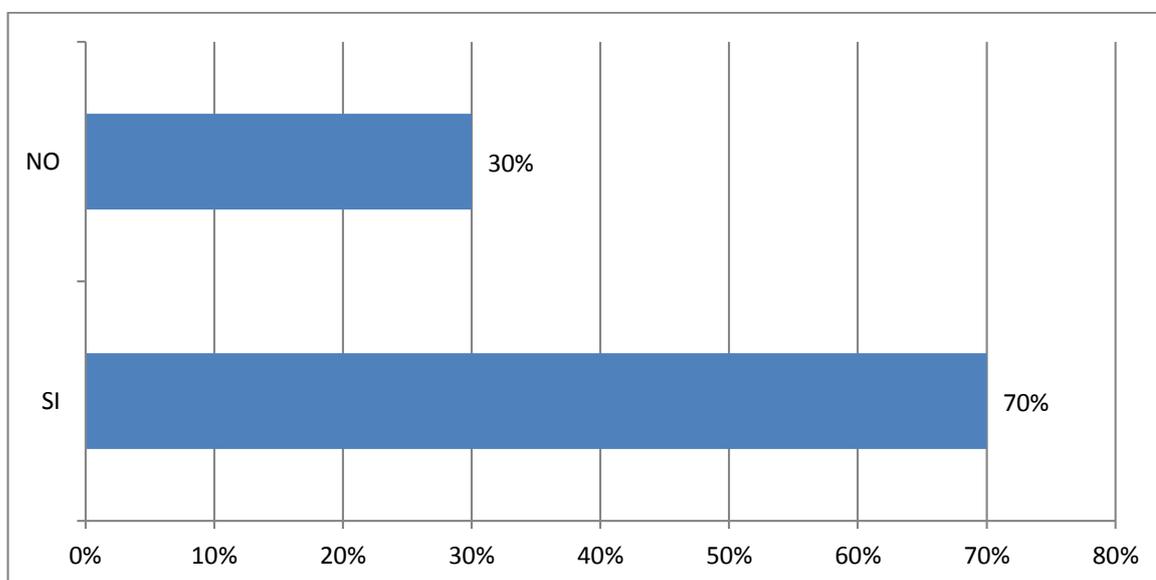


Tabla N° 09

Pregunta N° 9.- ¿En el Establecimiento Penal donde usted se encuentra, se les capacita en los temas de calidad de productos?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	25.0%
No	30	75.0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Internos del Penal Ayacucho.

No existe un programa de capacitación 75%, los internos aprenden con los que tienen mayor experiencia y que es tomado como capacitación, solo de los que laboran el 25%, si recibió capacitación de un profesor del penal

Cuadro N° 09

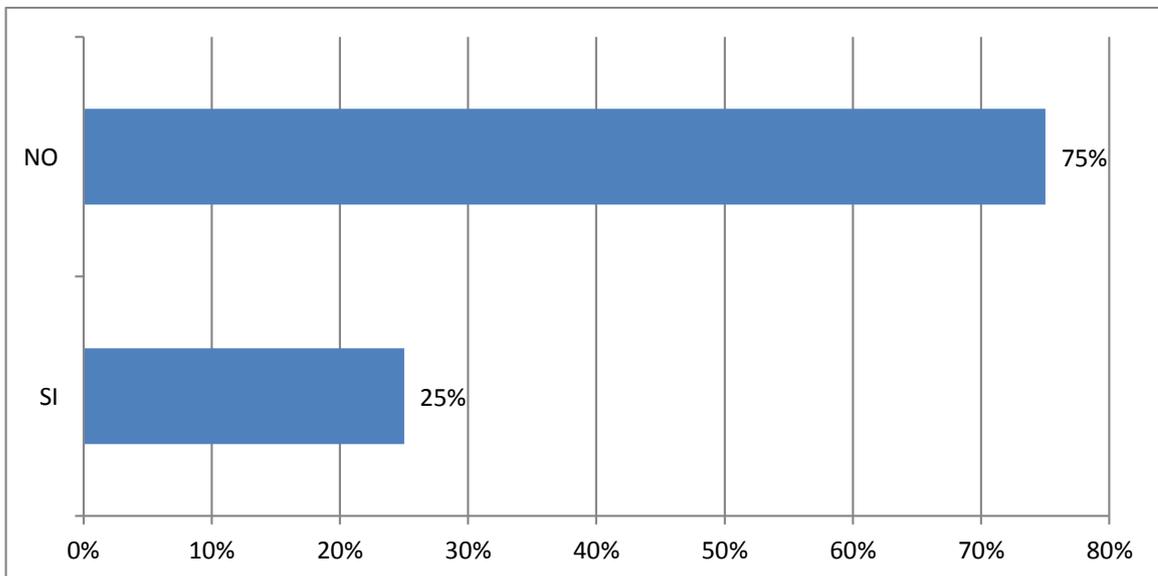


Tabla N° 10

Pregunta N° 10 ¿Usted que realiza actividades laborales en el Establecimiento Penal cumple con los objetivos y metas establecidas?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	10.0%
No	36	90.0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Internos del Penal Ayacucho.

La mayoría 90% no cumple con los objetivos y metas establecidas

Cuadro N° 10

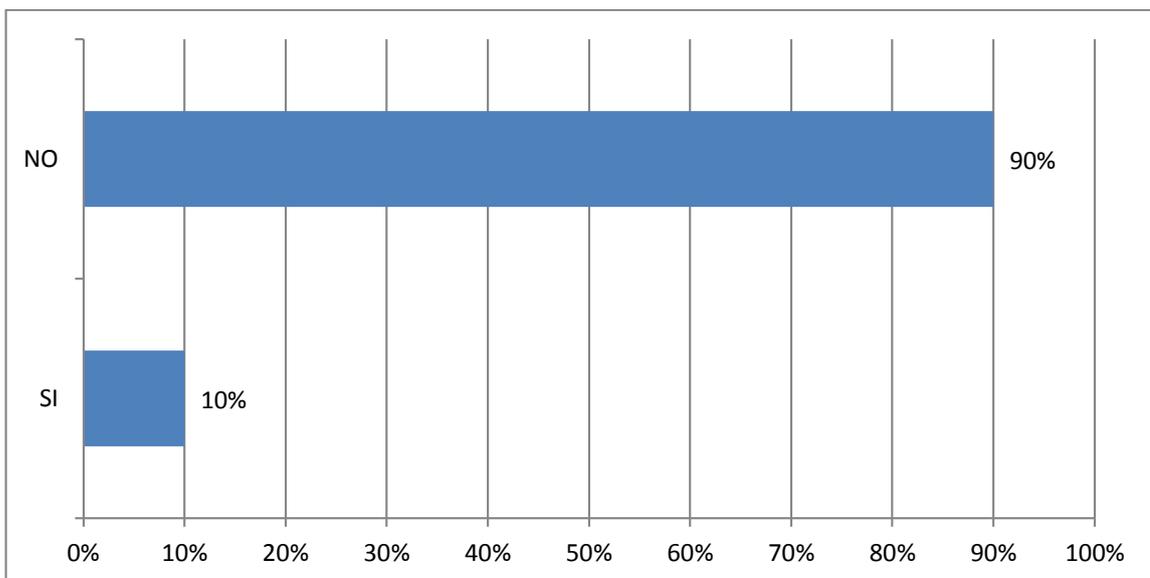


Tabla N° 11

Pregunta N° 11 ¿Hay internos que desarrollan actividades laborales que evaden su responsabilidad, retrasan y/o obstaculizan su realización y cumplimiento de las obligaciones?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	65.0%
No	14	35.0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Internos del Penal Ayacucho.

La encuesta expresa que más de la mitad 65%, no desarrollan adecuadamente sus labores que retrasan la producción y le resta calidad.

Cuadro N° 11

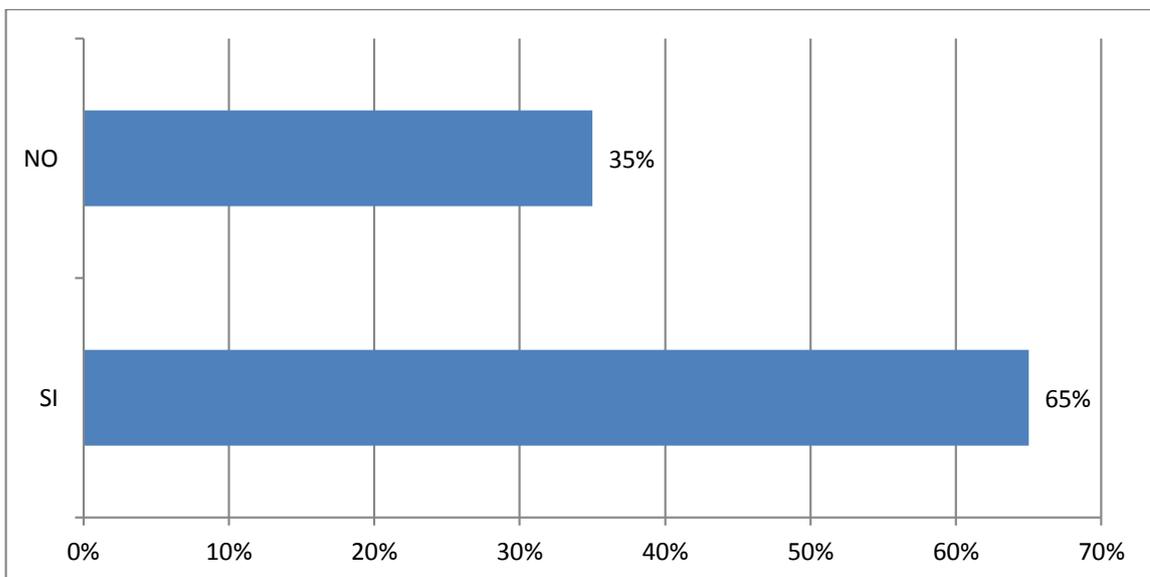


Tabla N° 12

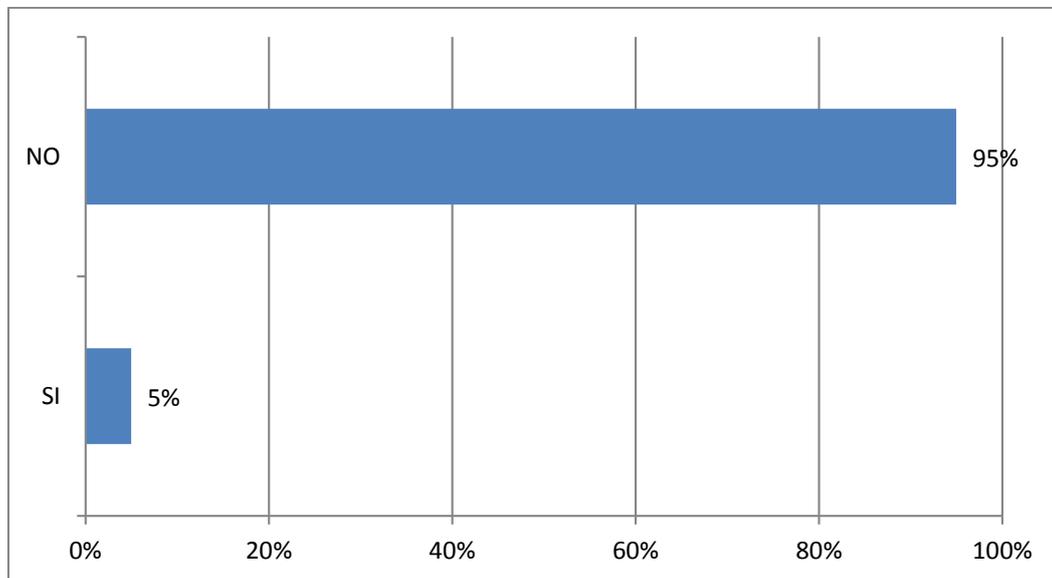
Pregunta N° 12. ¿Para la solución de problemas, sus compañeros, especialmente los jefes, intervienen con criterio racional, imaginación creativa y efectividad?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	5.0%
No	38	95.0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Internos del Penal Ayacucho.

Los Problemas no se resuelven racionalmente solo en algunos casos el 5% se resuelven de la mejor manera y el 95% de problemas de manera desordenada y sin creatividad

Cuadro N° 12



ENCUESTA A LOS CLIENTES

Tabla N° 13

Pregunta N° 1.- ¿Con que frecuencia visita al Establecimiento Penal de Ayacucho?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	48	40.0%
Quincenal	42	35.0%
Mensual	18	15.0%
Anual	12	10.0%
Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de Productos del Pena de Ayacucho.

La mayoría de los visitantes que se interesan en los productos de los internos lo realizan semanalmente 48% y quincenalmente 42%, teniendo el 15% mensualmente y el 12% anualmente.

Cuadro N° 13

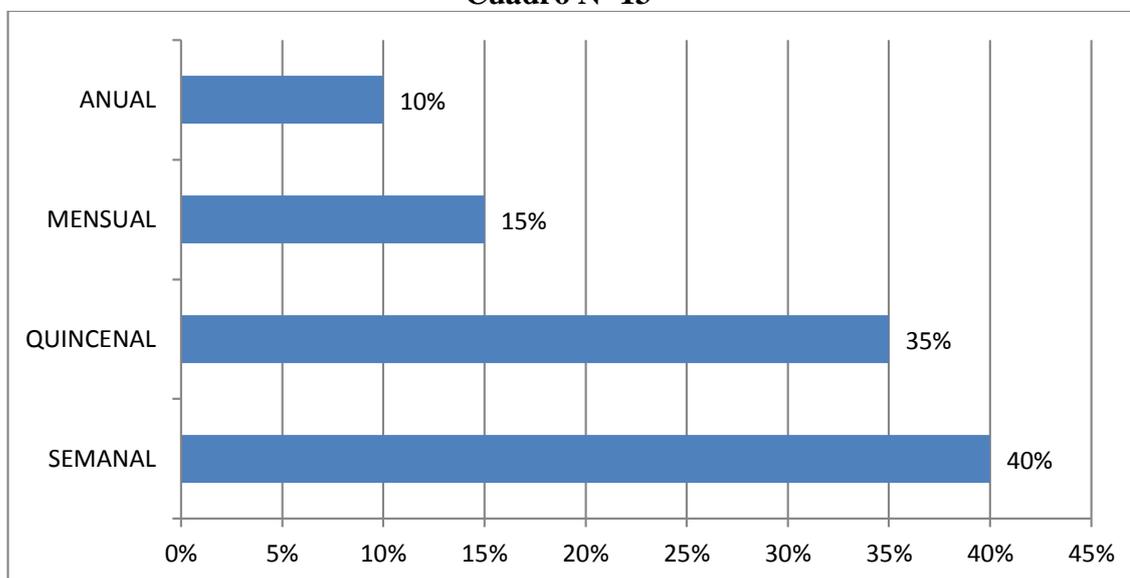


Tabla N° 14

Pregunta N° 2. Cada vez que requiere de los productos en el establecimiento Penal de Ayacucho en términos generales usted diría que es:

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Buena	78	65.0%
Regular	42	35.0%
Mala		
Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de Productos del Pena de Ayacucho.

De a encuesta se tiene que el 65% califican que es bueno el producto y el 35% como regular, entendiendo como aceptable la producción de los internos

Cuadro N° 14

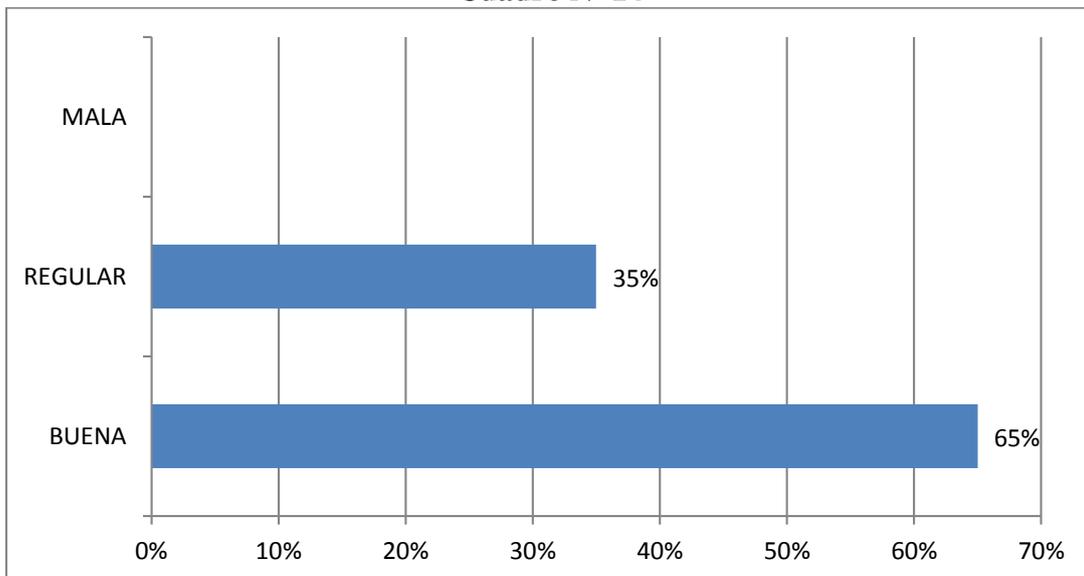


Tabla N° 15

Pregunta N° 3.- Los internos conocen las actividades laborales por lo cual se mantienen ocupados?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	102	85.0%
No	18	15.0%
Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de Productos del Pena de Ayacucho.

El los internos tienen conocimiento, a partir que se involucran y en la producción el 85% muestra que si conoce y el 15% no lo conoce

Cuadro N° 15

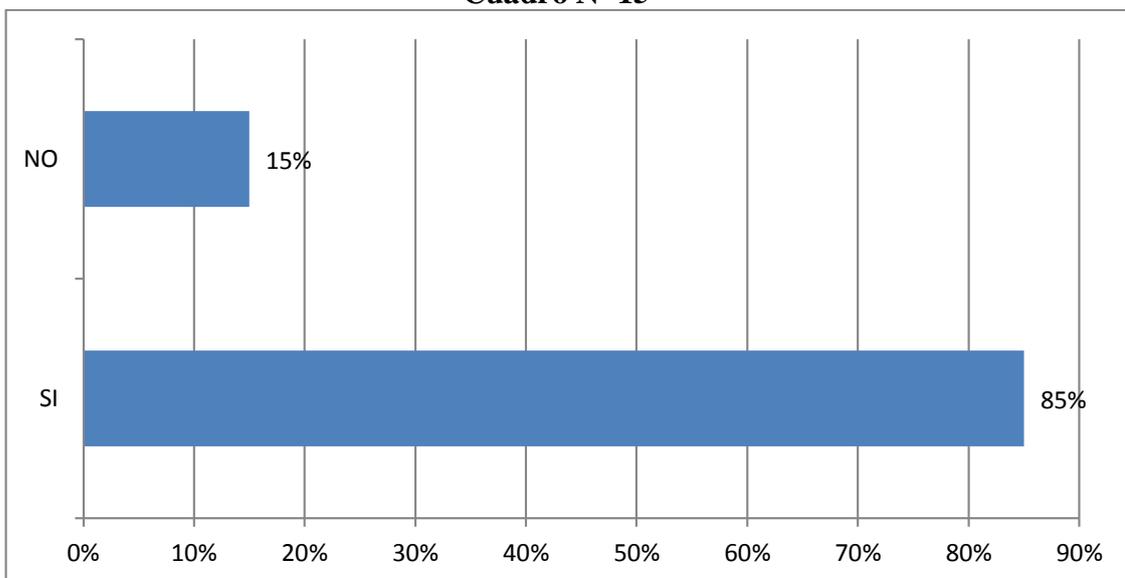


Tabla N° 16

Pregunta N° 4.- ¿Cómo cliente, cree usted que cumplió con todas sus expectativas los productos?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	90	75.0%
No	30	25.0%
Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de Productos del Pena de Ayacucho.

El 75% de los clientes cumplieron con las expectativas de los productos y el 25% creen que falta mejorar los productos

Cuadro N° 16

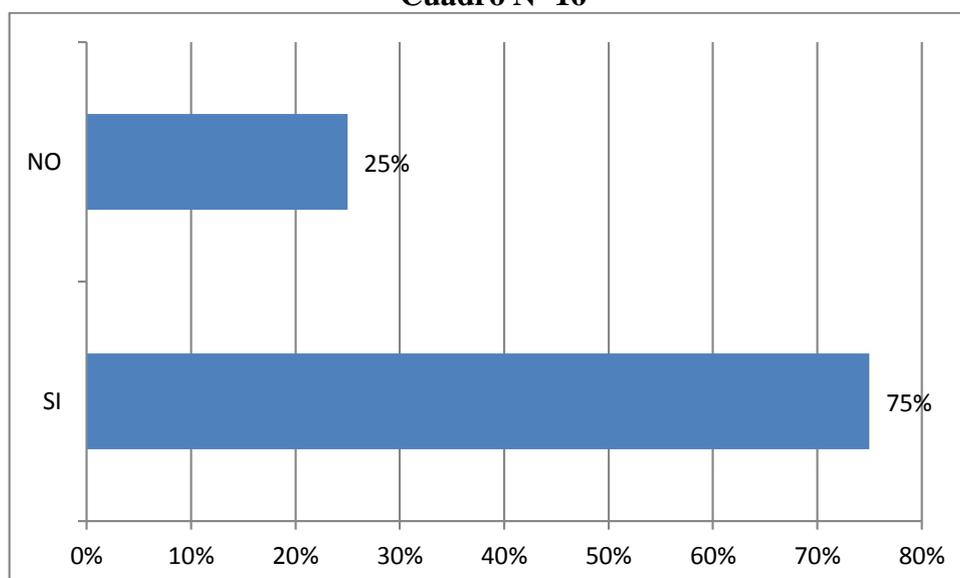


Tabla N° 17

Pregunta N° 5.- ¿Cuando usted adquirió el producto los costos eran accesibles?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	108	90.0%
No	12	10.0%
Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de Productos del Pena de Ayacucho.

Los costos (precios), fueron accesibles para el 90% de clientes y el 10% le pareció superiores

Cuadro N° 17

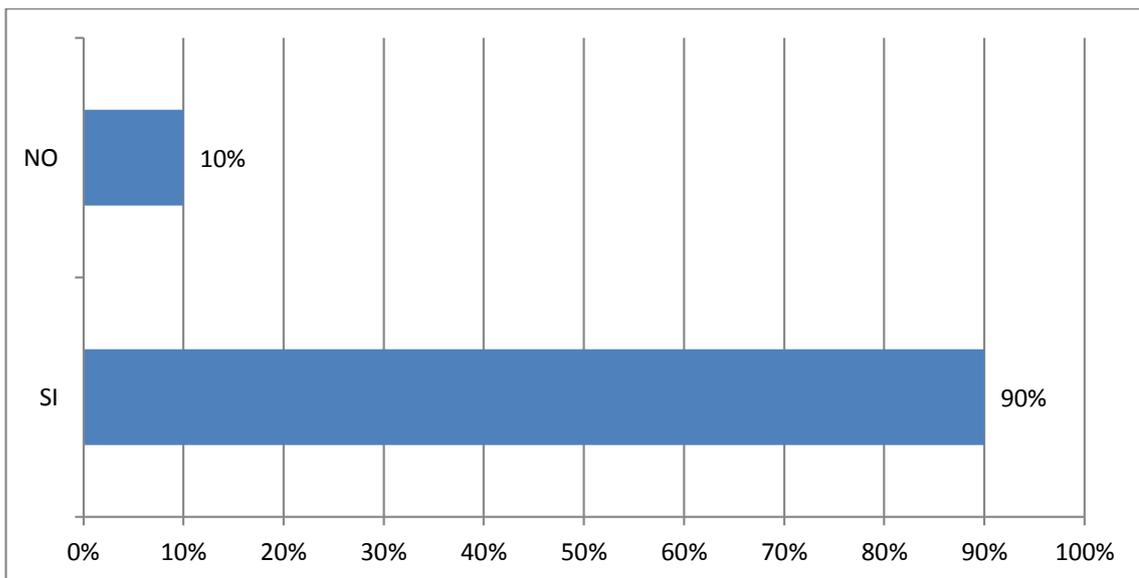


Tabla N° 18

Pregunta N° 6.- ¿Qué opina usted sobre la calidad de los productos que adquirió?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Buena	96	80.0%
Regular	24	20.0%
Mala		
Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de Productos del Pena de Ayacucho.

La calidad del producto son aceptables, teniendo el 80% bueno y el 20% regular y nadie indica que es mala

Cuadro N° 18

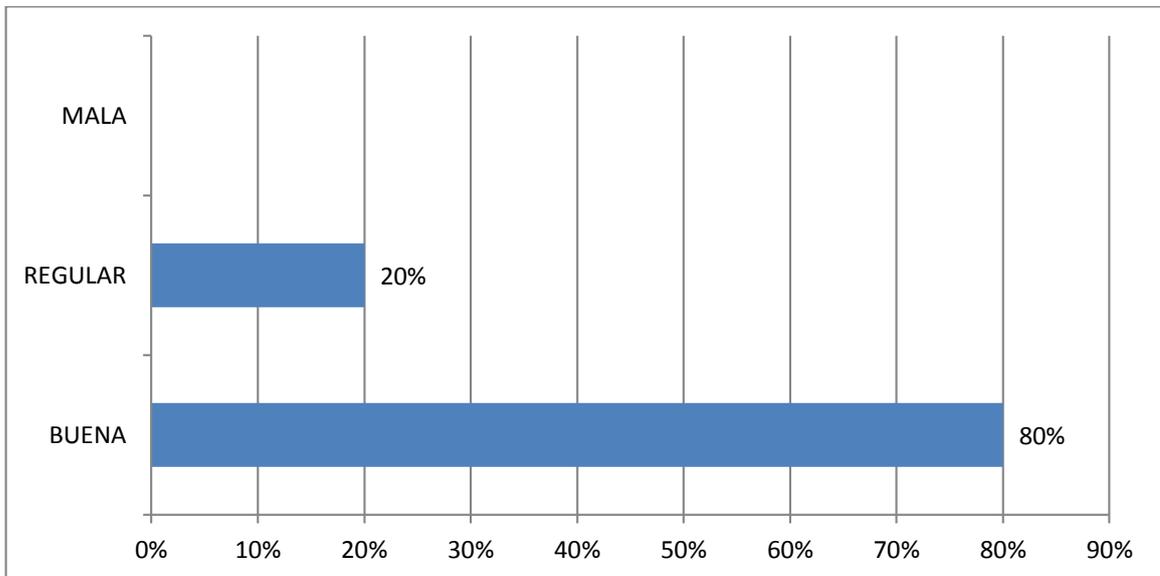


Tabla N° 19

Pregunta N° 7.- ¿Cómo es la atención al cliente de los productos que adquirió?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Buena	114	95.0%
Regular	6	5.0%
Mala		
Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de Productos del Pena de Ayacucho.

De venta de productos en el penal de Ayacucho, en cuanto a la atención es buena, por lo mismo que es parte de sus beneficios económicos

Cuadro N° 19

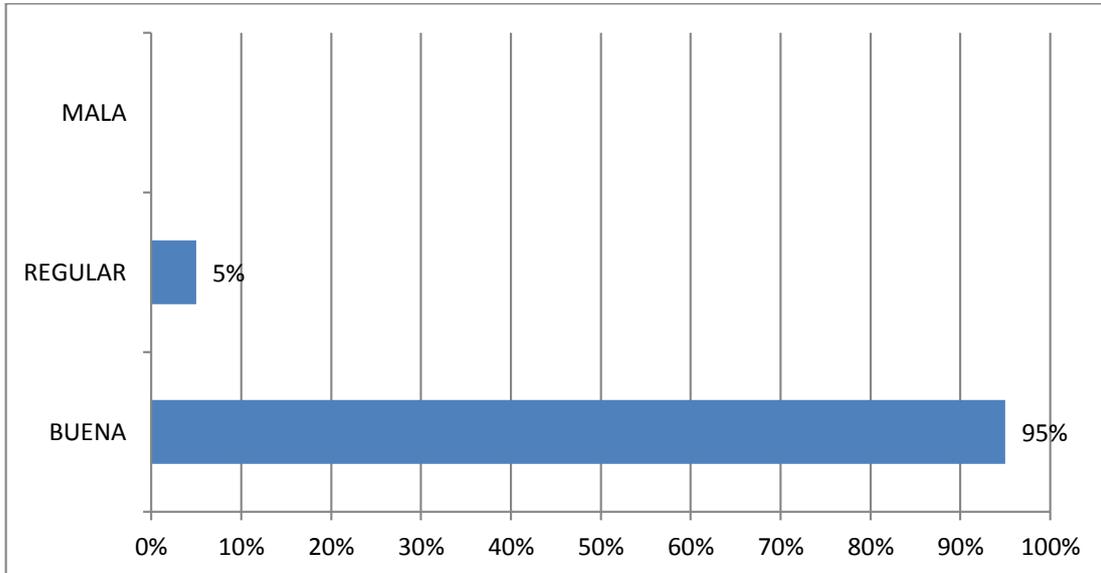


Tabla N° 20

Pregunta N° 8.- ¿Los internos del establecimiento Penal de Ayacucho aplican los valores humanos?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	35.0%
No	78	65.0%
Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de Productos del Pena de Ayacucho.

Los clientes tienen la percepción, que los internos no actúan con valores en su accionar como productores solo el 35% lo si actúan con valores

Cuadro N° 20

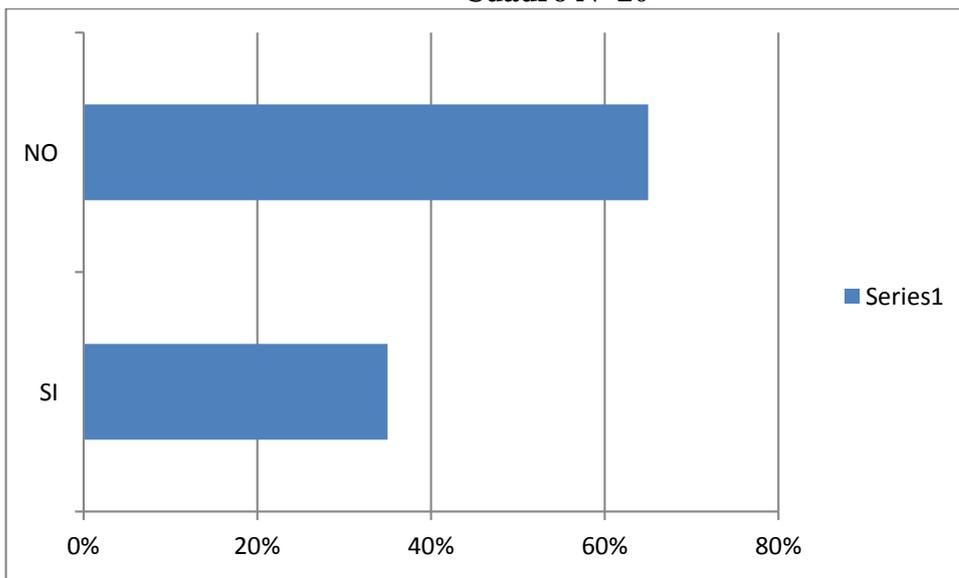


Tabla N° 21

Pregunta N° 9.- ¿El producto que adquirió en el Establecimiento Penal les dio a conocer su Visión y Misión?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	5.0%
No	114	95.0%
Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de Productos del Pena de Ayacucho.

A través de los clientes se percataron que los internos no conocen sobre aspectos de visión y misión teniendo al 5%, que si tienen idea de los que es y el 95% no lo saben

Cuadro N° 21

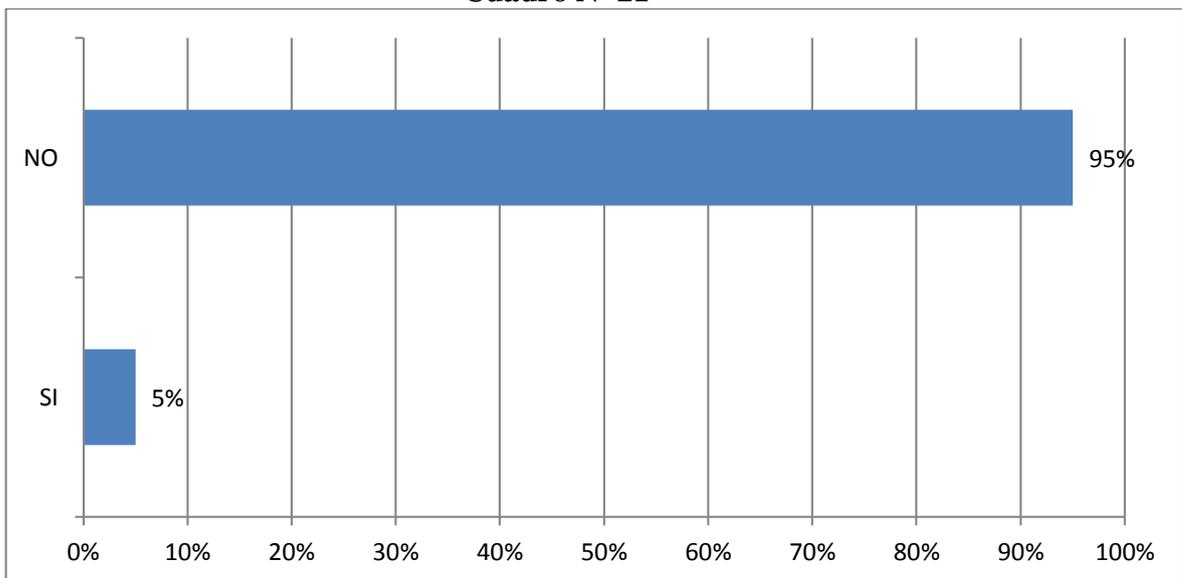


Tabla N° 22

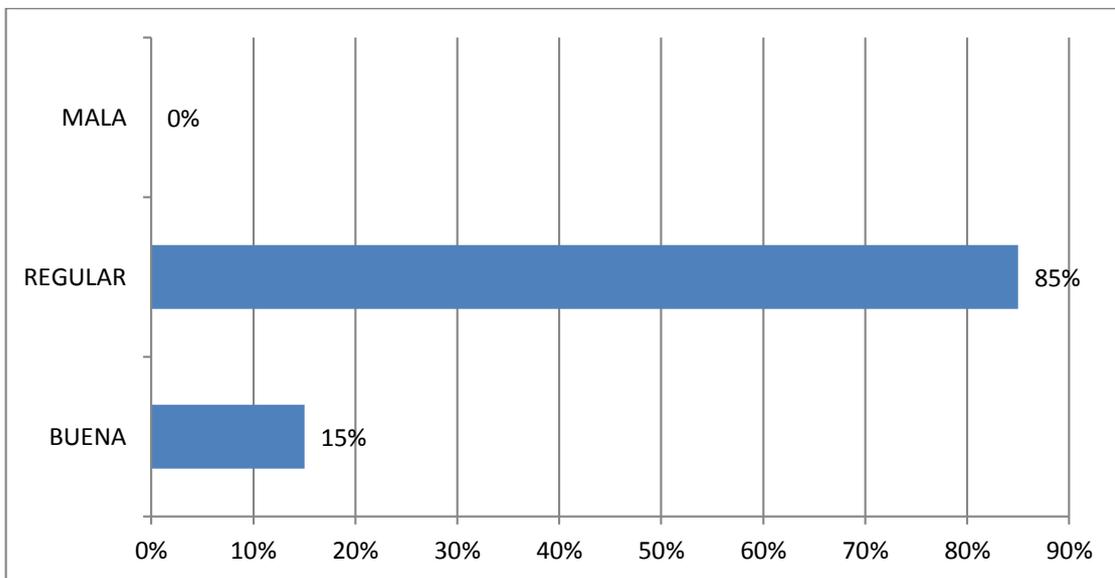
Pregunta N° 10.- ¿Cómo calificaría a los internos laborales de acuerdo a su motivación?

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Buena	18	15.0%
Regular	102	85.0%
Mala		
Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de Productos del Pena de Ayacucho.

Los clientes califican a los internos su motivación que es buena al 15% y regular para el 85%, entendiendo que no hay iniciativas motivadoras.

Cuadro N° 22



V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La necesidad de que el potencial humano incida en la elaboración, fabricación o confecciones de productos como prendas de vestir, calzados, artículos de carpintería, tallado en piedras de huamanga, trabajos en cuero, tejidos, manualidades y otros en cantidades que debería incrementarse, lo cual es otro tema la producción; la investigación debe incidir en la calidad que el mercado local, regional, nacional y global hoy exige; no solo en cuanto a precios, diseño, tamaños, forma, colores, estilos, tendencias, etc. Queda objetívísimo que, el potencial humano incide en la calidad de productos en el Establecimiento Penal de Ayacucho.

5.2. Recomendaciones

A las empresas que implementen estrategias para fortalecer los aspectos claves en la gestión de recursos humanos como la motivación, estas tiene que realizarse permanente para el logro de los objetivos institucionales.

A las empresas para que desarrollen acciones de capacitación permanente a sus trabajadores, en temas relacionados al cumplimiento de sus labores, estrategias de liderazgo, gestión de calidad, eficiencia, eficacia, entre otros.

A los directivos de las empresas a mejorar las condiciones laborales del área de trabajo, mecanismos de reconocimiento, y desarrollar de manera permanente acciones de motivación y liderazgo para mejorar el rendimiento laboral.

A los directivos de las empresas a mejorar o implementar un sistema adecuado de evaluación del rendimiento laboral.

A los trabajadores que se involucren de manera activa en todas las actividades programadas por las empresas.

VI. DISCUSIÓN

La hipótesis general afirma que el potencial humano incide en la calidad de productos no son competitivas en el mercado Ayacuchano, problema que será resuelto a través de la eficiente atención al potencial humanos generando estrategias y ventajas competitivas que les permitirá adquirir un buen posicionamiento en el mercado.

A través del análisis descriptivo efectuado a los internos del establecimiento penal de Ayacucho comprobamos que el diseño de estrategia no influye en la mejora continua y que la motivación influye en la elaboración de excelentes productos por el potencial humanos del establecimiento penal de Ayacucho.

En conclusión, la evaluación de desempeño ayuda en el aporte de valor en el potencial humanos en el establecimiento penal, por tanto, una adecuada motivación fortalece la excelencia en el potencial humano.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Calle, O. V. (2016). *Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo*. *Cultura, Educación y Sociedad*, 2(1), 171-175.
- Furnham, A. (1992). *Personalidad en el trabajo. El papel de las diferencias individuales en el lugar de trabajo*. Londres: Routledge.
- García, Lidia (2014). *Motivación Laboral y Desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*. Universidad de Montemorelos, Facultad de Ciencias Administrativas. México.
- Barón, J. (2013). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo – MINSA 2012*. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/179/1/TL_Baron_Rodriguez_JovannaKatherine.pdf
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). *Ampliar el dominio de criterio para incluir elemento del desempeño contextual*. (Borman, Ed.) *Selección de personal en las organizaciones*, 71-98.
- Bravo, G., Marjury, T., & Treminio, M. (2016). *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* (Doctoral. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

- Carmona, A. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones Europeas*, 1(4), 53-80-79.
- Campbell, J. (1990). *Modelar el problema de la predicción del desempeño en la psicología industrial y organizacional. Manual de psicología industrial y organizacional.*
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill Interamericana
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORE
- Espada, M. (2006). *Nuestro motor emocional: la motivación*. En M. Espada García, *Nuestro motor emocional: la motivación*. Díaz de Santos.
- Fernández, C., Hernández, R., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Gutiérrez, A. B., & Gutiérrez, F. B. (2016). *Origen de la productividad, ¿Capital humano? ¿Administración?. Mercados y Negocios*, 5-30.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1980). *Rediseño del trabajo*. Wesley: Addison.
- Hernández, R., Ferrnández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hurtado, M. (2016). *Factores motivacionales que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la mecánica automotriz ubicada en San Diego estado Carabobo*. Barbula: Bachelors thesis.

ANEXOS

ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipotesis	Variables / Indicadores	Metodología	Universo y muestra
<p>Problema general ¿Cómo el potencial humano incide en la calidad de productos en el Establecimiento Penal de Ayacucho – 2017?</p> <p>Problema específico ¿Cómo el diseño de estrategias influye en la mejora continua en el Establecimiento Penal de Ayacucho?</p> <p>¿Cómo la motivación fortalece la excelencia en el Potencial humano del Establecimiento Penal de Ayacucho?</p> <p>¿De qué forma la evaluación de desempeño ayuda en el aporte de valor en el Potencial humano en el Establecimiento Penal de Ayacucho?</p>	<p>Objetivo general Determinar como el potencial humano incide en la calidad de productos en el Establecimiento Penal de Ayacucho – 2017</p> <p>Objetivo específico Describir el diseño de estrategias que influye en la mejora continúa en el Establecimiento Penal de Ayacucho.</p> <p>Determinar si la motivación fortalece la excelencia en el Potencial humano en el Establecimiento Penal de Ayacucho.</p> <p>Demostrar si la evaluación de desempeño ayuda en el aporte de valor en el Potencial humano en el Establecimiento Penal de Ayacucho.</p>	<p>Hipótesis general El potencial humano incide en la calidad de productos en el Establecimiento Penal de Ayacucho 2017</p> <p>Hipótesis específicos El diseño de estrategias influye en la mejora continua en el Establecimiento Penal de Ayacucho.</p> <p>La motivación fortalece la excelencia en el Potencial humano en el Establecimiento Penal de Ayacucho.</p> <p>La evaluación de desempeño ayuda en el aporte de valor en el Potencial humano en el Establecimiento Penal de Ayacucho.</p>	<p>Variable independiente Potencial humano</p> <p>Indicadores .Diseño de estrategia .Motivación .Evaluación de desempeño</p> <p>Variable dependiente Calidad de productos</p> <p>Indicadores .Mejora continua .Excelencia .Aporte de valor</p>	<p>Tipo Descriptivo</p> <p>Nivel Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Técnica Análisis documental Bibliográfico</p> <p>Instrumento Encuesta Cuestionario</p>	<p>Universo Establecimiento Penal</p> <p>Población Especialidades ocupacionales</p> <p>Muestra 40 internos en ocupaciones laborales 120 clientes</p>

CUESTIONARIO PARA LOS CLIENTES DE LOS PRODUCTOS EN
EL ESTABLECIMIENTO PENAL DE AYACUCHO

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación de “EL POTENCIAL HUMANO Y CALIDAD DE PRODUCTOS EN EL ESTABLECIMIENTO PENAL DE AYACUCHO 2017”

La información que usted proporcionara es de carácter confidencial y será utilizada solo con fines académicos, por lo que se le agradece anticipadamente por su valiosa colaboración y objetividad.

INSTRUCCIONES

A continuación se le presenta una serie de preguntas con varias alternativas, las mismas que debe marcar seleccionando únicamente una opción de acuerdo a su perspectiva.

1.- ¿Con que frecuencia visita al Establecimiento Penal de Ayacucho?

Semanal () quincenal () mensual () anual ()

2. Cada vez que requiere de los productos en el establecimiento Penal de Ayacucho en términos generales usted diría que es:

Buena ()

Regular ()

Mala ()

3.- Los internos conocen las actividades laborales por lo cual se mantienen ocupados?

Si ()

No ()

4.- ¿Cómo cliente, cree usted que cumplió con todas sus expectativas los productos?

Si ()

No ()

5.- ¿Cuando usted adquirió el producto los costos eran accesibles?

Si ()

No ()

6.- ¿Qué opina usted sobre la calidad de los productos que adquirió?

Buena ()

Regular ()

Mala ()

7.- ¿Cómo es la atención al cliente de los productos que adquirió?

Buena ()

Regular ()

Mala ()

8.- ¿Los internos del establecimiento Penal de Ayacucho aplican los valores humanos?

Si ()

No ()

9.- ¿El producto que adquirió en el Establecimiento Penal les dio a conocer su Visión y Misión?

Si ()

No ()

10.- ¿Cómo calificaría a los internos laborales de acuerdo a su motivación?

Buena ()

Regular ()

Mala ()

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION!

