



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS

TESIS

**“PLAN OPERATIVO PARA LA SUBGERENCIA DE GESTIÓN
DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO
REGIONAL DE ICA PARA EL AÑO 2019”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR:
EDUARDO JAVIER ESPINO TEJEDA

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DOCENTE ASESOR:
MG. JULIO CESAR ZELADA
BENAVIDES CÓDIGO ORCID:

0000-0001-6705-6162

CHINCHA, 2020

ASESOR:

ZELADA BENAVIDES, JULIO CESAR

MIEMBROS DE JURADO:

**MG. YENYN M. CAYO CABRERA
PRESIDENTE**

**DR. ELIO J. HUAMÁN FLORES
SECRETARIO**

**MG. JOSÉ J. HUALLANCA CARBAJAL
MIEMBRO**

DEDICATORIA

A Dios quien ilumina mi camino para que pueda realizar y cumplir mis metas.

A mi madre que es el motor para mi desarrollo profesional y seguir adelante en el logro de mis objetivos.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia del Plan Operativo en la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica, para el año 2019; problemática que fue fundamentada con diversos aspectos teóricos según variables de estudio. Los métodos utilizados en el proceso de ejecución de la investigación fueron: deductivo, análisis y la síntesis respectivamente. La población estuvo integrada por 100 trabajadores y la muestra 80 Trabajadores con diferentes cargos en el Gobierno Regional de Ica. De acuerdo al trabajo de campo para la recolección de la información se emplearon técnicas e instrumentos tales como: la observación, fichaje y la encuesta; y para el análisis e interpretación de resultados fueron organización, tabulación y cuadros y representaciones estadísticos. **Resultados:** Durante la investigación, se detectaron que el Plan Operativo no se desarrolla eficientemente para el logro de los objetivos. Por lo tanto, la planeación a corto plazo forma parte del planeamiento Estratégico que deben realizar el Gobierno Regional de Ica, esencialmente la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos, ya que es un área medular de la institución. **Conclusión:** El Plan Operativo de la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos, contempla la necesidad de establecer un Plan de Capacitación para todo el personal del Gobierno Regional, recogiendo las necesidades pertinentes de capacitación; y adicionalmente el establecimiento de planes de sucesión de puestos, previa descripción de puestos. Adicionalmente se contempla la implementación de actividades de Bienestar social.

Palabras Claves: Plan Operativo, Plan Operativo Estratégico, Gestión de Recursos Humanos, Administración de Recursos Humanos, Dirección de recursos Humanos.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the influence of the Operational Plan on the Human Resources Management Sub-department of the Regional Government of Ica, for the year 2019; problem that was based on various theoretical aspects according to study variables. The methods used in the research execution process were deductive, analysis and synthesis respectively. The population consisted of 100 workers and the sample 80 Workers with different positions in the Regional Government of Ica. According to the field work for the collection of information, techniques and instruments were used such as: observation, recording and survey; and for the analysis and interpretation of results were organization, tabulation and statistical tables and representations. Results: During the investigation, it was detected that the Operational Plan is not developed efficiently to achieve the objectives. Therefore, short-term planning is part of the Strategic planning that the Regional Government of Ica must carry out, essentially the Human Resources Management Sub-department, since it is a core area of the institution. Conclusion: The Operational Plan of the Human Resources Management Sub-department contemplates the need to establish a Training Plan for all the personnel of the Regional Government, gathering the pertinent training needs; and additionally, the establishment of job succession plans, after job descriptions. Additionally, the implementation of social welfare activities is contemplated.

Keys Words: Operative Plan, Strategic Operative Plan, Human Resources Management, Human Resources Administration, Human Resources Direction.

INDICE

	Pág.
CARATULA	i
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
I. INTRODUCCIÓN	8
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
2.1. Descripción del Problema	10
2.2. Pregunta de Investigación General	11
2.3. Pregunta de Investigación Específicas	12
2.4. Justificación e Importancia	12
2.5. Objetivo general	14
2.6. Objetivo Específicos	14
2.7. Alcances y Limitaciones	14
III. MARCO TEÓRICO	16
3.1. Antecedentes	16
3.2. Bases Teóricas	22
3.2.1. Plan Operativo	22
3.2.2. La subgerencia de Gestión de Recursos Humanos	26
3.3. Marco Conceptual	32
IV. METODOLOGÍA	34
4.1. Tipo y Nivel de Investigación	34
4.2. Diseño de Investigación	35
4.3. Población – Muestra	35
4.4. Hipótesis general y específicas	36

4.5. Identificación de las Variables	37
4.6. Operacionalización de Variables	37
4.7. Recolección de Datos	37
V. RESULTADOS	40
5.1. Presentación de Resultados	40
5.2. Interpretación de los Resultados	46
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	57
6.1. Análisis descriptivo de los resultados	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	66
ANEXO 1: ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DE ICA	67
ANEXO 2: INSTRUMENTO DE INVESTIGACION	68
ANEXO 3: PLAN OPERATIVO 2019	70
ANEXO 4: INFORME DE TURNITIN AL 28% DE SIMILITUD	76

I. INTRODUCCIÓN.

El plan operativo viene desarrollándose desde los siglos anteriores a nivel de instituciones privadas y públicas en el mundo, es un documento oficial que abarca un conjunto de actividades que se realiza en el periodo, para el cumplimiento de sus objetivos.

A nivel Nacional dentro del Marco de la Modernización de la Gestión Pública, se estableció el Sistema de Planeamiento estratégico, que comprende a cada organismo público, los mismos que para lograr sus objetivos y metas tienen que elaborar sus Planes operativos, con el propósito de ir controlando el cumplimiento de las actividades, acciones y ejecución presupuestal según metas determinadas, enmarcados en la normatividad para cada ejercicio o año fiscal. Por lo tanto, a nivel del sector público es obligatorio su elaboración y ejecución; al mismo tiempo se traslada las recomendaciones para que el sector privado pueda realizar sus labores administrativas dentro de los lineamientos de los planes operativos para lograr eficiencia, eficacia y productividad en su gestión.

Por su parte, el departamento de Ica, se encuentra ubicado en la costa del territorio peruano, en la zona sur – centro, el departamento está compuesto por 5 provincias: Ica, Chincha, Pisco, Palpa y Nazca. El Gobierno Regional de Ica, es el órgano ejecutivo que gobierna el departamento de Ica. Tiene por finalidad esencial fomentar el desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión pública y privada, el empleo y garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo. Plan Estratégico Institucional, 2017 (http://www.regionica.gob.pe/web/index.php?option=com_content&view=article&id=573&Itemid=374). disponible 15/01/2020.

Entonces, el Gobierno Regional de Ica cuenta con un organigrama funcional burocrático, en el cual se pueden observar las distintas áreas que lo conforman, se puede observar el área de Recursos Humanos (RRHH) es denominada Subgerencia de Gestión de los Recursos Humanos, área que depende de la Gerencia Regional de Administración y Finanzas. En los anexos se podrá visualizar de manera clara el organigrama del Gobierno Regional de Ica.

El presente trabajo de investigación corresponde a la elaboración de un plan de acción: Plan Operativo, dirigido para la Subgerencia de Gestión de los Recursos Humanos para el año 2019, utilizando los elementos metodológicos vistos a lo largo de la formación profesional. Se escogió el área de Recursos Humanos, ya que es necesario fortalecer las capacidades del cliente interno (colaboradores) con el fin de poder brindar un servicio de calidad a la población. Para elaborar el Plan Operativo es necesario poder realizar un análisis interno de la institución y del área de RRHH a fin de poder aprovechar las fortalezas y poder reforzar las debilidades con las que cuenta la institución.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

A continuación, se establece la descripción de la realidad problemática y la formulación del problema del presente trabajo de investigación.

2.1. Descripción del Problema.

La Subgerencia de Gestión de los Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica se encuentra ubicada físicamente en el local de la sede central del Gobierno Regional, en Av. Cutervo N° 920.

El Gobierno Regional de Ica cuenta con un Plan Estratégico Institucional, asimismo cuenta con plan operativo para las distintas áreas, pero estos planes operativos están enfocados en el cumplimiento de metas económicas y no se centran en las actividades que tendrán que realizarse para mejorar la operatividad y desempeño de los colaboradores del Gobierno Regional de Ica.

La subgerencia de gestión de recursos humanos ha venido desarrollando sus actividades dentro del marco de la Ley que rige la institución y a su vez con algunas deficiencias, generalmente en cuanto al accionar de sus actividades, es decir la efectividad del manejo del plan operativo, se desarrolla de forma deficiente, algunos puestos de trabajo no están de acuerdo al perfil profesional por lo tanto no se cumple con los objetivos deseados o simplemente con el plan operativo.

El Plan Operativo Institucional (POI) 2018 del Ministerio de Economía y Finanzas, Resolución Ministerial N° 306-2017-EF/41; publicado en el Diario El Peruano (2017), documento que rige el desarrollo de las actividades de acuerdo a lo programado al inicio de cada año, sin embargo, la subgerencia de gestión de recursos humanos no cumple con lo dispuesto, generalmente se maneja políticamente por lo que existe cambio de gobierno y favorecimiento por el apoyo político.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/260979/233453_file20181218-16260-1kifpu6.pdf, disponible 15/01/2020.

Asimismo, la subgerencia de gestión de recursos humanos en su plan operativo tiene seis objetivos importantes que adolece a la hora de aplicar:

- a) Precisar al personal idóneo que requiere la organización.
- b) Reclutar y contratar al recurso humano idóneo para la organización.
- c) Retener y conquistar la continuación de los mejores trabajadores en la organización.
- d) Lograr que los trabajadores contribuyan a los propósitos de la organización.
- e) Remunerar y retribuir a los colaboradores por los aportes a la organización.
- f) Obtener mayor autorrealización del personal en su trabajo.

2.2. Pregunta de Investigación General:

¿Cómo influye el Plan Operativo en la Subgerencia de Gestión de los Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica, para el año 2019?

2.3. Preguntas de Investigación Específicas:

- ¿Cómo influye los servicios internos y externos del plan operativo en la subgerencia de gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica?
- ¿Cómo inciden los objetivos y metas del plan de capacitación para la subgerencia de gestión de los recursos humanos del Gobierno Regional de Ica?
- ¿Cómo influyen los resultados del plan operativo en la subgerencia de gestión de los recursos humanos del Gobierno Regional de Ica?

2.4. Justificación e Importancia

- **Justificación:** Según el Plan Estratégico Institucional 2017 – 2019 del Gobierno Regional de Ica, tiene 10 objetivos institucionales, que se enmarcan en el mejoramiento de la calidad de vida del poblador de la región Ica, así como mejorar la competitividad de la región. Uno de los objetivos institucionales es: “Fortalecer la gestión institucional del Gobierno Regional de Ica”.

http://www.regionica.gob.pe/web/index.php?option=com_content&view=article&id=573&Itemid=374, disponible 15/01/2020.

En tal sentido, la investigación se justifica de la siguiente manera:

- ✓ **Justificación Social.** Al respecto, el trabajo se justifica debido a que el accionar de la Región Ica, se enmarca dentro de los lineamientos de la Gestión Pública, de tal forma que la Subgerencia de Recursos Humanos tiene que velar por el bienestar de las autoridades, directivos,

funcionarios y trabajadores en general cuyo efecto sea la satisfacción de la población, mediante el servicio recibido que conlleve al mejoramiento de la calidad de vida de la población de la Región Ica.

- ✓ **Justificación Metodológica.** Para efectos de lograr y entender los resultados, la tesis se enmarca dentro de los lineamientos metodológicos y científicos del caso, de tal forma de que el análisis de la problemática de la Subgerencia de Recursos Humanos de la Región Ica, se basa en la estructura metodológica: Determinación del problema, objetivos, marco teórico – normativo, procedimientos, resultados, conclusiones y recomendaciones. Para el caso de la labor de subgerencia de recursos humanos se toma en cuenta los procedimientos para cumplir con la función que corresponde a la gestión de recursos humanos.

- ✓ **Justificación Práctica.** En base a los resultados y recomendaciones correspondientes, deben ponerse en práctica, con la finalidad de que la Subgerencia de Recursos Humanos de la Región Ica, pueda mejorar su accionar, en bien del trabajador, de la propia entidad y consecuentemente mejorar el servicio a la población Iqueña, lo que se traduce en mejorar calidad de vida.

- **Importancia.** En la actualidad, se busca mejorar el quehacer de la Subgerencia de Gestión de los Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica, a través de un Plan Operativo bien elaborado para lograr los objetivos deseados de la institución, el documento es de vital importancia para el

desarrollo de las actividades porque se organizará de la mejor forma para tener colaboradores eficaces y eficientes, que se identificarán con la institución para lograr objetivos personales y de institución que permitirá brindar servicio de calidad.

2.5. Objetivo General.

Determinar la influencia del Plan Operativo en la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica, para el año 2019.

2.6. Objetivos Específicos.

- Determinar la incidencia de los servicios internos y externos del plan operativo en la subgerencia de gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica.
- Analizar la influencia de los objetivos y metas del plan de capacitación para la subgerencia de gestión de los recursos humanos del Gobierno Regional de Ica.
- Analizar la influencia de los resultados del plan operativo en la subgerencia de gestión de los recursos humanos del Gobierno Regional de Ica.

2.7. Alcances y Limitaciones.

La investigación abarca la Subgerencia de Gestión de los Recursos Humanos, área que depende de la Gerencia Regional de Administración y Finanzas, donde el plan operativo está enfocado en el cumplimiento de metas en bienestar de los colaboradores y económicas de la institución. Las limitaciones que se presenta son la falta de presupuesto y los cargos que desempeñan no están de acuerdo al perfil profesional.

Según Reglamento de Organización y Funciones de Gobierno Regional de Ica (2017) es de estricto cumplimiento por todas las unidades orgánicas y las dependencias que conforman el Gobierno Regional de Ica.

http://www.regionica.gob.pe/pdf/rof_2017.pdf

disponible

(12/01/2020).

III. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta el marco teórico del presente trabajo de investigación:

3.1. Antecedentes.

- **Antecedentes Internacionales.**

ARCE DE AGUILAR, (2010), en su tesis titulada: *“Propuesta de incorporación de la Gestión por Resultados en el Presupuesto Público de El Salvador”*; Para poder obtener los resultados deseados y mejorar la situación actual es indispensable que exista una relación armoniosa entre lo que es la planificación estratégica, planificación operativa y la presupuestación, de manera que no pueden seguirse viendo de forma independiente, la planificación debe ser vista como el instrumento en el cual durante la ejecución presupuestaria se identifican de manera clara las metas y prioridades. No obstante, la creación de indicadores es importante no es suficiente para lograr una mejora en la gestión pública, es necesario contar con programas de evaluaciones que permitan la toma de decisiones y aplicación de medidas (p. 48)¹

SISALIMA S. (2015); *Evaluación al cumplimiento del Plan Operativo 2013, del Instituto Tecnológico Superior de Música General Vicente Anda Aguirre” ubicada en la ciudad de Riobamba*; llega a la siguiente conclusión: El diagnóstico institucional, determina la necesidad de que la institución cuente con un nuevo esquema de trabajo fundamentado en prioridades y renovados criterios profesionales, en los que prima el cumplimiento de la misión, es así que se puede observar la satisfacción de los

estudiantes con el aprendizaje recibido en este establecimiento, con un apenas quedando de esta manera claro el camino seguido por la institución cuyo fin es la satisfacción del cliente en este caso el estudiante en aras de la excelencia y demostrando que se encuentra en un sitio excepcional a nivel social e institucional (p.84)²

NAVA, R. (2009); *La Planificación Operativa y las Técnicas de Presupuesto por Programa y por Proyecto. Análisis Comparativo.* Llega a la siguiente conclusión: surge la necesidad de analizar comparativamente la planificación operativa a la luz de las técnicas de presupuesto por programas y por proyectos. La metodología aplicada responde a un diseño cualitativo, siguiendo las bases del enfoque holístico, alcanzando un nivel de análisis. El tipo de investigación es documental y de campo, pues se acude a fuentes bibliográficas y a la consulta a expertos en planificación y presupuesto público, los cuales fueron seleccionados intencionalmente. Para la recolección de datos se utilizó la guía de observación documental y la guía de entrevista a los expertos. Dentro de los resultados más resaltantes se tiene que el Ejecutivo Nacional realizó los cambios de técnica con una visión más política que técnica, además de destacar que la técnica de presupuesto por programas jamás fue ejecutada de manera plena, a pesar de la legislación y bases jurídicas (p.7)³.

PAUCAR, W. (2014); Plan Operativo Anual (POA) 2014 para el Departamento de Cobranzas del Servicio de Rentas Internas Regional del Austro; Como ejecutor de la recaudación de impuestos realizada por la Administración Tributaria, tenemos al Departamento de Cobranzas,

encargada de desempeñar la facultad recaudadora otorgada por el Código Tributario al Servicio de Rentas Internas. Con el fin de mejorar el manejo de la cartera realizada por el Departamento de Cobranzas, se buscará implementar una herramienta de planificación operativa que se ciña a la planificación estratégica institucional, y que obligue a este departamento, a cumplir lineamientos y estrategias que le permitan alcanzar la misión, visión y valores planteados (p.6)⁴.

- **Antecedentes Nacionales.**

FLORES, R. (2014); *Implementación de un Sistema de Gestión del Plan Operativo Anual para la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres*; proyecto que tiene por propósito la implementación del Sistema de Gestión del Plan Operativo Anual en la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres, FCARRHH-USMP. Para el desarrollo de este sistema se ha utilizado la metodología Microsoft Solutions Framework (MSF), para ello se realizó inicialmente un levantamiento de información para entender la situación actual de la gestión de dichos documentos en la Facultad y se identificaron los principales requerimientos a ser cubiertos por el sistema. Posteriormente se programó la aplicación y se hicieron pruebas para verificar su correcto funcionamiento. La implantación del sistema se realizó en primera instancia con información del Instituto para la Calidad Empresarial (ICEM) para luego ser utilizado en todas las unidades de la facultad. Con ello se logró una mayor satisfacción en la gestión de los documentos del plan operativo y en el monitoreo de dichos documentos.

Finalmente se ha logrado tener un mejor control de los proyectos, eventos y/o actas de reunión que se realizan en las diferentes áreas, oficinas y direcciones de escuela de la Facultad permitiendo adaptarse mejor a los requerimientos del proceso de mejora continua y de acreditación que se lleva a cabo en la mencionada facultad (p.9)⁵.

CABALLERO, C. (2017); *“El Plan Operativo Institucional y su Incidencia en el Presupuesto por Resultados de la Municipalidad Provincial de Trujillo años 2016 – 2017”*; llegando a las siguientes conclusiones: tiene como objetivo demostrar la incidencia del Plan Operativo Institucional en el Presupuesto por resultados de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Se realizó la investigación de acuerdo a los criterios metodológicos de investigación científica propia del caso, y sobre la recopilación de información se emplearon técnicas e instrumentos tales como: Análisis documental, hoja de registro y guía de observación; permitieron consolidar los resultados donde se evidencia las deficiencias, así como el Plan Operativo Institucional incide desfavorablemente en el presupuesto por resultados. Asimismo, en el desarrollo de la investigación, según los propios colaboradores se descubrieron que el Plan Operativo Institucional se efectúa después de la fase de programación del presupuesto, donde no refleja el verdadero gasto por cada departamento de costos, ejecución de actividades que no satisfacen las necesidades de la población. Se determina que, para la elaboración del Plan Operativo Institucional, debe conformarse una comisión de macroprocesos y que el presupuesto por resultados debe de elaborarse por centro de costos (p.4)⁶.

FARRO, N. (2019); *Formulación del Plan Operativo Institucional y la Ejecución del Gasto Público en el Instituto Geofísico del Perú, Lima 2016;* tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la formulación del plan operativo institucional y la ejecución del gasto público. La investigación se ha desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo básico, nivel descriptivo y diseño correlacional. De los resultados obtenidos, se puede precisar una relación positiva muy baja ($r = 0,248$), entre la Formulación del Plan Operativo Institucional y la Ejecución del Gasto Público en el Instituto Geofísico del Perú, Lima, 2016. Asimismo, entre el Plan Operativo Institucional con la dimensión: Compromiso ($r = 0,149$), la dimensión: Devengado ($r = 0,248$) y con la dimensión Pago: ($r = 0,283$). Todo ello permite concluir que no existe una relación significativa entre la Formulación del Plan Operativo Institucional y la Ejecución del Gasto Público, así como con las dimensiones, lo que indica que tanto la planificación del POI como la ejecución del gasto público en un nivel poco óptimo (p.8)⁷.

GALVEZ, D. (2019); *Cumplimiento del Plan Operativo Institucional y su incidencia en la gestión de compras en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018;* tiene el propósito de determinar la incidencia del Plan Operativo Institucional en la gestión de compras del SATT, 2018. El estudio es de diseño correlacional causal, con una muestra de 25 funcionarios que laboran en el SATT, obtenida con un muestreo no paramétrico por conveniencia. Se aplicó dos cuestionarios que permitieron determinar el nivel predominante del cumplimiento del POI y de la gestión de compras. Se aplicó la tabla de

contingencia cuyo resultado es que el 36.0% de funcionarios perciben el nivel regular en el cumplimiento del Plan Operativo Institucional y en la gestión de compras. El coeficiente Tau-b de Kendall = 0.330 con p-valor = 0,090 y el Rho de Spearman = 0.349 con p-valor = 0.087, ambos p-valor > 0.05; por lo que se acepta la hipótesis nula; concluyendo que la variable cumplimiento del Plan Operativo Institucional no incide en la variable gestión de compras (P.10)⁸.

- **Antecedente Regional y Local.**

PACHECO, J. (2016); *Eficiencia de la Capacitación y Mejoramiento en la Administración de Recursos Humanos de la EPS Semapach S.A. Chincha 2015*; que tiene por propósito determinar si la eficiencia de la capacitación contribuyó al mejoramiento en la administración de recursos humanos de la EPS Semapach S.A. Año-2015. Los resultados en función a la comprobación de la hipótesis se llegaron a la siguiente conclusión general: la utilización de los recursos para la capacitación incidió de una u otra forma en el mejoramiento de la Administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha – 2015. La gran mayoría de implicados en la investigación, representados por el 84.11% establece que en toda capacitación es relevante los temas y el contenido a tratar, que refleje la necesidad de la entidad con el fin de mejorar la Administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. (P.9)⁹

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Plan Operativo

El plan operativo es un documento formal de una organización o entidad donde los responsables describen y priorizan un conjunto de objetivos para el desarrollo en un determinado periodo (un año).

Dentro del plan operativo se debe detallar los recursos con los que cuenta la entidad o la organización, asimismo los objetivos que tiene priorizado deben ser: específicos, medibles, retadores, realistas y asociados a un determinado cronológico de tiempo. Los planes operativos se pueden considerar a corto plazo porque su plazo de aplicación es de un año.

Según Evaluación del Plan Operativo Anual y su Vinculación con el Presupuesto Institucional, (Semestre 2017) la administración pública, los planes operativos son considerados como el Plan Operativo Institucional (POI), donde cada área planifica las actividades a desarrollar y ejecutar durante un año. https://www.uned.ac.cr/viplan/images/cppi/documentos/poa2017/Evaluaci%C3%B3n_del_POA_I_Semestre_2017.pdf, disponible 15/01/2020.

Consideraciones generales sobre los planes operativos

El Plan Operativo, dentro de una empresa privada, una ONG o un organismo público contempla una serie de reglas y criterios:

- ✓ El documento Plan Operativo facilita lograr las metas y objetivos estratégicos y correcta toma de decisiones.
- ✓ La elaboración del Plan Operativo se prioriza en tres principales interrogantes: ¿Cuál es el estado actual de la entidad u organización?, ¿cuál es la visión de la organización? Y ¿cómo se va lograr los objetivos deseados?
- ✓ El funcionamiento de un Plan Operativo evidentemente compone varios aspectos:
 - El plan operativo haya sido elaborado y diseñado apropiadamente, y de acuerdo a las normas establecidas del estado.
 - Los colaboradores relacionados con el plan operativo deben estar involucrados en el proyecto, de lo contrario sólo quedará en documento y no se logrará nada de lo establecido en el plan.
 - El plan operativo proyecto aspectos de desarrollo adaptables para cualquier eventual de situaciones.
 - Es recomendable que el Plan operativo sea producto del consentimiento de los participantes que están involucrados en el proyecto.

Errores relacionados con los Planes Operativos

- ✓ El plan se tiene que cumplir en los tiempos planificados (tener plan no significa que el proyecto se va cumplir).

- ✓ Todo plan operativo se cumple cuando alguien lidere y haga cumplir lo planificado, aplicando las estrategias de liderazgo para eficiente desarrollo.
- ✓ Si la información que cuenta la organización o entidad que no es fiable definitivamente el plan no funciona.
- ✓ Los obstáculos de algunos integrantes convierten el plan en deficiencias e incumpliendo de los objetivos.
- ✓ Los sistemas planificados en la organización deben funcionar y estar dentro de la organización de lo contrario el plan operativo no se cumplirá.
- ✓ Si los colaboradores no están involucrados con el plan operativo, probablemente todo el proyecto fracase.

Lineamiento de recurso humano:

- ✓ Los lineamientos del gobierno regional de Ica, se orientan a mejorar su calidad de vida mediante el acceso a los diferentes servicios del Estado como es salud integral, servicios educativos de calidad y acceso a viviendas de calidad para el desarrollo de una vida plena.
- ✓ Los ciudadanos del departamento de Ica mejoran su calidad de vida mediante el acceso a la oferta cultural y se benefician de la promoción de prácticas y recreaciones.
- ✓ Los ciudadanos del departamento de Ica mejoren su calidad de vida mediante un mejor manejo de residuos sólidos, el mantenimiento y recuperación

de las reservas naturales; así como generan una cultura de responsabilidades ambiental a través del uso razonable y sostenible de los recursos naturales.

Valor público.

Mark Moore (1998) en principio denominados “valor público” al beneficio que obtienen los ciudadanos (destinatarios), a partir de los resultados y efectos emergentes de los servicios que brinda el estado.

Según Domínguez, A. (2016) en las organizaciones o entidades del estado debe estar coordinada y alineada la gestión pública para su cumplimiento eficientemente los objetivos, asimismo conocer a sus públicos objetivo, tenerlos categorizados e identificados oportunamente. Esta interacción es primordial para el público objetivo ya que su participación hace saber sus necesidades reales, intereses y preferencias donde los gestores de la gestión pública enfoquen en el desarrollo y cumplimiento de los planes operativos.

<https://www.monografias.com/trabajos107/planeamiento-estrategico-sector-publico/planeamiento-estrategico-sector-publico2.shtml>, disponible 15/01/2020.

Los componentes del valor público están constituidos por tres aspectos principales que son:

- Servicios (cuando presta servicios de calidad requerida).
- Resultados (cuando se obtiene resultados).

- Confianza (cuando se establece una relación de confianza).

3.2.2. La subgerencia de Gestión de Recursos Humanos.

Es la unidad orgánica encargada de conducir las actividades de personal, donde se aplica el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control); para salvaguardar el esfuerzo, las prácticas, salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los colaboradores de la estructura organizacional, en beneficio del trabajador, organizacional y de la comunidad.

Según Bohlander. G. Snell Scott. (2017) la gestión de recursos humanos favorece a los trabajadores de una institución o entidad sea privada o pública al logro de los objetivos establecidos dentro del Plan Operativo; asimismo, es una de las funciones importantes para determinar los puestos y encontrar personal capacitado para desempeñar las actividades que desarrollen de manera eficiente con la finalidad de alcanzar objetivos dentro de la organización (p. 6).

La subgerencia de Gestión de Recursos Humanos en una entidad, permite administrar el potencial humano, en las etapas de selección, evaluación, control, remuneración, promoción, ascensos, estímulos, capacitaciones, sanciones, bienestar de los trabajadores del Gobierno Regional de Ica y en ella alcanzar los objetivos otorgamiento de servicios y beneficios sociales.

Chiavenato, I. (2006) administrar Recursos Humanos permite mantener a los colaboradores de una entidad, en un ambiente positivo, favorable, dinámico, armonioso, activo, motivado y permanencia en la entidad (p. 79).

Objetivos de la Gestión de Recursos Humanos

La Gerencia de Recursos Humanos de las entidades u organizaciones tiene por objetivo contribuir con que la empresa produzca más, para lo cual, buscan mejorar el rendimiento de trabajo, ofrecer bienestar a los trabajadores y orientar el desenvolvimiento en las tareas asignadas.

MOF (2017) de Gobierno Regional de Ica, como la gerencia de recursos humanos debe considerar los objetivos personales de sus miembros como esencia de su desarrollo individual y colectivo (desarrollo tanto para la entidad como para los trabajadores con valores y servicio a su comunidad), http://www.regionica.gob.pe/web/index.php?option=com_content&view=article&id=3015&Itemid=399, disponible 15/01/2020

Según PEI (2017) del Gobierno Regional de Ica, los objetivos estratégicos institucionales contienen la descripción de lo que se desea alcanzar como Gobierno Regional de Ica; lo cual será medido a través de los indicadores y metas anuales entre los años 2017

http://www.regionica.gob.pe/web/index.php?option=com_content&view=article&id=573&Itemid=374,
disponible 15/01/2020



Figura 1: Administración Recursos Humanos

Se considera los principales objetivos de la Gestión de Recursos Humanos tales como:

- ✓ Establecer, mantener y desarrollar un conjunto de trabajadores con habilidades, motivados y satisfechos para obtener los objetivos de la entidad u organización.
- ✓ Constituir, conservar y acopiar condiciones necesarias para el buen desarrollo y satisfacción plena de los trabajadores y lograr sus objetivos individuales y colectivos.

- ✓ Obtener productividad, eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponible dentro de la organización.

La subgerencia de recursos humanos gestiona el manejo integral de los trabajadores desde el ingreso a la entidad hasta el desenlace laboral de la institución, dentro de ello se considera diferentes funciones como:

- Empezando con reclutamiento y selección de personal con el perfil adecuado para el puesto requerido.
- Capacitar y entrenar a la persona seleccionada
- Evaluación del desempeño laboral
- Orientar y describir todas las responsabilidades que sugiere en cada puesto de trabajo de la organización.
- Desarrollar capacitaciones mediante talleres, cursos, programas, etc., que van en beneficio al crecimiento y mejoramiento del personal y de la organización.
- Motivar y promover el desarrollo para ser líder.
- Brindar asistencia psicológica a los trabajadores con la finalidad de obtener un ambiente integral y armonioso.
- Solucionar problemas y conflictos que se generan en los trabajadores.
- Comunicar a los trabajadores mediante alguna documentación como memorándum, boletines, vía correos o reuniones sobre las políticas y procedimientos de recurso humano.
- Supervisión en cuanto a la administración de proyectos en curso.

- Desarrollo profesional basado en competencias.
- Destacar la importancia de puestos de trabajo para la realización de las entidades u organizaciones.

Importancia de gestión de recursos humanos.

La importancia radica en que las entidades hoy en día deben dar respuesta a los cambios organizacionales, tecnológicos, competencias y del mundo laboral que pueden ser:

- Competencia en aumento, por lo que el trabajador debe ser competitivo.
- Las organizaciones tienen el objetivo de crecer y ser competitivas por lo que el trabajador debe ser capacitado.
- La crisis de productividad (aspectos tecnológicos)
- Los cambios sociales, culturales, normativos, demográficos, educacionales, tecnológicos y otros factores que implica el desarrollo de las organizaciones.
- Las tendencias para futuros proyectos.

Albacete Sáez (2012), la Gestión de Talento Humano contemporáneo, responde que las nuevas organizaciones cuentan con líderes que empoderan a sus equipos y permiten el crecimiento y desarrollo de las diferentes habilidades y competencias, ofreciendo diferentes retos y acompañando durante su gestión (p.31).

Según Reyes, J. (2015) el reto de las organizaciones es lograr que las personas se sientan y actúen como socias de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras.

<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>

disponible 15/01/2020.

La Gestión de Talento Humano dentro de sus funciones desarrolla cinco competencias claves que son:

- ✓ **Conocimiento de la Organización.** Conocer los indicadores que son clave para el éxito organizacional, que ilustren las relaciones entre la inversión de recursos humanos y el impacto estratégico en la organización. El éxito del potencial humano no se mide mediante actividades, sino en los resultados organizacionales.
- ✓ **Puesta en marcha de prácticas de Recursos Humanos.** Identificar las prácticas que ofrecen mayor rentabilidad respecto a la inversión que influyen en los trabajadores.
- ✓ **Gestión Cultural.** Los encargados de recursos humanos son llamados a trabajar en equipo con las áreas críticas y establecer la mejora de los procesos. Se puede considerar a los usuarios como partícipe en el diagnóstico (sugerencias) para la mejora organizacional.

- ✓ **Gestión del cambio.** Los encargados de recursos humanos deben comprender los aspectos que influyen y la situación específica de la organización para mejorar de manera apropiada las demandas y problemas que se interponen en la entidad.
- ✓ **Credibilidad personal.** Los trabajadores que tienen un desempeño eficiente y competente de gestión estratégica de conocimiento serán idóneo y apreciado dentro de la organización.



Figura 2: Competencias personales

3.3. Marco Conceptual.

- ✓ **Eficiencia.** Implica la utilización adecuada de los recursos para cumplir con la tarea o servicio, acorde a las políticas y metas institucionales.
- ✓ **Eficacia.** Comprende el logro de resultados en las diferentes áreas u organismo en relación a los objetivos institucionales
- ✓ **Gestión Administrativa.** Comprende un conjunto de actividades u operaciones que se realizan en función a la naturaleza de la organización, en la cual intervienen los

recursos, tareas y esfuerzos de los jefes y trabajadores para lograr las metas y objetivos; teniendo en cuenta el proceso administrativo en sus fases de planeación, organización, dirección y control.

- ✓ **Gestión de recursos humanos.** Comprende el conjunto de acciones que se realizan en función a la planificación y organización del trabajador para obtener el mejor desempeño, logrando de esa forma el bienestar del mismo servidor y de la organización en su conjunto.
- ✓ **Metas.** Es el logro cuantificable en la organización, hecho que se reflejan en las actividades realizadas dado el Plan Operativo de la Organización
- ✓ **Objetivo.** Se constituye como el propósito que se desea lograr según lo planificado en la organización; el mismo que permite tomar las decisiones más adecuadas para lograr los resultados esperados.
- ✓ **Plan operativo Institucional.** Es un documento oficial o herramienta de gestión, en el que los responsables de una organización o un departamento del mismo establecen los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo, teniendo en cuenta las actividades a realizar o acciones a seguir.
- ✓ **Productividad.** Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción
- ✓ **Servicios.** Se refiere a un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de los usuarios de una institución.
- ✓ **Subgerencia.** Es el Órgano de apoyo encargado de dirigir, ejecutar, evaluar y controlar las acciones u operaciones que se efectúa a nivel de la administración general.

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

- ✓ **Tipo.** La investigación es **Básica**, ya que permitió analizar el conocimiento y proponer soluciones a la realidad de estudio.

Según la ciencia es una Investigación de tipo Fáctica, ya que trabajó con hechos concretos, relacionados al quehacer de la subgerencia de gestión de recursos humanos del Gobierno Regional de Ica.

- ✓ **Nivel de la Investigación.** La investigación que se realizó es de nivel **Explicativo**, que nos permitió detallar encontrar la relación causa – efecto entre las variables de investigación.
- ✓ **Métodos**, para la presente Investigación, se utilizaron los siguientes métodos:
 - a) **Método Deductivo.** Método que ayudó hacer el estudio partiendo de los aspectos generales, luego arribar hacia aspectos particulares, de un conjunto de premisas acerca de la incidencia del plan operativo en la subgerencia de gestión de recursos humanos del Gobierno Regional de Ica.
 - b) **Método Analítico.** Método muy importante en el presente estudio que se empleó para proporcionar los procedimientos que requiere hacer la diferenciación bibliográfica de la investigación y para llegar a conocer en qué se sustenta la incidencia del plan operativo de la subgerencia de gestión de recursos humanos del Gobierno Regional de Ica.

- c) **Método de Síntesis.** Método que sirvió para expresar en forma concisa las conclusiones y las generalidades de la investigación, expresándolas en ideas principales.

4.2. Diseño de Investigación

Por su finalidad, la Investigación es: observacional, transversal.

4.3. Población – Muestra.

✓ **Población.**

Según el análisis y la documentación que cuenta en la subgerencia de gestión de recursos humanos del Gobierno Regional de Ica. Laboran 100 trabajadores con cargo pertenecientes a diferentes áreas.

✓ **Muestra.**

Se realizó un muestreo probabilístico, aleatorio simple porque se estudiaron a los que tienen cargo en diferentes áreas del gobierno regional de Ica. Para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra

N = Población

Z = Nivel de confianza (95% → 1,96)

E = Error permitido (5%)

P = (Se asume la máxima heterogeneidad
De 50% x 50%) 0.50

q = 1- p = 0.50

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50) (0,50) (100)}{(0,050)^2 (99) + (1,96)^2 (0,50) (0,50)} = 80$$

n = **80** Trabajadores con diferentes cargos en el Gobierno Regional de Ica.

4.4. Hipótesis general y específicas.

✓ **Hipótesis General.**

El Plan Operativo influye directamente en la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica, año 2019.

✓ **Hipótesis Específicos.**

- Los servicios internos y externos establecidos en el plan operativo inciden directamente en la subgerencia de gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica.
- Los objetivos y metas del plan de capacitación inciden significativamente en la subgerencia de gestión de los recursos humanos del Gobierno Regional de Ica.
- Los resultados del plan operativo influyen directamente en la subgerencia de gestión de los recursos humanos del Gobierno Regional de Ica.

4.5. Identificación de las Variables.

- **Variable Independiente:** Plan Operativo
- **Variable Dependiente:** Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos

4.6. Operacionalización de Variables

VARIABLES	CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
PLAN OPERATIVO V.I.	Es un documento en el cual los responsables de la subgerencia de gestión de recursos humanos establecen los objetivos y metas que se proponen cumplir y acuerdan los lineamientos a seguir. Un plan operativo tiene una duración de un año.	• Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones laborales • Tiempo • Calidad 	1, 2, 3, 4, y 5 (cuadros)
		• Objetivos y metas	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado • Eficacia • Desempeño 	
		• Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Logros obtenidos • Cumplimiento de actividades • Ejecución presupuestal 	
GESTION DE RECURSOS HUMANOS V.D.	Es el proceso administrativo que se aplica al incremento y desarrollo del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los trabajadores de la organización, en beneficio de los mismos colaboradores y de la institución.	• Eficiencia y eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos utilizados: Técnicos, económicos, materiales, humanos. 	6, 7, 8, 9, 10 y 11 (cuadros)
		• Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad producida/servicios • Cantidad de recursos utilizados 	

4.7. Recolección de Datos

❖ Técnicas de recolección de datos

Para obtener la información de la presente investigación se emplearon las siguientes técnicas:

- ✓ **La Observación.** Se recurrió a la técnica de observación directa, la misma que se apoyó en la utilización de nuestros sentidos y la observación indirecta apoyada en determinados instrumentos que complementaron los datos requeridos.
- ✓ **El Fichaje.** Para ser utilizadas en la elaboración del marco teórico y conceptual de la investigación.
- ✓ **La Encuesta.** Es el medio que permitió obtener la información necesaria, a fin de conocer la realidad y la incidencia del plan operativo en la subgerencia de gestión de recursos humanos del Gobierno Regional de Ica.

❖ **Instrumentos de Recolección de Datos**

Los instrumentos que utilizarán son los siguientes:

- ✓ **Fichas de Investigación.** Se recurrió a las fichas bibliográficas, o fichas hemerográficas, fichas textuales para elaborar el marco teórico.
- ✓ **Encuesta de Opinión.** Se aplicó un cuestionario de preguntas con el propósito de reconocer la situación actual de la subgerencia de gestión de recursos humanos del Gobierno Regional de Ica.

❖ **Técnicas de Análisis e Investigación**

- ✓ **De Organización de Datos.** Consistió en depurar la información analizando y revisando los datos contenidos en los instrumentos de trabajo y encuesta de opinión con la finalidad de reajuste de los datos primarios y agruparlos mediante la distribución de frecuencias de acuerdo a las variables de estudio.

- ✓ **De Tabulación de Datos.** Sirvió para agrupar cada uno de los ítems en grupos establecidos (por indicadores de la variable independiente), se hizo uso de las tablas de contingencia extraídas del software SPSS. El empleo del software SPSS nos permitió agrupar los datos en categorías, es decir, se anota una categoría para cada problema específico de la investigación, la ventaja se reflejó en la variedad de clasificación y cruce de las variables. Además, la tabla de contingencia nos permitió realizar el análisis y la interpretación de la información obtenida de la investigación.
- ✓ **Cuadros y Representaciones Estadísticas.** Haciendo uso del paquete estadístico SPSS se presentó gráficamente los resultados del estudio, como consecuencia de la tabulación de datos y al mismo tiempo sirvió para interpretar y explicarlos.
- ✓ **De Análisis e Interpretación de Datos.** Para probar si existe relación entre las variables y posterior validar o rechazar las hipótesis de la Investigación se hizo uso de las herramientas estadísticas del análisis de las pruebas no paramétricas como Chi Cuadrado.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

a) Contrastación de Hipótesis General

- **Hipótesis de investigación (H₁).**

El Plan Operativo influye directamente en el desarrollo de actividades de la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica, año 2019.

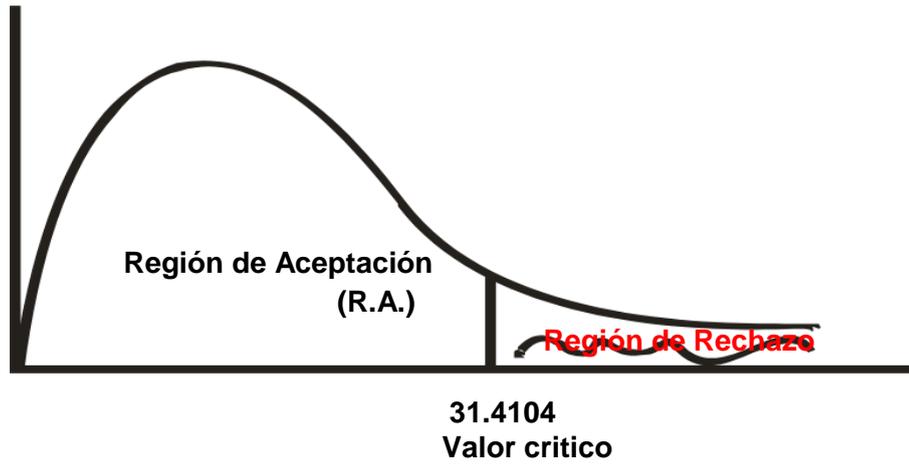
- **Hipótesis Nula (H₀).**

El Plan Operativo no influye directamente en el desarrollo de actividades de la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica, año 2019.

Luego, para realizar la prueba de Hipótesis en función a los resultados arribados, a un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se aplicó la prueba del CHI-CUADRADO mediante la siguiente fórmula

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$
, considerando los grados de libertad que resultaron de las filas por columnas (11-1) (3-1) = 10 x 2 = 20 obteniendo el valor crítico de 31.4104 según tabla.

Luego en gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).



APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO EN FUNCIÓN A LAS FRECUENCIAS OBSERVADAS

FÓRMULA:
$$x^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde: x^2 = CHI CUADRADO

f_o = Frecuencias Observadas

f_e = Frecuencias Esperadas

Respuestas Nº Cuadro	1			2			3			TOTAL
	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	
1	24	40.91	6.99	22	18.55	0.64	34	20.55	8.81	80
2	75	40.91	28.41	5	18.55	9.89	0	20.55	20.55	80
3	61	40.91	9.87	15	18.55	0.68	4	20.55	13.32	80
4	45	40.91	0.41	14	18.55	1.11	21	20.55	0.01	80
5	41	40.91	0.00	21	18.55	0.32	18	20.55	0.32	80
6	43	40.91	0.11	20	18.55	0.11	17	20.55	0.61	80
7	39	40.91	0.09	18	18.55	0.02	23	20.55	0.29	80
8	24	40.91	6.99	29	18.55	5.89	27	20.55	2.03	80
9	32	40.91	1.94	19	18.55	0.01	29	20.55	3.48	80
10	45	40.91	0.41	14	18.55	1.11	21	20.55	0.01	80
11	21	40.91	9.69	27	18.55	3.85	32	20.55	6.39	80
TOTAL	450		64.91	204		23.63	226		55.82	880

Cálculo de Frecuencias esperadas (f_e)

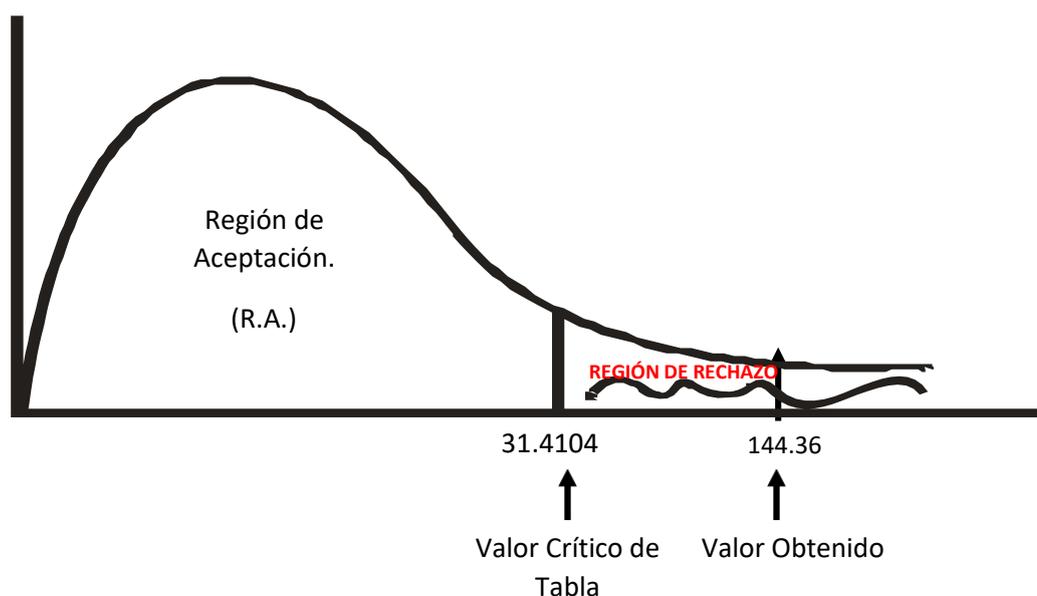
$$f_{e(1)} = \frac{450 \times 80}{880} = 40.91 \quad f_{e(2)} = \frac{204 \times 80}{880} = 18.55 \quad f_{e(3)} = \frac{236 \times 80}{880} = 20.55$$

$$f_{e(1)} = \frac{450 \times 80}{880} = 40.91 \quad f_{e(2)} = \frac{204 \times 80}{880} = 18.55 \quad f_{e(3)} = \frac{226 \times 80}{880} = 20.55$$

$$\therefore \chi^2 = 64.91 + 23.63 + 55.82$$

$$\chi^2 = 144.36$$

En consecuencia, el valor obtenido fue de 144.36; superando el valor crítico según tabla de 31.4104. Por lo consiguiente, se rechaza la hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis de Investigación (H_1), donde se afirma que: El Plan Operativo influye directamente en el desarrollo de actividades de la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica, año 2019.



b) Contratación de Hipótesis Específicas.

Fórmula:
$$x^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Grados de Libertad (GL)= 3-1=2 valor crítico de tabla es de 5.99

$80 \div 3 = 26.67$ □ Frecuencia esperada.

✓ **Hipótesis Especifica (1)**

Los servicios internos y externos inciden directamente en el plan operativo en la subgerencia de gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica

Hipótesis nula (Ho)

Los servicios internos y externos no inciden directamente en el plan operativo en la subgerencia de gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica.

$$x^2 = \frac{(61 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(15 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(4 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(45 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(14 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(21 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(41 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(21 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(18 - 26.67)^2}{26.67}$$

$$x^2 = 44.19 + 5.11 + 19.27 + 12.60 + 6.02 + 1.21 + 7.70 + 1.21 + 2.82$$

X² = 100.11

De acuerdo a los resultados se acepta la hipótesis específica (1) y se rechaza Hipótesis Nula, debido a que el valor obtenido (100.11) supera el valor crítico (5.99).

✓ **Hipótesis Específica (2)**

Los objetivos y metas del plan de capacitación inciden significativamente en la subgerencia de gestión de los recursos humanos del Gobierno Regional de Ica.

Hipótesis Nula (Ho)

Los objetivos y metas del plan de capacitación no inciden significativamente en la subgerencia de gestión de los recursos humanos del Gobierno Regional de Ica.

$$x^2 = \frac{(43 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(20 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(17 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(39 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(18 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(23 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(21 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(27 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(32 - 26.67)^2}{26.67}$$

$$x^2 = 10 + 1.67 + 3.51 + 5.70 + 2.82 + 0.51 + 2.21 + 0 + 1.07$$

X² = 26.47

Los resultados nos muestran que se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Específica (2), debido a que el valor obtenido (26.47) supera el valor crítico (5.99)

✓ **Hipótesis Específica (3)**

Los resultados del plan operativo influyen directamente en la subgerencia de gestión de los recursos humanos del Gobierno Regional de Ica.

Hipótesis Nula (Ho)

Los resultados del plan operativo no influyen directamente en la subgerencia de gestión de los recursos humanos del Gobierno Regional de Ica.

$$\begin{aligned}x^2 = & \frac{(24 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(29 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(27 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(32 - 26.67)^2}{26.67} \\ & + \frac{(19 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(29 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(45 - 26.67)^2}{26.67} \\ & + \frac{(14 - 26.67)^2}{26.67} + \frac{(21 - 26.67)^2}{26.67}\end{aligned}$$

$$x^2 = 0.27 + 0.20 + 0 + 1.07 + 2.21 + 0.20 + 12.60 + 6.02 + 1.21$$

$$\mathbf{X = 23.77}$$

En función a los resultados que se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Específica (3), debido a que el valor obtenido (23.77) supera el valor crítico (5.99)

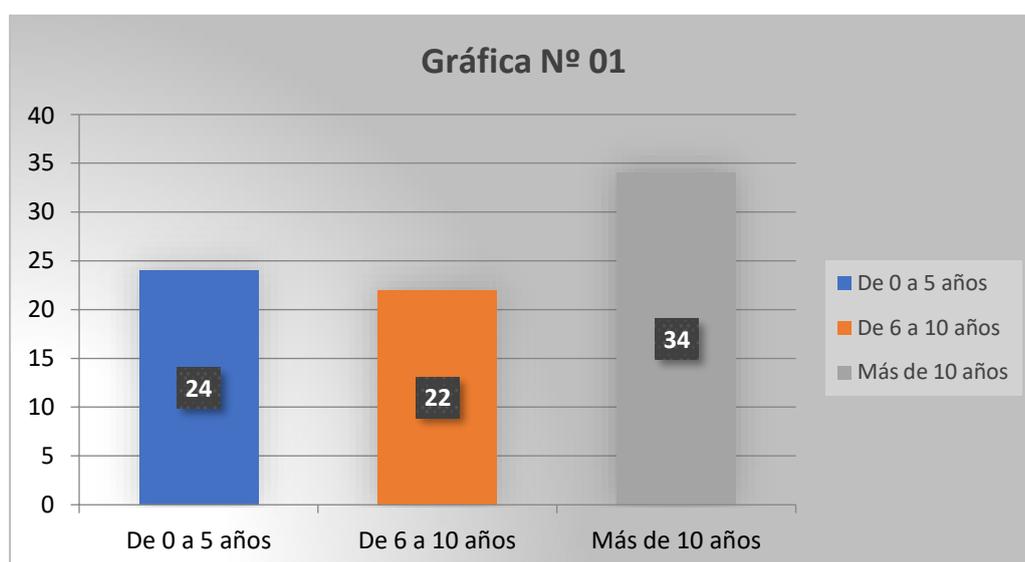
5.2. Interpretación de los resultados

Tabla 1

<i>Tiempo de servicio:</i>		
RESPUESTAS	Nº	%
De 0 a 5 años	24	30
De 6 a 10 años	22	27
Más de 10 años	34	43
TOTAL	80	100

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la investigadora



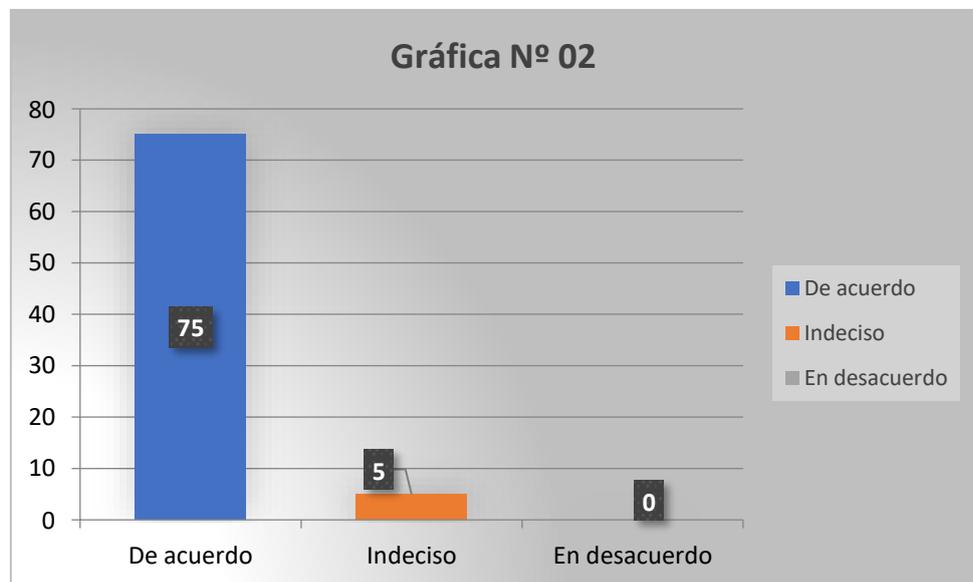
Interpretación: Al respecto, el 43% indican que tienen más de 10 años trabajando en la institución, otro considerable de 30% se encuentra trabajando entre 0 a 5 años, son trabajadores de la gestión actual y por último entre 6 a 10 años se encuentran trabajando en el gobierno regional.

Tabla 2

Conoce el Plan Operativo Institucional		
RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	75	94
Indeciso	5	6
En desacuerdo	0	0
TOTAL	80	100

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la investigadora



Interpretación: A la pregunta si conocen el Plan Operativo Institucional responden un 94% afirmativamente, saben que toda institución tiene POI para el desarrollo de las actividades en corto plazo (un año) y el 6% se encuentran indecisos frente a la pregunta.

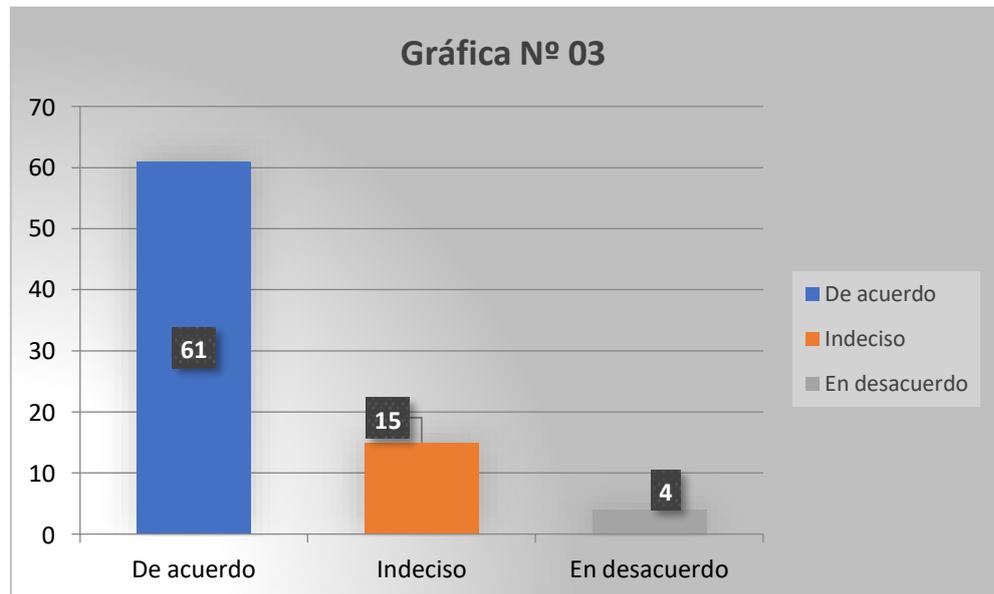
Tabla 3

Conoce el Plan Operativo de subgerencia de la gestión de recursos humanos:

RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	61	76
Indeciso	15	19
En desacuerdo	4	5
TOTAL	80	100

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la investigadora



Interpretación: Según los resultados, el 76% indican que conocen el plan de subgerencia de gestión de recursos humanos, pero no está implementada; un 19% de encuestados se encuentran indecisos no responden al respecto y un 5% indican no conocer el plan operativo de subgerencia de gestión de recursos humanos porque no le favorece en nada.

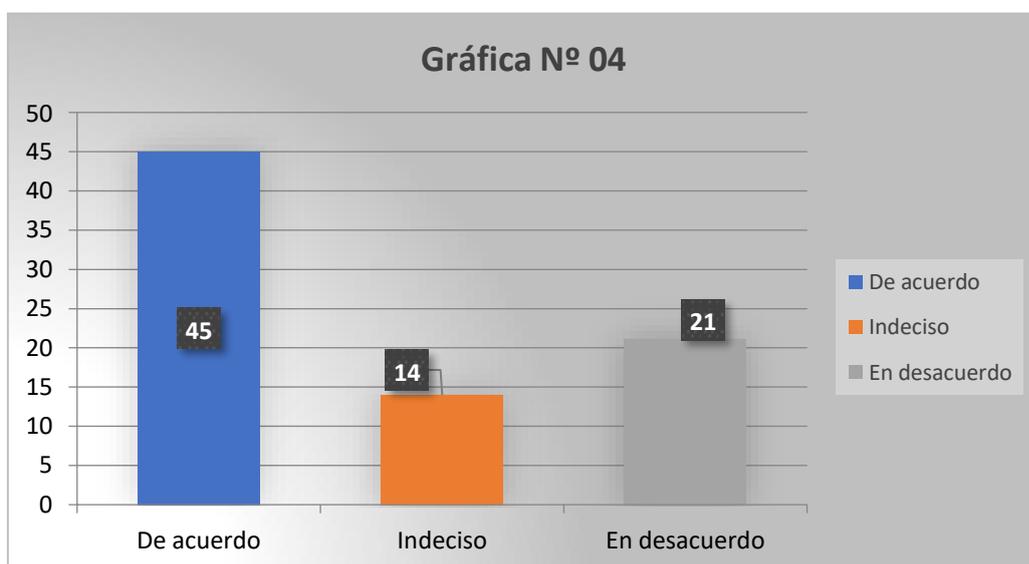
Tabla 4

Sabe Ud.Cuál es la función de la subgerencia de Gestión de recursos humanos:

RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	45	56
Indeciso	14	18
En desacuerdo	21	26
TOTAL	80	100

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la investigadora



Interpretación: Los resultados indican frente a la pregunta cuál es la función de la subgerencia de Gestión de recursos humanos; un 56% indican conocer las funciones de dicha subgerencia, porque a través de ello se realiza la organización del personal, de nuevos contratos y necesidades del de los trabajadores; el 26% indica no conocer las funciones ya que no cumplen con sus objetivos y un 18% se encuentran indecisos no contestan al respecto.

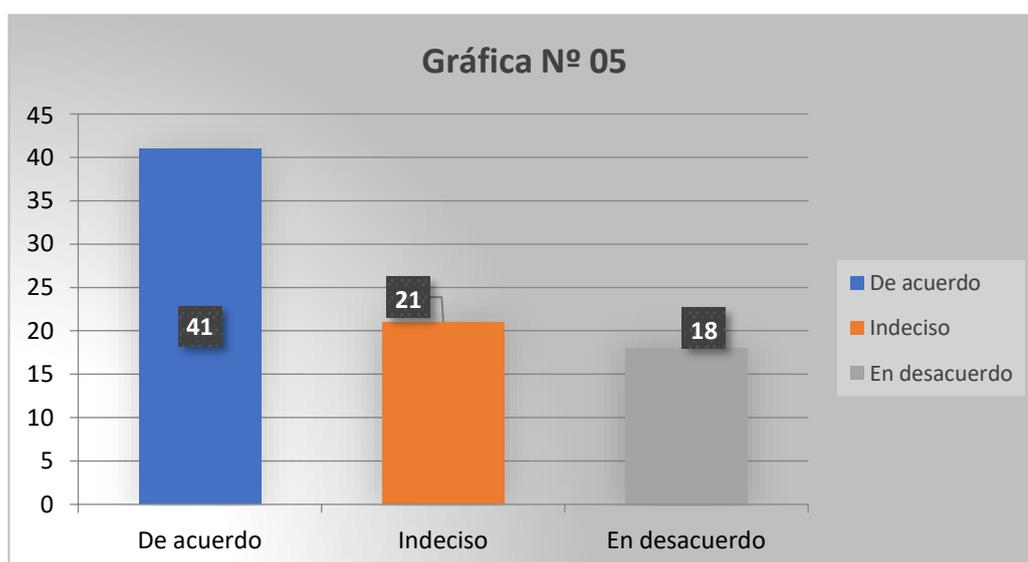
Tabla 5

Cree usted que el personal que lo conforma tiene las competencias adecuadas para el servicio y de los objetivos en el año 2019

RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	41	51
Indeciso	21	26
En desacuerdo	18	23
TOTAL	80	100

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la investigadora



Interpretación: Sobre el personal que lo conforma tiene las competencias adecuadas para el servicio y logro de los objetivos en el año 2019, los resultados indican que el 51% consideran que si tienen competencias adecuadas porque son profesionales de especialidad en esa área, además el nuevo gobierno que ingresa dentro de sus planes indica que habrá mayor iniciativa con sus trabajadores para el cumplimiento de sus objetivos; un 26% se encuentran indecisos al respecto y por último el 23% se encuentran en desacuerdo es decir indican que no cuentan con competencias adecuadas para hacer el cumplimiento de los objetivos tanto interno

como externo de la gestión de recursos humanos porque creen en la continuidad de los gobiernos anteriores.

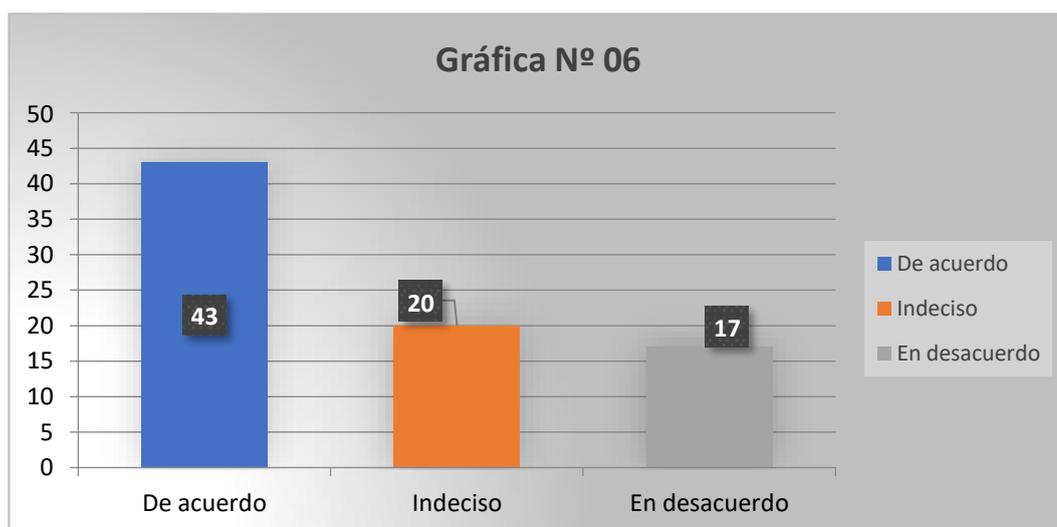
Tabla 6

Los objetivos de subgerencia de gestión de recursos humanos están alineados con los objetivos generales del gobierno regional de Ica

<u>RESPUESTAS</u>	<u>Nº</u>	<u>%</u>
De acuerdo	43	54
Indeciso	20	25
En desacuerdo	17	21
TOTAL	80	100

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la investigadora



Interpretación: En consecuencia, sobre la pregunta de los objetivos de subgerencia de gestión de recursos humanos están alineados con los objetivos generales del Gobierno Regional de Ica, un 54% indican si están alineados con los objetivos principales, porque creen que el objetivo general es el resultado o la suma de todos los objetivos que sea planificado de las subgerencias; el 25% se encuentran indecisos no responden al respecto y otro considerable 21% indican que no está alineados con los objetivos generales, porque no ven los resultados.

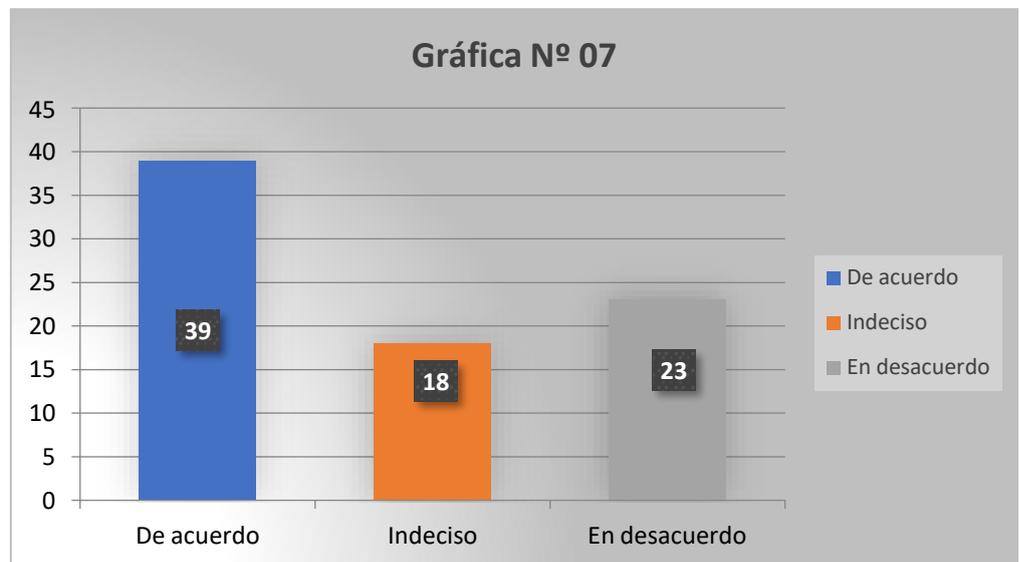
Tabla 7

Sabe Ud. que la subgerencia de gestión de recursos humanos se encuentra capacitada para toma de decisiones para el año 2019:

RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	39	49
Indeciso	18	22
En desacuerdo	23	29
TOTAL	80	100

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la investigadora



Interpretación: Al respecto, el 49% indican de acuerdo que la subgerencia de gestión de recursos humanos se encuentra capacitada para toma de decisiones, porque los cambios realizados demuestran y la nueva gestión dentro de sus planes indica el mejoramiento en cuanto al desarrollo personal y de la institución; por otro lado el 29% están en desacuerdo indicando que no se encuentran capacitados para una buena toma de decisiones porque el personal que está encargado nunca hizo cambios al respecto y por último el 22% se encuentran indeciso no opina al respecto.

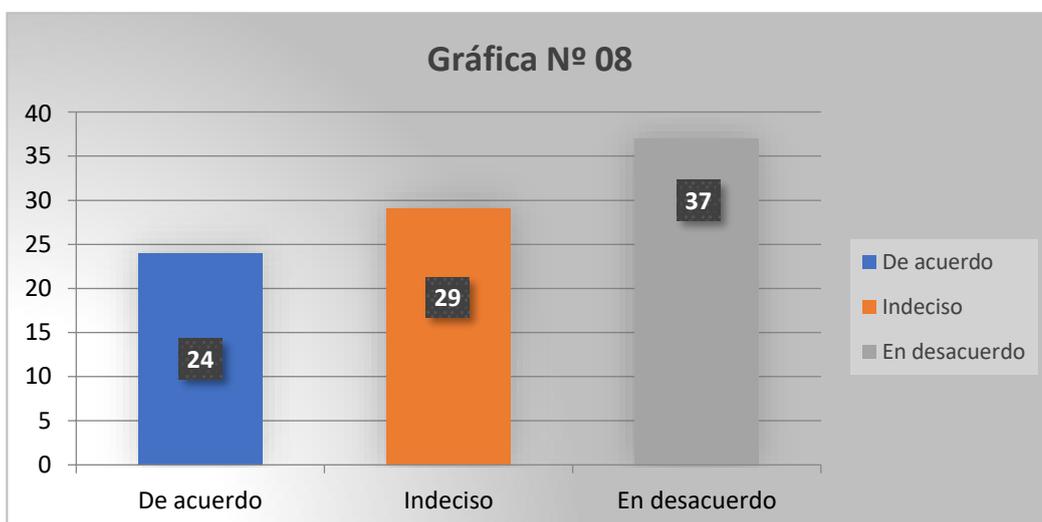
Tabla 8

A su criterio, cree Ud. que los empleados del Gobierno Regional están satisfechos con la función que cumple la subgerencia de recursos humanos:

RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	24	27
Indeciso	29	32
En desacuerdo	37	41
TOTAL	80	100

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la investigadora



Interpretación: Según las encuestas realizadas el 41% indican que los empleados del Gobierno Regional no están satisfechos con la función que desempeña la subgerencia de recursos humanos, porque creen no estar organizados adecuadamente, además la capacitación, los incentivos y otros no se cumplen; por otro lado el 32% está indeciso al respecto, no opina al respecto y por último el 27% indican que están satisfechos con la función que desempeñan, porque consideran estar mejor que antes y sus objetivos se van logrando.

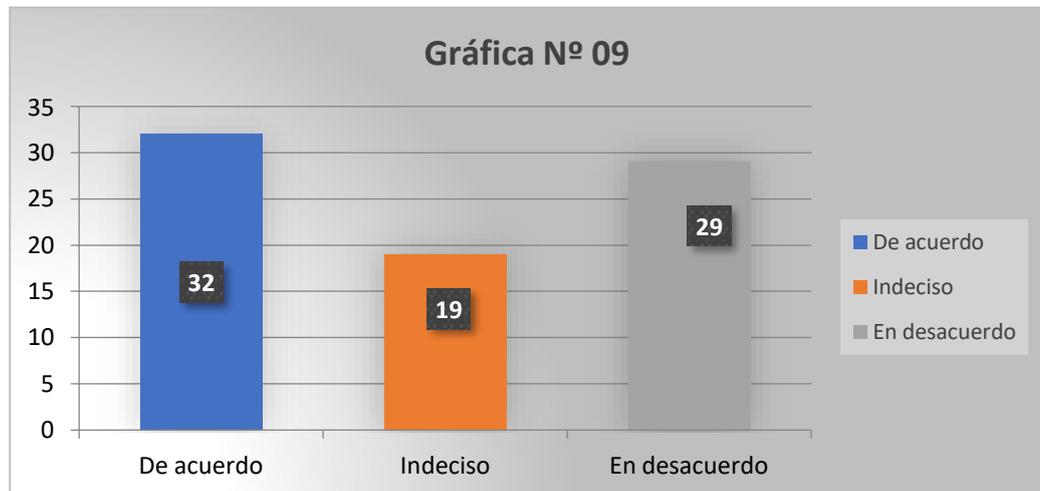
Tabla 9

Cree Ud. El puesto o el área donde desempeñan sus actividades en la actualidad ha mejorado la satisfacción de los empleados:

RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	32	40
Indeciso	19	24
En desacuerdo	29	36
TOTAL	80	100

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la investigadora



Interpretación: Los resultados indican que el puesto o área donde desempeñan sus actividades en la actualidad ha mejorado la satisfacción de los empleados; el 40% considera que si están satisfechos porque le corresponden de acuerdo a su profesión y la capacitación que han recibido, por otro lado el 36% indican lo contrario porque no es parte de su profesión y no pueden desarrollarse al 100% y por último 24% se encuentran indeciso al respecto no opina frente a la pregunta.

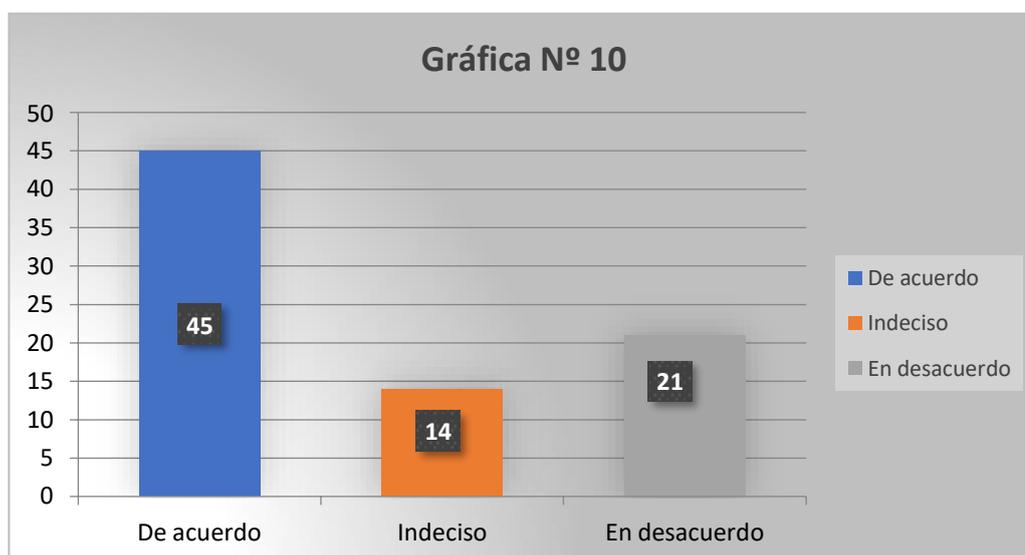
Tabla 10

A su conocimiento, la productividad de los empleados ha incrementado en el desarrollo de sus actividades

<u>RESPUESTAS</u>	<u>Nº</u>	<u>%</u>
De acuerdo	45	56
Indeciso	14	18
En desacuerdo	21	26
TOTAL	80	100

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la investigadora



Interpretación: En consecuencia, 56% de encuestados indican que la productividad ha incrementado porque de acuerdo al plan operativo los objetivos se van cumpliendo y la actividad que desarrollan está sujeta al plan operativo; por otro lado el 26% de encuestados se encuentran indecisos al respecto y por último el 18% indican en desacuerdo porque la productividad frente al desarrollo de sus actividades continúa igual.

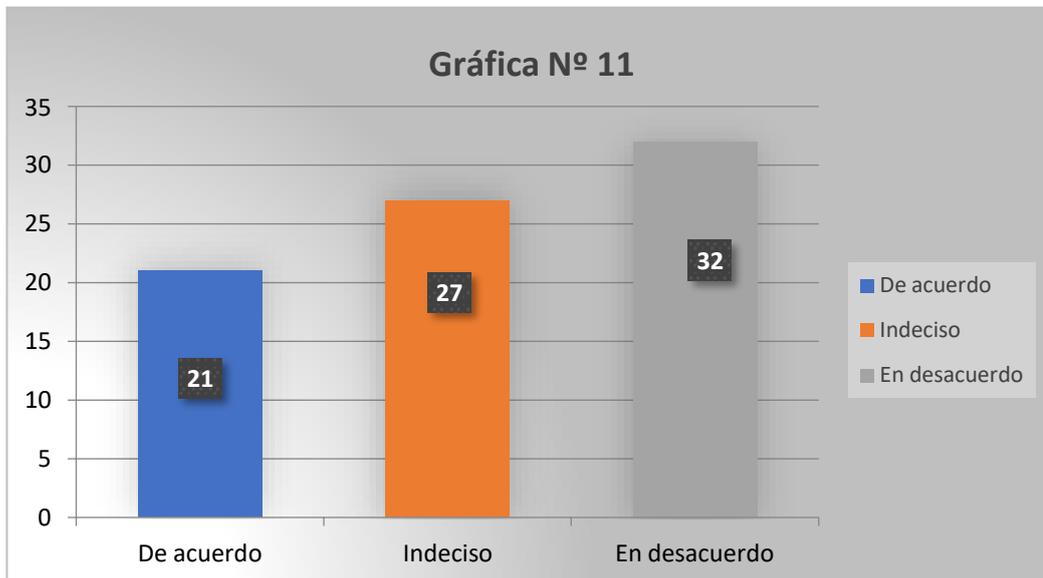
Tabla 11

Existe permanente capacitación, reunión y las orientaciones efectivas de la subgerencia de gestión de recursos humanos

RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	21	26
Indeciso	27	34
En desacuerdo	32	40
TOTAL	80	100

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la investigadora



Interpretación: Al respecto, los resultados indican que el 40% se encuentran en desacuerdo, porque no se realizan capacitaciones, reuniones y las orientaciones de parte de la subgerencia de gestión de recursos humanos; por otro lado el 34% de encuestadas están indeciso al respecto y por último el 26% indican estar de acuerdo porque consideran si hay capacitación, reunión de trabajo y orientaciones para el desarrollo de las actividades programadas y cumplir los objetivos de acuerdo al plan operativo institucional.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los resultados

Un plan operativo es un documento oficial en el que los responsables de una organización o un fragmento del mismo enumeran los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo.

Una de las utilidades principales de establecer un plan operativo radica en que es posible, mediante las herramientas de inteligencia de negocio adecuadas, realizar un seguimiento exhaustivo del mismo, con el fin de evitar desviaciones en los objetivos. En este sentido, las principales herramientas software que ayudan a monitorizar un plan estratégico u operativo son el Cuadro de mando integral, los Sistemas de información ejecutiva, y los Sistemas de Soporte a la Decisión.

En base a los resultados obtenidos en la subgerencia de gestión de recursos humanos del gobierno regional de Ica, se ha constatado la existencia de plan operativo institucional, el plan operativo de subgerencia de gestión de recursos humanos no está implementada en su totalidad.

En consecuencia, de acuerdo a los resultados la implementación del plan operativo para el año 2019, es considerado fundamental para el desarrollo de las actividades programadas en el área de subgerencia de gestión de recursos humanos. El 76% conoce la existencia del plan operativo de subgerencia de la gestión de recursos humanos, esto indica

que para el año 2019 se implemente y mejore la calidad del personal y de la institución.

La mejora de la subgerencia de la gestión de Recursos Humanos mediante el desarrollo e implementación de capacidades sujetos a la normatividad vigente para personal nombrado y contratado será vital para el gobierno regional de Ica, ya que permitirá el desarrollo personal y de la institución para brindar calidad de atención a la población.

Según las encuestas el 51% consideran que tienen competencia adecuada el personal para el servicio de los objetivos del año 2019, lo cual se debe considerar una reestructuración para el mejoramiento y calidad de servicio.

Asimismo, se pudo constatar el 54% de los encuestados consideran que los objetivos están alineados con los objetivos generales del gobierno regional de Ica, y el 46% considera que los objetivos no logrados son insatisfacciones de los trabajadores, porque no se promueve la capacitación, reuniones y orientaciones efectivas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las conclusiones y las recomendaciones del presente trabajo de investigación:

➤ CONCLUSIONES

- En concordancia con los resultados arribados se llegó a la siguiente conclusión general: que el Plan Operativo influye en el desarrollo de las actividades, logro de metas y ejecución presupuestal de la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica, año 2019, hecho que se refleja en la comprobación de la hipótesis ya que el resultado arribado de 144.36 supera al valor crítico de 31.4104
- El 51% del personal que realiza los servicios internos y externos tienen competencias adecuadas para el desarrollo de las actividades del plan operativo en la subgerencia de gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica, realidad que se comprueba estadísticamente, ya que el resultado obtenido de 100.11 sobrepasa el valor crítico de 5.99
- La mayoría de implicados en la investigación, representados por el 54% establecen que los objetivos y metas del Plan de capacitación son relevantes para el desarrollo de la subgerencia de gestión de los recursos humanos del Gobierno Regional de Ica; dado que la comprobación estadística, así lo determina ya que el resultado de 26.47 supera al valor crítico de 5.99 en relación a los grados de libertad.
- El 56% de trabajadores inmersos en el estudio consideran que los resultados del plan operativo aumentan la productividad de los empleados para el desarrollo de la subgerencia de gestión de los recursos humanos del Gobierno Regional de Ica; lo que se sustenta mediante la comprobación estadística, de la cual el resultado arribado de 23.77 supera al valor crítico de 5.99.

➤ **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda implementar el Plan Operativo para la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica, cuyo resultado se refleje en la eficacia del logro de los objetivos.
- Para realizar con eficiencia y lograr los objetivos de los servicios internos (colaboradores) y externos (usuario público), se debe realizar continua evaluación y análisis de cumplimiento del plan operativo para el desarrollo de la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ica.
- Para lograr los objetivos y metas establecidas en el plan de capacitación se debe establecer temas y contenidos relevantes, que refleje la necesidad de la entidad con el fin de mejorar el desarrollo institucional
- Para lograr los resultados el Gobierno Regional de Ica, debe destinar el presupuesto suficiente para la ejecución del Plan Operativo, a fin de mejorar las capacidades de sus colaboradores y dar un servicio de calidad a la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albacete Sáez (2012), *Dirección y administración de empresas*: material didáctico, Granada: Editorial Godel.

Bohlander, G. & Snell, S. & Morris, S. (2017). *Administración de Recursos Humanos* México: 17^o edición.
https://www.academia.edu/33378179/ADMINISTRACION_de_RECURSOS_HUMANOS, disponible 15/01/2020.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Octava Edición. Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
<https://cucionline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>, disponible 15/01/2020

Domínguez, A. (2016) *Planeamiento estratégico en el sector público*.
<https://www.monografias.com/trabajos107/planeamiento-estrategico-sector-publico/planeamiento-estrategico-sector-publico2.shtml>, disponible 15/01/2020.

Diario el Peruano (2017). *Aprueban Plan Operativo Institucional (POI) 2018 del Ministerio, Resolución Ministerial N° 306-2017-EF/41*. Normas legales.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/260979/233453_file20181218-16260-1kifpu6.pdf, disponible 15/01/2020.

Gobierno Regional de Ica (2017). *Manual de Organización y Funciones*. Tomado de
http://www.regionica.gob.pe/web/index.php?option=com_content&view=article&id=3015&Itemid=399, disponible 15/01/2020.

Gobierno Regional de Ica (2017). *Plan Estratégico Institucional 2017 – 2019*.
http://www.regionica.gob.pe/web/index.php?option=com_content&view=article&id=573&Itemid=374, disponible 15/01/2020.

Gobierno Regional de Ica (2017). Reglamento de Organización y Funciones. Tomado de http://www.regionica.gob.pe/pdf/rof_2017.pdf

Evaluación del Plan Operativo Anual y su Vinculación con el Presupuesto Institucional, (Semestre 2017). recuperado 15/01/2020 <https://www.uned.ac.cr/viplan/images/cppi/documentos/poa2017/Evaluaci%C3%B3n del POA I Semestre 2017.pdf>

Moore, M. (1998); *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*; Barcelona: Paidós.

Reyes, J. (2015), *Gestión de los Recursos Humanos*, Escuela de Organización Industrial. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/> disponible 15/01/2020.

Tesis:

1. ARCE DE AGUILAR, L. (2010), en su tesis titulada: *Propuesta de incorporación de la Gestión por Resultados en el Presupuesto Público de El Salvador*. Antiguo Cuscatlán - El Salvador: Universidad Dr. José Matías Delgado. Recuperado el 20-9-2019 <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/30/MGP/ADAP0000854.pdf>
2. SISALIMA SALINAS, J. (2015); en su tesis titulada: *Evaluación al cumplimiento del Plan Operativo 2013, del Instituto Tecnológico Superior de Música General Vicente Anda Aguirre” ubicada en la ciudad de Riobamba*; Sede Cuenca – Ecuador. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Recuperado el 20-9-2019 <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7768/1/UPS-CT004625.pdf>
3. NAVA ALBORNOZ, R. (2009); en su tesis titulada: *La Planificación Operativa y las Técnicas de Presupuesto por Programa y por Proyecto. Análisis Comparativo*. Mérida – Venezuela.

Universidad de los Andes. Recuperado el 20-9-2019
<http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Maestria/Robetr%20Nava/TESIS%20LIC.%20ROBERT%20NAVA.pdf>

4. PAUCAR TENESACA, W. (2014); en su tesis titulada: *Plan Operativo Anual (POA) 2014 para el Departamento de Cobranzas del Servicio de Rentas Internas Regional del Austro. Cuenca – Ecuador. Universidad del Azuay. Obtenido de:*
<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4001/1/10600.pdf>
5. FLORES SÁNCHEZ, R. (2014); en su tesis titulada: *Implementación de un Sistema de Gestión del Plan Operativo Anual para la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres*; Lima – Perú. Universidad de San Martín de Porres. Obtenido del repositorio:
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1450>
6. CABALLERO NASHNATE, C. (2017); en su tesis titulada: *El Plan Operativo Institucional y su Incidencia en el Presupuesto por Resultados de la Municipalidad Provincial de Trujillo años 2016 – 2017*; Trujillo – Perú. Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido del repositorio:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3821/1/REP_CONT_CESAR.CABALLERO_PLAN.OPERATIVO.INSTITUCIONAL_DATOS.pdf
7. FARRO TORRES, N. (2019); en su tesis titulada: *Formulación del Plan Operativo Institucional y la Ejecución del Gasto Público en el Instituto Geofísico del Perú, Lima 2016*; Lima – Perú. Universidad César Vallejo. Obtenido del repositorio:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25405/Farro_TNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. GÁLVEZ CABANILLAS, D. R. (2019). *Cumplimiento del Plan Operativo Institucional y su incidencia en la gestión de compras en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018*; Trujillo – Perú. Universidad César Vallejo. Obtenido del

repositorio:

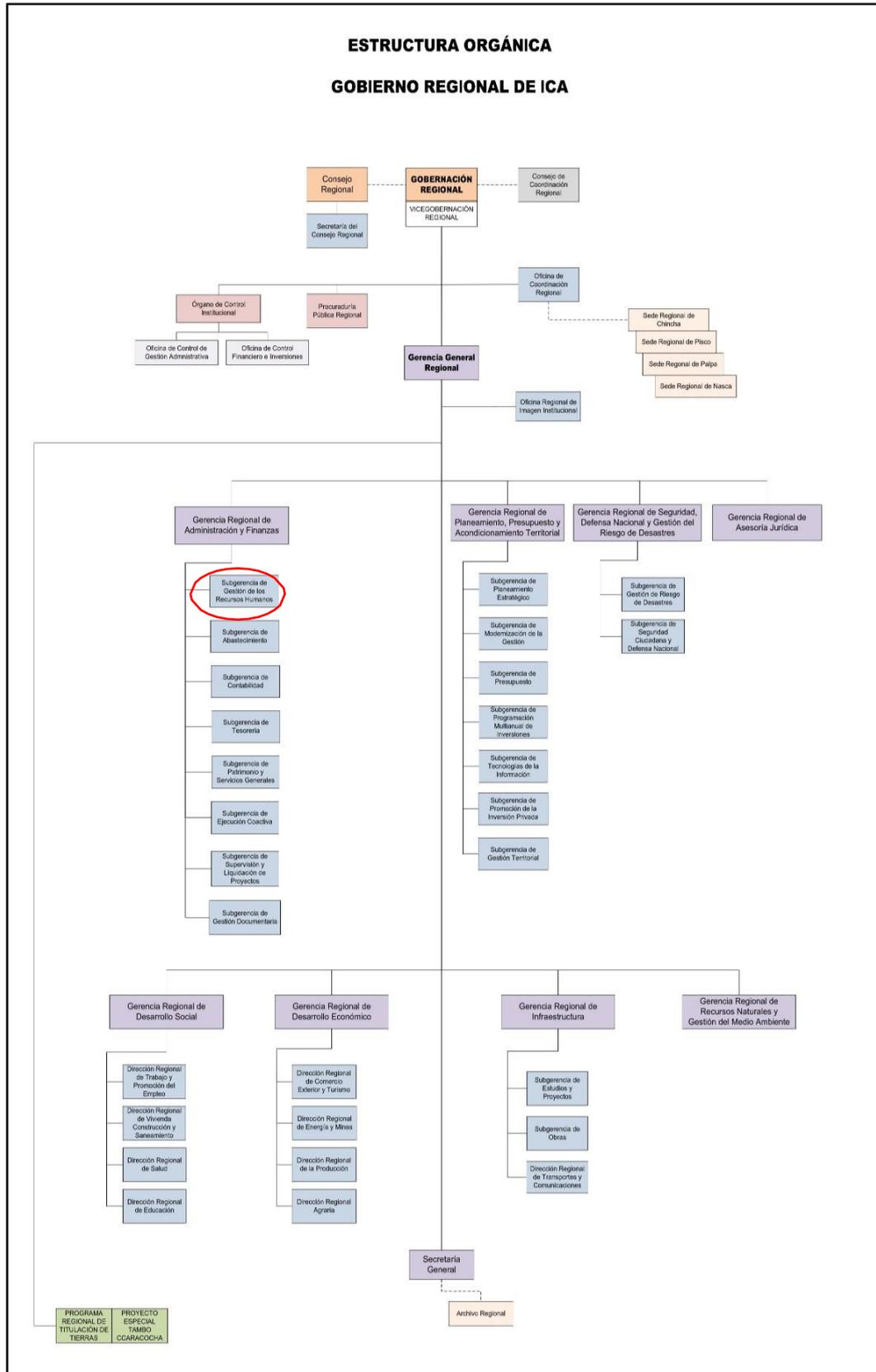
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37349/galvez_cd.pdf?sequence=2.

9. PACHECO VELARDE, J. (2016); *Eficiencia de la Capacitación y Mejoramiento en la Administración de Recursos Humanos de la EPS Semapach S.A. Chincha 2015; Chincha, Ica – Perú. Universidad Autónoma de Ica*. Obtenido del repositorio: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/88>

ANEXOS

ANEXO Nº 01

ORGANIGRAMA GOBIERNO REGIONAL DE ICA



ANEXO N° 02
INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
ENCUESTA

**“PLAN OPERATIVO PARA LA SUBGERENCIA DE GESTIÓN DE LOS
RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE ICA PARA EL AÑO
2019”**

1. **Tiempo de servicio:**
 - a) *De 0 a 5 años*
 - b) *De 6 a 10 años*
 - c) *Más de 10 años*
2. **Conoce el Plan Operativo Institucional:**
 - a) *De acuerdo*
 - b) *Indeciso*
 - c) *En desacuerdo*
3. **Conoce el Plan Operativo de subgerencia de la gestión de recursos humanos:**
 - a) *De acuerdo*
 - b) *Indeciso*
 - c) *En desacuerdo*
4. **Sabe Ud.Cuál es la función de la subgerencia de Gestión de recursos humanos**
 - a) *De acuerdo*
 - b) *Indeciso*
 - c) *En desacuerdo*
5. **Cree usted que el personal que lo conforma tiene las competencias adecuadas para el servicioy de los objetivos en el año 2019?**
 - a) *De acuerdo*
 - b) *Indeciso*
 - c) *En desacuerdo*
6. **Los objetivos de subgerencia de gestión de recursos humanos están alineados con los objetivos generales del gobierno regional de Ica:**
 - a) *De acuerdo*
 - b) *Indeciso*
 - c) *En desacuerdo*

7. **Sabe Ud. que la subgerencia de gestión de recursos humanos se encuentra capacitada para toma de decisiones para el año 2019**
- a) *De acuerdo*
 - b) *Indeciso*
 - c) *En desacuerdo*
8. **A su criterio, cree Ud. que los empleados del Gobierno Regional están satisfechos con la función que cumple la subgerencia de recursos humanos:**
- a) *De acuerdo*
 - b) *Indeciso*
 - c) *En desacuerdo*
9. **Cree Ud. El puesto o el área donde desempeñan sus actividades en la actualidad ha mejorado la satisfacción de los empleados:**
- a) *De acuerdo*
 - b) *Indeciso*
 - c) *En desacuerdo*
10. **A su conocimiento, la productividad de los empleados ha incrementado en el desarrollo de sus actividades:**
- a) *De acuerdo*
 - b) *Indeciso*
 - c) *En desacuerdo*
11. **Existe permanente capacitación, reunión y las orientaciones efectivas de la subgerencia de gestión de recursos humanos:**
- a) *De acuerdo*
 - b) *Indeciso*
 - c) *En desacuerdo*

Gracias

ANEXO N° 03

Plan Operativo 2019

A continuación se presenta el Plan Operativo para la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos, enfocado al año 2019.

1. Antecedentes

La Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos, depende de la Oficina Regional de Administración, y según el Manual de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Ica (2017) tiene presupuestados los siguientes puestos: (a) 01 Director Administrativo, (b) 02 Especialistas Administrativos, (c) 01 Asistente Social y (d) 01 Técnico Administrativo. Según el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Ica (2017), la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos es responsable de la gestión integral de los recursos humanos en el Gobierno Regional de Ica.

Actualmente la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos se encarga de realizar los procesos de: (a) selección de personal, (b) administración de planillas y (c) bienestar social.

2. Diagnóstico

Luego de realizar el análisis de las variables internas y externas se establecen las siguientes: (a) fortalezas, (b) oportunidades, (c) debilidades y (d) amenazas.

Fortalezas:

- Capacidad de coordinación y concertación institucional y multisectorial.
- Recurso Humano con experiencia.
- Soporte informático y manejo de Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).

- Órganos desconcertados en las diferentes provincias de la región.
- Autonomía administrativa y financiera.
- Considerable presupuesto asignado por el estado para la ejecución de obras y demás gastos.
- Buenas relaciones con el empresariado privado.

Oportunidades:

- Posibilidad de gestionar cooperación técnica internacional para desarrollar proyectos de inversión pública.
- Posibilidad de contar con apoyo y capacitación de instituciones de gobierno nacional como MEF, Contraloría, Servir, etc.
- Adelantos tecnológicos.
- Crecimiento de las actividades comerciales en la región.
- Disminución de índices de pobreza.
- Existencias de convenios con la empresa privada para la ejecución de obras por impuestos.
- Posibilidad de gestionar convenios con otras regiones y formar "Macro Regiones".
- Ley del Servicio Civil.
- Cambio del SNIP por Invierte Perú.

Debilidades:

- Sueldos bajos del personal nombrado y contratado.
- Ausencia de planes de capacitación y desarrollo.
- Centralización de las actividades en la provincia de Ica.

- No se generan recursos propios para la ejecutar obras o cubrir gastos.
- Clima laboral deficiente.
- Deficiencia en el servicio al ciudadano.
- Burocracia en los procesos administrativos.

Amenazas:

- Política económica del país (recortes presupuestales).
- Posibilidad de conflictos sindicales.
- Posibilidad de conflictos sociales.
- Escasez del recurso hídrico.
- Posibilidad de incumplimiento de los contratistas.
- Corrupción a nivel país.

3. Objetivos

- Implementar y ejecutar un plan de capacitación para el 2019.
- Realizar el análisis de planes de sucesión de puestos.
- Implementar la Ley Servir para la homologación de puestos y salarios.
- Establecer un programa de bienestar laboral.

4. Participación de los involucrados

A continuación se muestra la matriz de involucrados para el plan operativo:

Grupos Involucrados	Problemas	Intereses o expectativas	Estrategias de la actividad	Acuerdos y compromisos
Gobierno Regional de Ica	Descontento de los trabajadores	Mejorar la calidad del trabajo	Formulación de planes que permita el desarrollo del personal	Asignar recursos para la implementación de los planes
Colaboradores del Gobierno Regional de Ica	Insatisfacción en el centro de labores	Mejorar la experiencia en el trabajo	Predisposición a acatar lo dispuesto por el Gobierno Regional	Cumplimiento de los planes propuestos
Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos	Ausencia de un plan operativo	Mejorar la gestión de recursos humanos	Formulación y ejecución del plan operativo	Dar seguimiento al plan y actualizarlo constantemente
Pobladores de la región Ica	Deficiencia en el servicio	Servicio de calidad	Monitoreo	Brindar retroalimentación

5. Plan de implementación

- **Implementar y ejecutar un plan de capacitación para el 2019:** Después de realizar el análisis situacional es necesario implementar un plan de capacitación para los colaboradores. Se tiene que hacer un levantamiento de necesidades de capacitación y en base a eso proponer las capacitaciones a ofrecer durante el año. Es importante establecer si las capacitaciones se realizarán en coordinación con algunos organismos del estado tales como el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) o la Contraloría, lo cual haría que el costo sea menor; o se procederá a contratar a empresas privadas para la prestación del servicio de capacitación. Según lo manifestado por el director de la Subgerencia de Gestión de

Recursos Humanos, son temas importantes de capacitación: (a) Procesos de Contrataciones con el Estado, (b) Gestión de Obras por Impuestos y (c) Gestión Pública Regional. Luego de establecer las capacitaciones a realizar, seleccionar quién prestará la capacitación y quienes recibirán la capacitación; se procede a llevar a cabo la capacitación y evaluar los resultados de dicha capacitación mediante estándares de desempeño laboral.

- **Realizar el análisis de planes de sucesión de puestos:** Se debe realizar un levantamiento de los perfiles de los puestos, área por área, para poder establecer planes de línea de carrera y de sucesión de los colaboradores; a fin de estar preparados para rotación de puestos gerenciales y también fomentar el desarrollo profesional de los colaboradores al ofrecerle planes de sucesión. Para realizar esta función se podría considerar la posibilidad de contratar una empresa consultora de recursos humanos especializada en levantamiento de perfiles de puestos.
- **Implementar la Ley Servir para la homologación de puestos y salarios:** Se debe implementar la Ley Servir a fin de cambiar el régimen laboral y poder tener mejoras significativas en los sueldos y salarios de los colaboradores del Gobierno Regional de Ica. Es importante mencionar que los trabajadores nombrados no se encuentran obligados a acogerse a este nuevo régimen laboral, pero los demás trabajadores que no son nombrados, si están obligados a acogerse a este régimen laboral.
- **Establecer un programa de bienestar social:** Se establecerá un programa de beneficios para el colaborador a fin de mejorar su satisfacción en el puesto de trabajo y por ende mejorar la calidad del clima laboral. Entre las actividades a implementar se propone: (a) actividad por el día de la madre, (b) actividad por el día del padre, (c) actividad por el día del trabajador, (d) actividad por el día del niño y (e) navidad del niño. Adicionalmente se entregará una cuponera

al colaborador con validez de un año, para que pueda gestionar permisos personales, dentro de los beneficios que brindará la cuponera están: (a) día libre por onomástico, (b) media libre para asuntos personales, (c) 2 horas libres para asuntos personales, (d) etc. los cuales podrán ser usados durante el año en ejercicio.

6. Presupuesto

Para la implementación del Plan Operativo 2019 de la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos se estima el siguiente presupuesto:

Concepto	Monto
Capacitaciones	S/100,000.00
Levantamiento de perfiles de puestos	S/20,000.00
Programa de bienestar	S/30,000.00
Asesoría técnica	S/10,000.00
TOTAL	S/160,000.00

El presupuesto requerido es de S/160,000.00 (ciento sesenta mil soles con 00/100).

ANEXO 4

INFORME DE TURNITIN AL 28% DE SIMILITUD

PLAN OPERATIVO PARA LA SUBGERENCIA DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE ICA PARA EL AÑO 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%	27%	0%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Central Visayan Institute Foundation Trabajo del estudiante	3%
4	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	www.yumpu.com Fuente de Internet	1%
7	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	www.coursehero.com	

	Fuente de Internet	1%
9	webquery.ujmd.edu.sv Fuente de Internet	1%
10	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	viivikrzhka.blogspot.com Fuente de Internet	1%
12	Submitted to Universidad Técnica Nacional de Costa Rica Trabajo del estudiante	1%