

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



TESIS

LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS E INVERSIONES DARVIGIEL E.I.R.L DE LA CIUDAD DE TARAPOTO 2014

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

AUTOR (ES):

BERRÚ USHIÑAHUA MARISELA

CÓRDOVA HERNÁNDEZ MAYDA

ASESOR:

Lic. Adm. MSc. AYALA VILLEGAS SABINO

TARAPOTO-PERÚ

MAYO – 2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



TESIS

LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS E INVERSIONES DARVIGIEL E.I.R.L DE LA CIUDAD DE TARAPOTO 2014

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

AUTOR (ES):

BERRÚ USHIÑAHUA MARISELA

CÓRDOVA HERNÁNDEZ MAYDA

ASESOR:

Lic. Adm. MSc. AYALA VILLEGAS SABINO

TARAPOTO-PERÚ

MAYO – 2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS

**LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA
AGROINDUSTRIAS E INVERSIONES DARVIGIEL E.I.R.L DE LA CIUDAD DE
TARAPOTO 2014**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:

**BERRÚ USHIÑAHUA MARISELA
CÓRDOVA HERNÁNDEZ MAYDA**

Sustentado y Aprobado el día 19 Mayo de 2017, por los siguientes jurados.



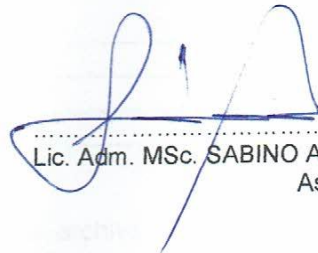
Lic. Adm. MSc. SEGUNDO SAÚL RODRIGUEZ MENDOZA
Presidente



Lic. Adm. JULIO CESAR CAPILLO TORRES
Secretario



CPCC. Mg. MARTHA LIZ REÁTEGUI REÁTEGUI
Miembro



Lic. Adm. MSc. SABINO AYALA VILLEGAS
Asesor

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: BERRU USHINAHUA MARISELA	
Código de alumno : 098319	Teléfono: 944 44 6493
Correo electrónico : marisela_cuarario92@hotmail.com	DNI: 47181647

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

2. Datos Académicos

Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Académico Profesional de: ADMINISTRACION

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título : LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS E INVERSIONES DARWIGIEL E.I.R.L DE LA CIUDAD DE TARAPOTO 2014
Año de publicación: MAYO - 2017

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

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

6. Originalidad del archivo digital.

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

7. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia Creative

Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

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

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

Firma del Autor

8. Para ser llenado por la Biblioteca central o especializada

Fecha de recepción del documento por el Sistema de Bibliotecas:

07 / 11 / 2017

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO
UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

Prof. Alicia Mercedes Grández Chávez
JEFE DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

Firma de Unid. de Biblioteca

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

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

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: CORDOVA HERNADEZ MAYDA	Teléfono:
Código de alumno : 098307	979859639
Correo electrónico : mayiv_1eo29@hotmail.com	DNI: 71030676

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

2. Datos Académicos

Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Académico Profesional de: ADMINISTRACIÓN

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título: LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA AGRICULTURAS E INVERSIONES DARVIGIEL E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO 2014
Año de publicación: MAYO 2017

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia No Exclusiva, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

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

6. Originalidad del archivo digital.

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

7. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia Creative

Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

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

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



Firma del Autor

8. Para ser llenado por la Biblioteca central o especializada

Fecha de recepción del documento por el Sistema de Bibliotecas:

07 / 11 / 2017



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO
UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL


Prof. Alicia Grández Chávez
JEFE DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

Firma de Unid. de Biblioteca

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

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

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a Dios, a nuestros padres por ser el motor y motivo día a día; a nuestra familia y amigos por el incondicional apoyo que nos brindaron.

AGRADECIMIENTO

i

Queremos agradecer en primer lugar a nuestro asesor Sabino Ayala Villegas, por la paciencia que nos tuvo durante el desarrollo de esta investigación, a los Trabajadores y representantes de la Empresa por brindarnos la información de manera oportuna.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, el presente trabajo de Tesis titulada “La gestión de recursos humanos y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa AGROINDUSTRIAS E INVERSIONES DARVIGIEL E.I.R.L de la ciudad de Tarapoto 2014., les presentamos ante ustedes con la finalidad de determinar la Influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad nacional de San Martín para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

Los Autores

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
I. PAGINAS PRELIMINARES	
A. Dedicatoria	i
B. Agradecimientos	ii
C. Presentación	iii
D. Índice general	iv
E. Índice de tablas	vi
F. Índice de figuras	vii
G. Resumen	viii
H. Abstract	ix
II. CUERPO DEL INFORME	
CAPITULO I: INTRODUCCION	
1.1 Formulación del problema	01
1.2 Justificación del estudio	01
1.3 Objetivos de la investigación	02
1.4 Limitaciones de la Investigación	02
1.5 Hipótesis	03
CAPITULO II: MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes del estudio del problema	04
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Definición de términos básicos	27
CAPITULO III: METODOLOGIA	
3.1 Tipo de investigación	29
3.2. Nivel de investigación	29
3.3. Población, muestra y unidad de análisis	29
3.4. Tipo de diseño de investigación	29
3.5. Métodos de investigación	30
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30

3.7. Técnicas de procesamientos y análisis de datos	31
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIONES	
4.1. Resultados descriptivos	32
4.2. Resultados explicativos	35
4.3. Discusión de resultados	45
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	47
5.2 Recomendaciones	48
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	49
ANEXOS	53

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 Frecuencias de la gestión de recursos humanos	35
Tabla N° 02: frecuencias de la dimensión de procesos de contratación	36
Tabla N° 03: compensación	37
Tabla N° 04: Relaciones laborales	38
Tabla N° 05: Consideración, agradecimiento y apoyo	39
Tabla N° 06: Frecuencias del desempeño laboral	40
Tabla N° 07: frecuencias de la dimensión de uso adecuado de los recursos	41
Tabla N° 08: frecuencias de la dimensión de condiciones de trabajo	42
Tabla N° 09: frecuencias de la dimensión de motivación	43

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01 Frecuencias de la gestión de recursos humanos.	35
Figura N° 02 Frecuencias de la dimensión de procesos de contratación.	36
Figura N° 03 frecuencias de la dimensión de compensación.	37
Figura N° 04 Relaciones laborales	38
Figura N° 05 Consideración, agradecimiento y apoyo	39
Figura N° 06 Frecuencias del desempeño laboral.	40
Figura N° 07 Frecuencias de la dimensión de uso adecuado de los recursos	41
Figura N° 08 Frecuencias de la dimensión de condiciones de trabajo	42
Figura N° 09 Frecuencias de la dimensión de motivación	43

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada “La gestión de recursos humanos y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa AGROINDUSTRIAS E INVERSIONES DARVIGIEL E.I.R.L de la ciudad de Tarapoto 2014, tuvo como objetivo general Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa agroindustrias e inversiones DARVIGIEL E.I.R.L. de la ciudad de Tarapoto, 2014, variables que se fundamentaron en los aportes teóricos para variable Gestión de Recursos Humanos por, Jackson & Schuler, (1995) y para la segunda variable de Desempeño laboral por el aporte teórico de Hosecarl (2011, para ello se contó con una población de 9 trabajadores según registros de recursos humanos de la institución los mismo que nos sirvieron como muestra, a los que se aplicó nuestros instrumentos de medición (encuestas) para luego procesar nuestros datos mediante el agrupamiento de datos por cada variable y dimensiones para procesarlo de acuerdo a las alternativas de las encuestas y obtener resultados, concluyendo de que si existe una influencia entre ambas variables, pero una influencia débil entre ambas pero que dicha influencia no es tan significativa, contrastando así nuestra hipótesis y aceptando nuestra hipótesis planteada.

Palabras claves: Administración por Objetivos – Gestión Organizacional.

ABSTRACT

This research paper entitled "Human resources management and their influence on job performance of employees in the company AGROINDUSTRIAS AND INVESTMENT EIRL DARVIGIEL city of Tarapoto 2014, was to determine the influence overall objective of resource management human work performance of employees of the company and investment agribusinesses DARVIGIEL EIRL of the city of Tarapoto, 2014, variables that were based on theoretical contributions for Variable Management Human Resources, Jackson & Schuler (1995) and the second variable work performance by the theoretical contribution of Hosecarl (2011, for it had a population of 9 workers as human resource records of the institution the same that served us as a sample, to which our measurement instruments (surveys) was applied to then process our data by pooling data for each variable and dimensions for processing according to alternative surveys and get results, concluding that if there is an influence between the two variables, but weak between the two influence but that this influence is not as significant, and contrast our hypothesis and accepting our hypothesis .

Keywords: Management by Objectives - Organizational Management.

II. CUERPO DEL INFORME

CAPITULO I: INTRODUCCION

1.1 Formulación del problema

¿Cómo influye la Gestión de Recursos Humanos en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Agroindustrias e Inversiones DARVIGIEL E.I.R.L de la ciudad de Tarapoto 2014?

1.2 Justificación del estudio

Justificación Teórica

Esta investigación apoyó en la parte teórica, con respecto a la variable Gestión de Recursos Humanos por, Jackson & Schuler, (1995) y para la segunda variable de Desempeño laboral por el aporte teórico de Hosecarl (2011), de esa manera se aplicó los conocimientos hasta poder obtener resultados con la finalidad de aportar una investigación importante a la empresa.

Justificación Práctica

La presente investigación sirvió básicamente para mejorar las actividades para lograr un buen desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agroindustrias e Inversiones DARVIGIEL E.I.R.L, además, la presente investigación es una base para futuras investigaciones con realidades problemáticas similares.

Justificación Académica

Esta investigación permitió que se pueda aplicar los conocimientos que se ha obtenido a lo largo del estudio en la solución de la realidad problemática de la empresa, para obtener resultados claros y precisos.

Justificación Metodológica

Se aplicó la metodología científica; es decir, se identificó el problema que afronta la empresa, para después analizar las teorías, y formular soluciones a través de la hipótesis.

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa agroindustrias e inversiones DARVIGIEL E.I.R.L. de la ciudad de Tarapoto, 2014.

Objetivos específicos.

- Evaluar la gestión de recursos humanos de la empresa Agroindustrias e Inversiones Darvigiel E.I.R.L, del Distrito de Tarapoto, año 2014.
- Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agroindustrias e Inversiones Darvigiel E.I.R.L, del Distrito de Tarapoto, año 2014.
- Analizar la influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa agroindustrias e inversiones DARVIGIEL E.I.R.L. de la ciudad de Tarapoto, 2014.

1.4 Limitaciones de la Investigación

Limitación del tiempo:

El tiempo que se tomó en realizar esta investigación, ya que el tiempo es muy limitado y corto.

Limitación de recursos:

Los pocos recursos económicos con los que se contó para poder desarrollarlo.

1.5 Hipótesis

Hipótesis Alterna (H₁)

La gestión de recursos humanos influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agroindustrias e Inversiones Darvigiel E.I.R.L, de la ciudad de Tarapoto, año 2014.

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: La gestión de recursos humanos no influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de los colaboradores de la empresa Agroindustrias e Inversiones Darvigiel E.I.R.L, de la ciudad de Tarapoto, año 2014.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del estudio del problema

INTERNACIONAL

COELLO, V.(2014),en su tesis de Grado "*Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*" Universidad de Guayaquil, Ecuador. Concluye que:

1. Con la aplicación del Cuestionario S20/23, la entrevista semi estructurada y grupo focal realizado, ha sido posible recabar la información necesaria para conocer la satisfacción de los asesores en referencia a sus Condiciones internas y externas, profundizando en aspecto relevantes de sus actividades diarias.
2. Queda en evidencia entonces que las Condiciones Externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de Satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores. Dejando en evidencia que sus Condiciones externas son muy Satisfactorias, reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman el grupo Inbound Pymes.
3. Por otro lado, queda en evidencia que hay altos niveles de Insatisfacción en sus Condiciones Internas como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales. En el grupo focal se consideró el tema de las Capacitaciones, Pre turno y retroalimentaciones al grupo de asesores y se pudo evidenciar que existen ciertas falencias en la forma en que se comunica y la organización que sus "líderes" o supervisores tienen al momento de hacerlo. Por tanto los asesores perciben falta de apoyo y respaldo por parte de sus "líderes" al momento de conocer sobre temas comerciales, operativos y sobre todo cuando incurren en errores operativos.
4. De esta forma queda reflejado a través de los instrumentos aplicados que la Productividad del grupo y su Efectividad no ha aumentado a través del tiempo que el grupo tiene a cargo la Campaña de Inbound Pymes debido a las Condiciones Internas que denotan cierta Insatisfacción y poca valoración a sus tareas diarias. Descartando entonces que la incidencia al problema de estudio sea debido a los

factores extrínsecos ya que no se evidencian parámetros de Insatisfacción, pues al contrario denota altos niveles de satisfacción antes ellos. Por lo que la incidencia en la Efectividad y Productividad del grupo deberá evaluarse a través del análisis de los Factores Intrínsecos y sobre todo en aquellos aspectos que resaltan en la aplicación de los instrumentos y que aquí se han mencionado.

LATORRE, M. (2011), en su tesis Doctoral *“La Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral”*, Universidad de Valencia, Concluye que:

1. Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso y basadas en la aproximación “soft” se relacionan positivamente con el desempeño de los empleados a través de las percepciones y expectativas de los empleados. Estas prácticas analizadas desde una visión universalista muestran ser positivas para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa, siempre y cuando estén fuertemente implantadas y sean visibles para los empleados, aun cuando sean informadas por los empleados o por los directivos de recursos humanos de la organización.
2. Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundará en mayor satisfacción y desempeño. El apoyo organizacional muestra su potencial para aumentar la satisfacción por su carácter discrecional y de reconocimiento.
3. Tanto el contrato psicológico (cumplimiento de las promesas realizadas por la organización) como la reciprocidad del contrato psicológico y normativo se ven favorecidos por las prácticas de RRHH orientadas al compromiso en el desempeño. Sin embargo, la reciprocidad del contrato normativo no favorece el desempeño organizacional, por ello, es necesario el desarrollo de contratos idiosincráticos a todos los niveles de la organización para satisfacer las necesidades individuales de los empleados, evitar la inequidad y mejorar así su rendimiento. El cumplimiento contrato psicológico y su reciprocidad, sí que muestra una mayor satisfacción y desempeño, ello avala la necesidad de desarrollar contratos idiosincráticos.
4. Por último, los resultados de la presente tesis aporta evidencia empírica a algunas de las relaciones propuestas por el modelo integrador del funcionamiento de la organización de Ostroff y Bowen (2000). Este modelo global abre nuevas vías

para la investigación a nivel global de la organización, ya que ha mostrado su valor heurístico.

BROGGI, A. (2010), en su tesis *“Metodología para la mejor administración de los Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración”*, Universidad Tecnológica Nacional, Buenos Aires Argentina. Concluye que:

Con respecto a los objetivos planteados, “Diseñar una metodología aplicable a la gestión de los Recursos Humanos, con el fin de brindar una alternativa eficaz aplicable a la generación de un tablero de comando.”, se llega a las siguientes conclusiones:

Se comprueba que el tablero de comando es una herramienta útil para evaluar el desempeño organizacional, integrando a los diferentes subsistemas del área de Recursos Humanos permitiendo analizar y visualizar la influencia que tienen las acciones que se tomen en la empresa en el rendimiento de los empleados.

Una empresa de servicios en la Fase de ciclo de vida en etapa de maduración debe plantearse seriamente cual será el accionar para mantenerse en el mercado o relanzar una expansión, porque en caso contrario los competidores que se encuentran en etapa de crecimiento aumentarán su market share y ocasionarán que la empresa comience a perder terreno y que su fase de declive se aproxime cada vez con mayor velocidad.

En conclusión, para las empresas de servicios que se encuentra en etapa de maduración, la decisión de optar por analizar y gestionar a los Recursos Humanos ayudará a comprender la situación de estos, a tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento y aumentar la fidelización de los talentos, preparándolos para cubrir puestos claves, ya sea por necesidad de reemplazos o por ampliación de estructura para intentar un nuevo crecimiento de la empresa y así volver nuevamente a la fase del ciclo de vida de crecimiento.

NACIONAL

DE LA CRUZ, H. (2009), en su tesis *“La Nueva Gestión del Potencial Humano y su Evaluación de Desempeño en las Instituciones Financieras de Huamanga”*, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Perú. Concluye que:

1. Se ha demostrado con evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga

definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos; por ejemplo los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los ascensos y las promociones de los empleados y fundamentalmente los incentivos por productividad, demostrándose de esta manera la validez de la hipótesis principal.

2. Asimismo, es posible afirmar que, el dominio de destrezas y habilidades, el buen nivel de conocimientos actualizados, los comportamientos y conductas adecuadas que generan un clima organizacional para el óptimo rendimiento laboral tienen una importante y decisiva influencia de un conjunto de acciones de motivación, de estímulos, incentivos, de reconocimientos, todas estas, características de la nueva gestión de personas, con la cual se refuerza la validez de la hipótesis principal.
3. Igualmente, la puesta en práctica de estrategias de motivación, entre otros, la asignación a los empleados de los recursos necesarios e indispensables, la implementación de áreas de trabajo con equipos y tecnología, ambientes y condiciones saludables de trabajo que propicien un clima organizacional adecuado, de armonía e integración de equipos de multidisciplinares, contribuye decisivamente en el trabajo eficiente y en el logro de resultados; aseveración que se ha demostrado con los análisis cuantitativos de las variables en estudio.
4. Existen evidencias significativas estadísticamente que la efectividad de los desempeños laborales, que se explican en la prestación de los servicios con calidez, en la atención oportuna y la satisfacción plena de los clientes, que consolidan la buena imagen institucional, también son consecuencias de estrategias de motivación identificadas en el párrafo anterior; validándose de esta manera la segunda hipótesis específica.

SÁNCHEZ, A. (2008), en su tesis *“Cultura Organizacional y Gestión de Recursos Humanos en los Institutos Tecnológicos de la provincia de Chanchamayo”*, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Concluye que:

1. La relación entre cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los Institutos Superiores Tecnológicos de la Provincia de Chanchamayo es significativa. Esto indica que a mayor cultura organizacional habrá mejor gestión de recursos humanos, y menor cultura organizacional habrá menos gestión de recursos humanos.

2. Los niveles de la cultura organizacional en los IST de la provincia de Chanchamayo es caracterizada como burocrática, por reflejar peculiaridades paternalistas, dominante, que concibe que al ser humano hay que controlarlo, pues solo de esta forma se puede conseguir resultados eficaces. La misión de los educadores es transmitir de la forma más fiel posible los valores sociales imperantes. hay centralización de poder. Distribución funcional y jerárquica de tareas, organización celular de aulas y espacios, falta de apoyo interpersonal, trabajo privado en las aulas. El elemento nuclear de este tipo de cultura son las normas. El tipo de comunicación que establecen es unidireccional, jerárquica y descendente a través de estructura formales verticales.
3. No hay diferencias significativas entre las proporciones de los niveles de las dimensiones de la cultura organizacional, según cargo, con excepciones de las dimensiones estilo directivo, conflictividad y prestigio personal.
4. Los administrativos y directivos presentan mejores niveles de cultura organizacional que los docentes, jerárquicos y alumnos en la dimensión de estilo directivo. Los docentes, administrativos y jerárquicos tienen mejores niveles que los directivos y alumnos en la dimensión prestigio personal.
5. De los niveles de la gestión de recursos humanos se deriva que en los IST de la provincia de Chanchamayo, este no cumple un papel esencial (nivel alto). Esto significa que es necesario replantear las estrategias de gestión institucional.

BEDOYA, E. (2003), en su tesis *“La Nueva Gestión de Personas y su Evaluación de Desempeño en Empresas Competitivas”*, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Concluye que:

1. Los procesos de gestión de evaluación de desempeño está sufriendo grandes modificaciones, a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos. El estudio de la Función de los Recursos Humanos y el proceso de Gestión de evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituye un gran desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de los mercados globalizados, si desean ser competitivos y permanecer en ellos.

El nuevo enfoque radica en el análisis de las mejores prácticas empresariales y en la acción de revisar el cambio de RRHH y del proceso de evaluación del desempeño, especialmente en tres dimensiones: económica, social y tecnológica.

2. La nueva concepción de Recursos Humanos y el establecimiento de un sistema de gestión de evaluación de su desempeño, indicara en el desarrollo de las empresas en u entorno de alta competitividad.

El enfoque tradicional de los RRHH como una función aislada con estándares especiales está siendo reemplazado por un nuevo enfoque sustentado en la Gestión de personas como creadores de ventajas competitivas para la empresa. Los métodos utilizados en nuestra investigación orientan a la obtención de mejores resultados.

LOCALES

PANDURO, J (2011), “Evaluación de la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en la distribuidora Santa Mónica S.A.C. de la ciudad de Tarapoto en el año 2010”. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo, Concluye que:

La Gestión del talento humano, propuesto por el autor Idalberto Chiavenato índice con el desempeño laboral de forma positiva, lo cual cumple con este propósito. El grado del desempeño laboral de la Distribuidora Santa Mónica S.A.C. esta dentro de los resultados requeridos por la gerencia general. Así mismo la eficiencia laboral, productividad y competitividad de la Distribuidora Santa Mónica S.A.C. Conlleva al logro de metas, objetivos trazados, haciendo concordante lo ejecutado con lo proyectado en el presupuesto.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

Según Jackson & Schuler (1995), es la disciplina que incluye aquellas políticas y prácticas destinadas a atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización.

Según Rodríguez (2005), actualmente la gestión de recursos humanos es considerada como la función completa que cuenta con herramientas propias y que en la mayor parte de los casos se encuentra integrada y depende de la dirección general, señala que su misión es contribuir al desarrollo y modernización de la organización a través de un proceso de participación de los empleados en la búsqueda de compatibilidad de intereses generalmente divergentes: los de los propietarios y accionistas de la empresa por un lado, y los directores y empleados por otro lado.

Según, Bayo & Morino (2002); las personas que laboran en una empresa son unos de los activos más importantes de esta, así como uno de los factores determinantes de su progreso. También por otro lado menciona que las cualidades, actitudes y comportamiento de los colaboradores, en conjunto con otros factores, desempeñan un rol muy importante en la determinación de éxito de esta.

Según Jackson Y Schuler (1995), existen **ELEMENTOS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS** los que son:

1. La administración de personal tradicional.
2. El desarrollo del personal.
3. Una filosofía de gestión: componente humano como el activo más importante de una organización.
4. La integración de la función de personal en la dirección estratégica.
5. Prácticas, políticas y filosofías de recursos humanos.
6. Contexto externo e interno de la organización.
7. Los líderes de la organización priorizan los objetivos y marcan las filosofías, políticas y prácticas de recursos humanos.

Jackson Y Schuler (1995), escribieron acerca de la **FUNCIÓN DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:**

1. Procesos de contratación:

Los individuos y las organizaciones están involucrados en un continuo proceso de atracción mutua. De la misma manera como los individuos atraen y seleccionan a las organizaciones, informándose y haciéndose sus opiniones acerca de ellas, las organizaciones tratan de atraer individuos y obtener informaciones acerca de ellos para decidir si hay o no interés de admitirlos. En este proceso se incluye:

Definición del puesto.- Requerimientos que deben satisfacer las personas, para ocupar los puestos eficientemente, puede decirse que la vacante es una pieza faltante en una máquina.

Reclutamiento.- Esfuerzos que hace la organización para atraer, convocar al personal mejor calificado con mayores posibilidades de integración. Éste debe de ser rápido y de respuesta rápidas.

Selección.- Proceso que trata no solamente de aceptar o rechazar candidatos si no conocer sus aptitudes y cualidades con objeto de colocarlo en el puesto más a fin a sus características. Tomando como base que todo individuo puede trabajar.

Contratación.- Es formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos, tanto del trabajador como de la empresa.

2. Compensación:

Es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o estatus. Este proceso incluye:

Gratificaciones: Cosa material o inmaterial que se concede a una persona y le causa satisfacción o complacencia.

Horas extras: hace referencia a la hora que se trabaja adicional a la jornada legal o contractual.

Cts: Es un beneficio social que permite prever el riesgo que origina el cese de una relación laboral y la consecuente pérdida de ingresos en la vida de una persona y su familia.

Sueldo: Dinero que, en concepto de paga, recibe regularmente una persona de la empresa o entidad para la que trabaja.

3. Relaciones laborales

Aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. Dentro de ello podemos identificar a:

Viáticos: El concepto se emplea para nombrar al dinero o las especies que se entregan a una persona para su sustento durante un viaje.

Premios: Es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos.

4. Consideración, agradecimiento y apoyo

Estímulo que un trabajador recibe de sus superiores jerárquicos, se puede identificar a los siguientes:

Contrato: viene a ser el acuerdo, generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.

El salario: Dinero que recibe una persona de la empresa o entidad para la que trabaja en concepto de paga, generalmente de manera periódica.

Negociación: Es la interacción orientada a generar beneficios.

Agradecimiento: es un símbolo protocolar en el ambiente laboral

Estímulos: es el incentivo que motiva a desear o hacer algo. Puede tratarse algo real (como dinero) o simbólico (la intención de dar u obtener una satisfacción).

PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Según Dessler. (2001); Consiste en anticiparse y calcular las necesidades futuras del personal que requiere la empresa para sostener su crecimiento y aprovechar todas las oportunidades que se le presenten.

Debe determinar entonces el número y calificación de personas necesarias para desempeñar funciones específicas **(competitivas)**.

Las organizaciones estiman sus necesidades de personal a futuro a fin de prepararse para llevar a cabo sus estrategias operativas, para ello hay que tener en cuenta a oferta y demanda de los recursos humanos.

El propósito de este trabajo de planeación consiste en determinar cuáles son los requerimientos existentes en la organización, para oferta, demanda presente y futura de trabajadores.

DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS

Para Chiavenato, I. (2000); entendiéndose este como un proceso permanente, sistemático e integral que incluye el desarrollo de los aspectos profesional, personal y laboral de los recursos humanos de una organización constituyéndose en una de las tareas primordiales que deben asumir las unidades responsables de los recursos humanos en el marco de la planificación a largo plazo, la que debe ser una responsabilidad compartida con todos los directores o jefes.

COMPENSACIONES Y MOTIVACIONES

James, W. (2012), la formación en la conducta se inicia, se energiza, se sostiene, se dirige, se detiene, y con el tipo de reacción subjetiva que está presente en la organización, se desarrolla.

Chiavenato, I. (2010); es el proceso de Entrevista, Selección, Integración, Evaluación de desempeño, Capacitación y Desarrollo de recursos humanos necesarios para conseguir los objetivos de la organización; se influyen en este proceso las actividades precisas para conseguir la máxima satisfacción y eficiencia de los trabajadores.

LA ADMINISTRACIÓN DESDE UNA PERSPECTIVA GLOBAL, Koonts, H. & Wehrich, H. (1998) expresaron lo siguiente:

a) Técnicas utilizadas en el ambiente externo:

- Investigación de mercado de recursos humanos.
- Reclutamiento y selección.
- Investigación de salarios y beneficios.
- Relaciones con el sindicato.
- Relaciones con instituciones de formación profesional.
- Legislación laboral.

b) Técnicas utilizadas en el ambiente interno:

- Análisis y descripción de cargos.
- Evaluación de cargos.
- Capacitación.
- Evaluación del desempeño.
- Plan de carreras.
- Plan de beneficios sociales.
- Política salarial.
- Higiene y seguridad.

LA GESTIÓN TRADICIONAL Y LA GESTIÓN POR PROCESOS

Domingo Rey Peteiro, (2005), propuso Técnicas de la gestión de recursos humanos aplicadas sobre las personas:

a) Aplicadas directamente sobre las personas:

Reclutamiento; Los individuos y las organizaciones están involucrados en un continuo proceso de atracción mutua. El reclutamiento es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es en esencia un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. Para ser

eficaz, el reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficientes para abastecer de modo adecuado el proceso de selección.

Entrevista; Es la técnica de selección de personal por excelencia. Puede definirse como una situación de interacción dinámica por medio del lenguaje, generalmente entre dos personas (entrevistador y entrevistado) en la que se produce un intercambio de información, opiniones, actitudes, con un propósito definido: Recoger datos, informar y motivar.

Selección; Escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal.

El objetivo específico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados para satisfacer las necesidades de la organización.

Buscar solucionar dos problemas:

- Adecuación del hombre al cargo
- Eficiencia del hombre en el cargo

Integración; es el proceso mediante el cual las organizaciones resuelven sus necesidades de recursos humanos, entre ellas el pronóstico de sus necesidades futuras, el reclutamiento y selección de candidatos y la inducción de los empleados de nuevo ingreso.

Evaluación de desempeño; es una sistémica apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.

Capacitación; es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuos en el desempeño de una actividad.

Desarrollo de recursos humanos; Conjunto de conocimientos de selección, evaluación, retribución, formación y desarrollo profesional de recursos humanos, así como de las técnicas que permiten el análisis, diseño, revisión e implantación de modelos organizativos.

b) Aplicadas indirectamente sobre las personas, a través de:

1. Cargos ocupados:

Análisis y descripción de cargos; se refiere a las tareas, los deberes y las responsabilidades del cargo, en tanto que el análisis del cargo se ocupa de los requisitos que el aspirante necesita cumplir.

Evaluación y clasificación de cargos; son dos componentes de la administración salarial que guardan equilibrio interno de los salarios. Es un término genérico que abarca varias técnicas mediante las cuales se aplican criterios comunes de comparación de cargos para constituir una estructura lógica, equitativa, justa y aceptable de los cargos. La evaluación de cargos es “el proceso de analizar y comparar el contenido de los cargos, con el fin de colocarlos en un orden de jerarquización, que sirva de base a un sistema de remuneración. La evaluación de cargos se relaciona en lo fundamental con el precio para el cargo.

Higiene y seguridad: la salud y la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada. La salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad.

2. Planes genéricos:

- *Planeación de recursos humanos.
- *Banco de datos.
- *Plan de beneficios sociales.
- *Plan de carreras.
- *Administración de salarios.

CARACTERÍSTICAS DE LOS RECURSOS HUMANOS

Según Chiavenato, I. (2010), las personas pasan la mayor parte en organizaciones trabajando en la producción de bienes y servicios; entre más numerosas sean éstas, más complejas se vuelve.

Existen características tales como:

- No pueden ser patrimonios de la Organización a diferencia de otros tipos de recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc., son patrimonio personal.
- Las actividades de las personas en las Organizaciones son voluntarias, la organización debe contar con el mejor esfuerzo del personal y lograr los objetivos organizacionales.
- Las experiencias, los conocimientos son intangibles y son manifestados por el comportamiento de los empleados en la organización.
- Los Recursos Humanos pueden ser perfeccionados mediante la capacitación y el desarrollo.
- Los Recursos Humanos son escasos. Esto se debe a que no todo el personal posee las mismas capacidades, habilidades y conocimientos.

LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS COMO PROCESO

Según Chiavenato, I. (2010), existen subsistemas de gestión de recursos humanos y son los siguientes:

Subsistemas de gestión de recursos humanos	Temas abarcados
Provisión	Planificación de recursos humanos
	Reclutamiento de personal
	Selección de personal
	Integración
Aplicación	Descripción y análisis de cargos
	Evaluación de desempeño humano
	Plan de carreras
Mantenimiento	Compensación
	Beneficios sociales
	Higiene y seguridad
	Relaciones laborales
Desarrollo	Capacitación y desarrollo de personal
	Desarrollo organizacional
Control	Base de datos y sistemas de información
	Auditoría de recursos humanos

Los procesos básicos en la gestión de personal son cinco: provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y control del personal. La gestión de recursos humanos consta de subsistemas interdependientes y estrechamente relacionados:

En el orden antes establecido, debido a la interacción de los subsistemas y a que los cinco subsistemas no se relacionan entre sí de una sola y específica manera, pues son contingencias o situacionales: varían según la organización y dependen de factores ambientales, organizacionales, humanos, tecnológicos.

OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Según Dolan, S. & Schuler, R. (2007), La gestión de recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal. Significa conquistar y mantener personas en la organización., que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable.

Los objetivos de la gestión de recursos humanos son:

- 1)** Crear, mantener y desarrollar un conjunto de recursos humanos con habilidades y motivación suficientes para conseguir los objetivos de la organización;
- 2)** Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de los recursos humanos y el logro de los objetivos individuales;
- 3)** Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

Según CHIAVENATO, I. (2000); Es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa, etc. ya que los empleados son siempre evaluados con cierta continuidad, sea formal o informalmente, en las organizaciones.

Según CHIAVENATO, I. (2000); El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón

hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo.

Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

En general, el esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo. Ese esfuerzo individual está dirigido, por una parte, por las capacidades y habilidades del individuo y, por otra, por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar.

La evaluación del desempeño es una sistémica apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.

Según CULEBRO, J.(2008); de manera central la respuesta que ha tenido la administración para adoptar un nuevo modelo de gestión empresarial, con base en el análisis de una serie de procesos de adaptación y aprendizaje continuo que evolucionan en interacción con el ambiente institucional Debe tomarse en cuenta que gran parte de la literatura de la administración sólo se refiere a la evaluación del éxito o la falta de éxito de las empresas públicas y privadas.

Según HOSECARL (2011); desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido. Por ello el autor identifica los siguientes puntos importantes:

Uso adecuado de los recursos: Al lograrlo se identificará un cambio en las organizaciones en las Metas, Objetivos, priorizando gastos y en los colaboradores.

Condiciones de trabajo: El desempeño laboral mejora al ofrecer a los colaboradores Seguridad y Salud en su centro de labores.

Responsabilidad laboral: Por lo cual se identificará que los colaboradores podrán realizar sus actividades con Responsabilidad, ellos se sentirán en un Status deseado y sentirán motivación con su trabajo.

Motivación: Que ayudará a las empresas en su Logro de objetivos, incentiva a un liderazgo y poder y por lo tanto a que los colaboradores se sientan afiliados y que sus derechos están cumpliéndose.

IMPORTANCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL:

Según WHITMORE,J.(2009) permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

Según Whitmore, J. (2009), La evaluación de desempeño no puede reducirse al simple juicio superficial y unilateral del jefe con respecto al comportamiento del subordinado; es necesario ir a un nivel de mayor profundidad, ubicar causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si debe modificarse el desempeño, el evaluado que es el mayor interesado, debe adquirir conocimientos del cambio planeado.

En la mayoría de las organizaciones, la evaluación de desempeño tiene dos propósitos principales:

- 1- Justificar la acción salarial recomendada por el supervisor
- 2- Buscar una oportunidad para que el supervisor reexamine el desempeño del subordinado, y fomentar la discusión acerca de la necesidad de superación.

VENTAJAS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:

Según Whitmore, J.(2009):

- **Mejora el Desempeño:** mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- **Políticas de Compensación:** la Evaluación del Desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina principalmente mediante Evaluaciones de Desempeño.
- **Decisiones de Ubicación:** las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.
- **Necesidades de Capacitación y Desarrollo:** el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado.
- **Planeación y Desarrollo de la Carrera Profesional:** la retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- **Imprecisión de la Información:** el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.

- **Errores en el Diseño de Puesto:** el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.
- **Desafíos Externos:** en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.

VARIABLES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Según García M. (1999) son las siguientes:

- Las condiciones de trabajo
- Grado de capacitación
- Experiencia y tecnificación
- Salud física y emocional
- Grado de colaboración entre compañeros, directivos, supervisores, etc.
- El desempeño óptimo laboral como función del clima organizacional.
- Grado de motivación hacia la actividad y/o los frutos que esta produce.

Las metas, la satisfacción de necesidades y una mente positiva hacia la actividad laboral, se convierten en el combustible que activa el desempeño laboral y esta proporciona la disposición necesaria para un mejor desarrollo de las actividades laborales.

DIRECCIÓN EMPRESARIAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Según Koonntz/O Donnel (2000) esta etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de los planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación la supervisión y la motivación.

Los elementos del concepto son:

- Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.
- Motivación.

- Guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.
- Comunicación.
- Supervisión.
- Alcanzar las metas de la organización.

De la Dirección y su gestión, depende en gran medida el éxito de una empresa. Estos son algunos de los estilos de liderazgo más populares no sólo en la teoría del liderazgo sino también en la práctica en las empresas de hoy según GOLEMAN, D. (1998)

1. Liderazgo autocrático

El liderazgo autocrático es una forma extrema de liderazgo transaccional, donde los líderes tienen el poder absoluto sobre sus trabajadores o equipos. Los miembros del *staff* tienen una pequeña oportunidad de dar sugerencias, incluso si estas son para el bien del equipo o de la organización.

2. Liderazgo burocrático

Los líderes burocráticos hacen todo según “el libro”. Siguen las reglas rigurosamente y se aseguran que todo lo que hagan sus seguidores sea preciso. Es un estilo de liderazgo muy apropiado para trabajar cuando existen serios riesgos de seguridad (como trabajar con maquinaria, sustancias tóxicas, o peso peligroso) o cuando largas sumas de dinero están en juego.

3. Liderazgo carismático

Un estilo carismático de liderazgo es similar al liderazgo transformacional, porque estos líderes inspiran muchísimo entusiasmo en sus equipos y sus muy energéticos al conducir a los demás. De todas formas los líderes carismáticos tienden a creer más en sí mismos que en sus equipos y esto genera problemas, y un proyecto o la organización entera podrían colapsar el día que el líder abandone la empresa. En los ojos de los seguidores, el éxito está ligado a la presencia del líder carismático.

4. Liderazgo participativo o democrático

A pesar que es el líder democrático el que toma la última decisión, ellos invitan a otros miembros del equipo a contribuir con el proceso de toma de decisiones. Esto no solo aumenta la satisfacción por el trabajo sino que ayuda a desarrollar habilidades. Los miembros de equipo sienten en control de su propio destino así que están motivados a trabajar duro, más que por una recompensa económica. Este estilo de liderazgo puede adoptarse cuando es esencial el trabajo en equipo y cuando la calidad es más importante que la velocidad o la productividad.

5. Liderazgo Laissez-faire

Esta expresión francesa significa “déjalo ser” y es utilizada para describir líderes que dejan a sus miembros de equipo trabajar por su cuenta. Puede ser efectivo si los líderes monitorean lo que se está logrando y lo comunican al equipo regularmente.

A menudo el liderazgo **laissez-faire** es efectivo cuando los individuos tienen mucha experiencia e iniciativa propia. Desafortunadamente, este tipo de liderazgo puede darse solo cuando los mandos no ejercen suficiente control.

6. Liderazgo orientado a las personas o liderazgo orientado a las relaciones

Es el opuesto al liderazgo orientado a la tarea. Con el liderazgo orientado a las personas, los líderes están completamente orientados en organizar, hacer de soporte y desarrollar sus equipos. Es un estilo participativo, y tiende a empoderar al equipo y a fomentar la colaboración creativa.

En la práctica la mayoría de los líderes utilizan tanto el liderazgo orientado a la tarea y el liderazgo orientado a las personas.

7. Liderazgo natural

Este término describe al líder que no está reconocido formalmente como tal. Cuando alguien en cualquier nivel de una organización lidera simplemente por satisfacer las necesidades de un equipo, se describe como líder natural. Algunos lo llaman liderazgo servil. De muchas maneras este tipo de liderazgo es una forma

democrática de liderazgo porque todo el equipo participa del proceso de toma de decisiones.

Quienes apoyan el modelo de liderazgo natural dicen que es una buena forma de trabajo en un mundo donde los valores son cada vez más importantes.

8. Liderazgo orientado a la tarea

Los líderes altamente orientados a la tarea, se centran solo en que el trabajo se haya cumplido y pueden ser un poco autocráticos. Estos líderes son muy buenos para definir el trabajo y los roles necesario, ordenar estructuras, planificar, organizar y controlar. Pero no tienden a pensar mucho en el bienestar de sus equipos, así que tienen problemas para motivar y retener a sus colaboradores.

9. Liderazgo transaccional

Este estilo de liderazgo nace con la idea de que los miembros de equipo acuerdan obedecer completamente a su líder cuando aceptan el trabajo. La transacción es el pago a cambio del esfuerzo y la aceptación hacia las tareas que les da su líder. El líder tiene derecho a castigar a quien considere que su trabajo no está como él desea.

El liderazgo transaccional es un *tipo de management*, no un verdadero estilo de liderazgo, porque el foco es hacia la ejecución de tareas de corto plazo.

10. Liderazgo transformacional

Los líderes transformacionales son considerados los verdaderos líderes por la mayoría de los teóricos del liderazgo. Inspiran a sus equipos en forma permanente, y le transmiten su entusiasmo al equipo. A su vez estos líderes necesitan sentirse apoyados solo por ciertos empleados. Es por ello que muchas organizaciones tienen que funcionar tanto con el liderazgo transformacional como con el liderazgo transaccional.

Los *líderes transaccionales* (o managers) se aseguran de que la rutina se lleve adelante en forma apropiada, mientras que la transformacional busca nuevas iniciativas y agregar valor.

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL BUEN DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES

Según Salazar, G. (2000) un buen programa de capacitación para principiantes es simplemente eso: un programa concreto que contempla a la capacitación no como un único evento. Lo que diferencia a un programa de capacitación de un programa de orientación es que el primero cubre un área mucho más amplia.

La orientación consiste de una presentación de la organización, la población y la comunidad. Incluso cuando se extiende durante los primeros meses de empleo, es simplemente una introducción destinada a lograr que un miembro del personal se acostumbre a su nuevo trabajo.

La capacitación está directamente relacionada con las habilidades, el conocimiento y las estrategias necesarios para realizar un trabajo determinado. Puede abarcar la enseñanza de nuevas habilidades a miembros del personal, la presentación de ideas innovadoras, la oportunidad de practicar y recibir una retroalimentación sobre técnicas o estilos particulares de trabajar con la gente o simplemente alentarlos a debatir sobre su trabajo entre sí. Además puede, y debería, tener continuidad mientras dure el empleo.

Un programa de capacitación comprensivo puede incluir:

1. Capacitación para personal nuevo que nunca ha realizado este tipo de tareas anteriormente.
2. Capacitación para personal nuevo que podría tener experiencia en las tareas requeridas por su puesto, pero no en el método o estilo en particular que usa su organización.
3. Actualización del personal: capacitación continua para todo el personal.
4. Actualización profesional: si bien este término se usa indistintamente para referirse a la actualización del personal, hemos decidido definirlo como aquel que propende, ya sea a la adquisición de nuevos conocimientos específicos, o a mayores niveles de pericia. La actualización profesional puede contemplar varias posibilidades:
 - Estudios de grado o post-grado.
 - Asistencia a conferencias.
 - Círculos de estudio: grupos de profesionales que se reúnen regularmente para discutir lecturas y/o escritos de los miembros e investigar sobre temas de

interés común. Un círculo de estudio puede tener un orientador que ayude a guiar la lectura y los debates o los integrantes pueden turnarse para actuar como orientadores.

- Cursos o talleres generados por el área de incumbencia: Cursos o talleres que surgieron de las necesidades de los practicantes, quienes encuentran personas que los capaciten.
- Institutos: Cursos implementados por instituciones no académicas, que a menudo abarcan no sólo las disertaciones, discusiones y lectura sino además la observación y la puesta en práctica.

Finalmente, un programa de capacitación debe aplicarse a todos los miembros de la organización, desde los administradores hasta los empleados y el personal de apoyo. Todos necesitan, y deben tener la oportunidad de mejorar continuamente en lo que realizan, aumentando la efectividad propia y la de la organización.

2.3 Definición de términos básicos

Administración: "La administración como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo" (Chiavenato, I. 2002)

Competitividad: Es diferenciarnos por nuestra calidad, por nuestras habilidades, por nuestras cualidades, por la capacidad que tengamos de cautivar, de seducir, de atender y asombrar a nuestros clientes, sean internos o externos, con nuestros bienes y servicios, lo cual se traduciría en un generador de riquezas. (Chiavenato, I. 2002)

Desempeño Laboral: Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (Chiavenato, I. 2002)

Evaluación de Desempeño: La evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base a políticas y procedimientos bien definidos. (Chiavenato, I. 2002)

Gestión: es la "actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal". (Chiavenato, I. 2002)

Liderazgo: "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos".(Chiavenato, I. 2002)

Motivación: Es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado. (Chiavenato, I. 2002)

Recursos Humanos: Es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo. (Chiavenato, I. 2002)

Remuneración: Es la retribución total de un empleado puede ser considerada como el conjunto de percepciones financieras, servicios o beneficios tangibles que recibe como consecuencia de la prestación de su actividad en la empresa. (Chiavenato, I. 2002)

Satisfacción Laboral: Es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales. (Chiavenato, I. 2002)

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación se consideró de acuerdo al fin que se persigue: Aplicada y de acuerdo a la técnica de contrastación: descriptiva, debido a que para realizarla se describirán las características del objeto de estudio, el cual es la gestión de recursos humanos que labora en la empresa Agroindustrias e Inversiones Darvigiel E.I.R.L, de la ciudad de Tarapoto, y posteriormente se analizara el mismo para explicar su influencia en su desempeño laboral.

3.2 Nivel de investigación

El nivel de una investigación viene dado por el grado de profundidad y alcance que se pretende con la misma, así tenemos que la investigación es Descriptiva, porque se señaló como es, como se manifiesta el fenómeno o evento en estudio, cuando se buscó especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar.

3.3 Población, muestra y unidad de análisis

POBLACIÓN

La población laboral, tiene una cantidad de 9 integrantes, representada por los colaboradores de la empresa Darvigiel E.I.R.L de la ciudad de Tarapoto, que conformará parte del estudio.

MUESTRA

Para la presente investigación, se tendrá como muestra de estudio a 9 colaboradores de la misma empresa por ser la población universal.

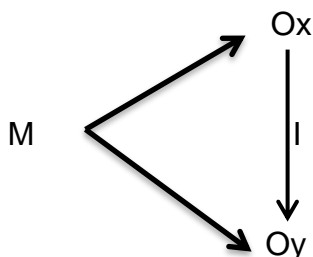
3.4 Tipo de diseño de investigación

No experimental: Porque no se han manipulado las variables y no fueron alteradas, lo que nos facilitó poder solucionar el problema identificado.

Correlacional causal, porque los hechos en el contexto de la investigación han sido analizados y explicados mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.

La investigación se adaptó al diseño de investigación transversal, ya que no hubo manipulación de variables, se realizó en un solo momento y debido a que estas fueron estudiadas y observadas directamente de la realidad.

La presente investigación se adaptó al diseño siguiente:



Dónde:

M = Grupo de estudio (Trabajadores de la empresa Darvigiel E.I.R.L).

Ox = Gestión de Recursos Humanos

Oy = Desempeño laboral.

I= influencia

3.5 Métodos de investigación

El método que se utilizó es el método Descriptivo e inductivo: Por este método se describió la influencia que la Gestión de Recursos en el Desempeño Laboral todo ello de acuerdo a la recolección de datos e información y con la ayuda bibliográfica. Es inductivo porque se descartó las variables que intervinieron en el fenómeno que se investigó.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICAS

- **Encuesta:** Esta técnica nos permitió tomar información sobre las variables que se estudió.
- **La observación:** Su finalidad, mediante la apreciación de conjuntos y detalles.

INSTRUMENTOS

- **Cuestionario:** (Documento donde se obtuvo la información) ya que es un conjunto de ítems que nos ayudaron a reunir la información necesaria; las

cuales fueron contestadas por cada persona que colabora en la organización, parte de la muestra.

- **Fichas de investigación bibliográficas:** en las cuales se utilizó en el marco teórico, marco conceptual y problemática de las variables.

INFORMANTES

- **Fuentes e Informantes:** Se contó con información brindada por los colaboradores de la empresa Darvigiel E.I.R.L de la ciudad de Tarapoto.

3.7 Técnicas de procesamientos y análisis de datos

Para el procesamiento de los datos se elaboró gráficos estadísticos utilizando los programas SPSS 21 y MICROSOFT EXCEL, para facilitar el análisis de cada dimensión de cada variable.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Los resultados luego de la aplicación de nuestros instrumentos de medición, primero se realizó la aplicación del análisis de confiabilidad de nuestros instrumentos, teniendo así para el primer instrumento una confiabilidad de 0.974 y para el segundo instrumento de medición de 0.934, lo que significa que dichos instrumentos son altamente confiables, además la contratación de hipótesis se hizo bajo el programa SPSS 21 teniendo como resultado que si existe una influencia pero una influencia débil debido al valor obtenido de 0.208 no siendo muy significativa esta influencia, lo que demuestra que la gestión de recursos humano si influye de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Con respecto a la gestión administrativa lo que más resalta es la dimensión de compensación ya que la empresa brinda al trabajador todos los beneficios sociales de acuerdo a ley, faltando mejorar la dimensión de las relaciones laborales entre trabajadores y jefes debido aunque no se brinda incentivos laborales a los colaboradores.

con respecto a la dimensión de procesos de contratación de acuerdo a los indicadores de esta dimensión se tiene que la que más resalta es cuanto a la a la contratación de personal, debido a que la empresa considera todos los derechos del trabajador y tiene bien claro las condiciones y términos del contrato de cada trabajador, faltando mejorar en el reclutamiento de personal, ya que muchas veces la empresa no realiza un buen reclutamiento y que la oferta de trabajo a realizar no fue de mucha importancia al colaborador, así mismo las oportunidades profesionales que se ofreció al colaborador son mínimas.

Con referente a la dimensión compensación., los indicadores más resaltantes el pago por horas extras y el sueldo percibido, ya que la empresa aparte de la remuneración que brinda al trabajador les paga sus horas extras, siendo el sueldo muy bueno como mencionan la gran mayoría de colaboradores, faltando mejorar

las gratificaciones, así mismo están descontentos con los descansos y permisos concedidos por la empresa.

Con referente a la dimensión de relaciones laborales el indicador más resaltante a los premios, aunque no son de su agrado del personal, faltando mejorar el indicador de viáticos, debido aunque la empresa en las actividades asignadas fuera de la empresa no les asigna ningún tipo de viático por lo que la gran mayoría de veces lo asumen como parte de su sueldo.

Con referente a la dimensión de consideración, agradecimiento y apoyo, el indicador más resaltante la negociación existente en la empresa, ya que el colaborador como la empresa llegan a convenios y tratos entre ellos evitando así conflictos y un mal clima laboral, faltando mejorar el indicador de agradecimiento, y que muchas veces la empresa no agradece o reconoce al trabajador por sus buenas labores que realiza.

DESEMPEÑO LABORAL

Con respecto a la variable de desempeño laboral la dimensión que más resalta para que haya un buen desempeño laboral es la dimensión del uso adecuado de los recursos ya que la empresa hace conocer al trabajador las metas y objetivos planteados, así mismo priorizan los gastos y la empresa pone énfasis en sus colaboradores, faltando mejorar la dimensión de las condiciones de trabajo debido a que la empresa no brinda mucha responsabilidad al colaborador, existiendo poca motivación laboral.

Con respecto a la dimensión de uso adecuado de los recursos, de acuerdo a los indicadores de esta variable se tiene que la institución en donde más resaltan es en cuanto a los objetivos planteados, así mismo los colaboradores y los jefes priorizan gastos, faltando mejorar en cuanto a las metas, ya que muchas veces no se llegan a las metas asignadas, perjudicando así el cumplimiento de los objetivos.

Con respecto a la dimensión de condiciones de trabajo, de acuerdo a los indicadores de esta variable se tiene que el indicador que más resalta es en cuanto al status, ya que las relaciones laborales entre jefes y trabajadores es la adecuada,

faltando mejorar en cuanto a las responsabilidades asignadas a cada colaborador, ya que tiene poco involucramiento con la empresa.

Con respecto a la dimensión de motivación, de acuerdo a los indicadores de esta dimensión se tiene que el indicador que más resalta es en cuanto al poder que tienen los colaboradores, ya que la empresa no impone cosas en contra de su voluntad y los directivos ayudan a satisfacer las necesidades de los colaboradores reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman la empresa, faltando mejorar en cuanto a la afiliación.

4.2. Resultados explicativos

4.2.1. GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el nivel de la gestión de recursos humanos de la empresa Darvigiel E.I.R.L de la ciudad de Tarapoto, se procesó de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla N° 01: Frecuencias de la gestión de recursos humanos

INTERVALO	LIMITE SUPERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	f%
Muy bueno	78	85	8	89
bueno	86	93	0	0
regular	94	101	0	0
malo	102	109	0	0
muy malo	110	117	1	11
			9	100

Fuente: Elaboración propia

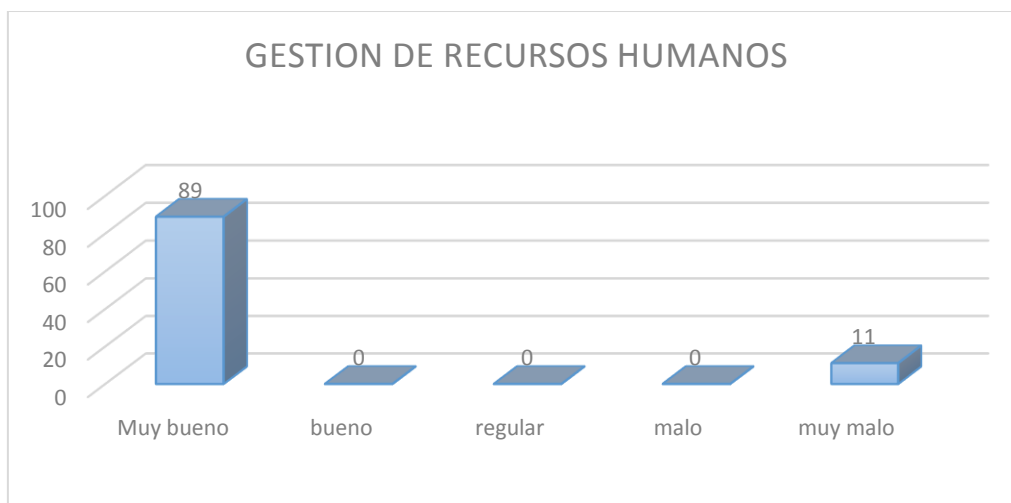


Figura N° 01: Frecuencias de la gestión de recursos humanos.

Del total de personas encuestadas que representan a una población de 9 personas, las mismas que sirvieron como muestra contemplados en los registros de personal de la empresa, concluimos que el 89% mencionan que la gestión de recursos humanos de la

empresa es muy buena, mientras que el 11% manifiesta que es muy mala como se muestra en la figura 01.

Para describir la gestión de recursos humanos de la empresa Darvigiel E.I.R.L de la ciudad de Tarapoto, se elaboró tablas y gráficos que contemplan información de acuerdo a las dimensiones establecidas.

DIMENSIÓN I: PROCESOS DE CONTRATACION

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el la gestión de recursos humanos, se agrupo de acuerdo a las dimensiones de cada variable, se procesó de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla N° 02: frecuencias de la dimensión de procesos de contratación.

INTERVALO	LIMITE SUPERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	f%
Muy bueno	20	22	1	11
bueno	23	25	7	78
regular	26	29	0	0
malo	30	32	0	0
muy malo	33	35	1	11
			9	100

Fuente: Elaboración propia

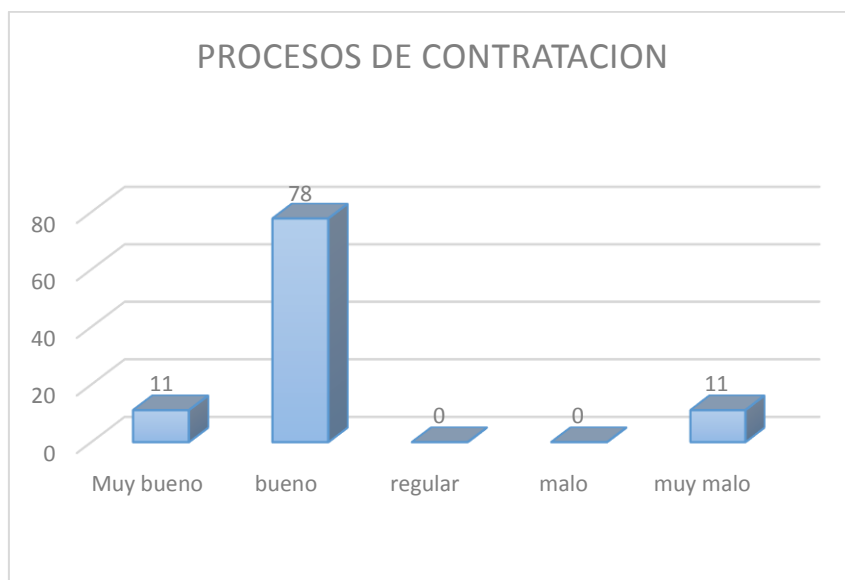


Figura N° 02: Frecuencias de la dimensión de procesos de contratación.

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de procesos de contratación, la gran mayoría manifiestan que existe es buena, representando así un 78 % del total de encuestados, un 11% manifiestan que es muy buena y solamente el 11% mencionan que es muy mala. .

DIMENSIÓN II: COMPENSACION

Luego de la aplicación de los resultados para determinar la gestión de recursos humanos, se agrupo de acuerdo a las dimensiones de cada variable, se procesó de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla N° 03: compensación

INTERVALO	LIMITE SUPERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	f%
Muy bueno	22	24	6	67
bueno	25	28	2	22
regular	29	31	0	0
malo	32	35	0	0
muy malo	36	38	1	11
			9	100

Fuente: Elaboración Propia

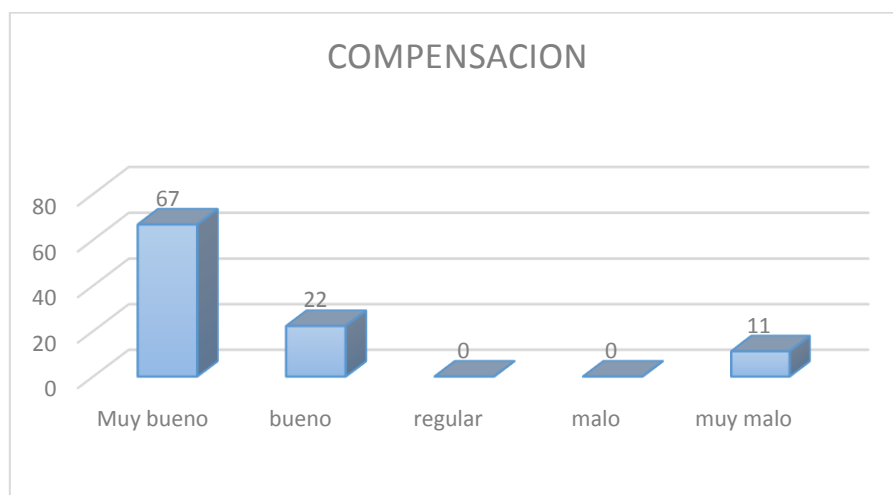


Figura N° 03: frecuencias de la dimensión de compensación.

Del total de personas encuestas, con referente a la dimensión compensación, un 67% mencionan que la compensación por el trabajo realizado es muy buena, el 22% manifiesta que es buena y un 11% manifiesta que es muy mala.

DIMENSION III: RELACIONES LABORALES

Luego de la aplicación de los resultados para determinar la gestión de recursos humanos, se agrupo de acuerdo a las dimensiones de cada variable, se procesó de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla N° 04: Relaciones laborales

INTERVALO	LIMITE SUPERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	f%
Muy bueno	9	10	5	56
bueno	11	12	3	33
regular	13	15	0	0
malo	16	17	1	11
muy malo	18	19	0	0
			9	100

Fuente: Elaboración Propia

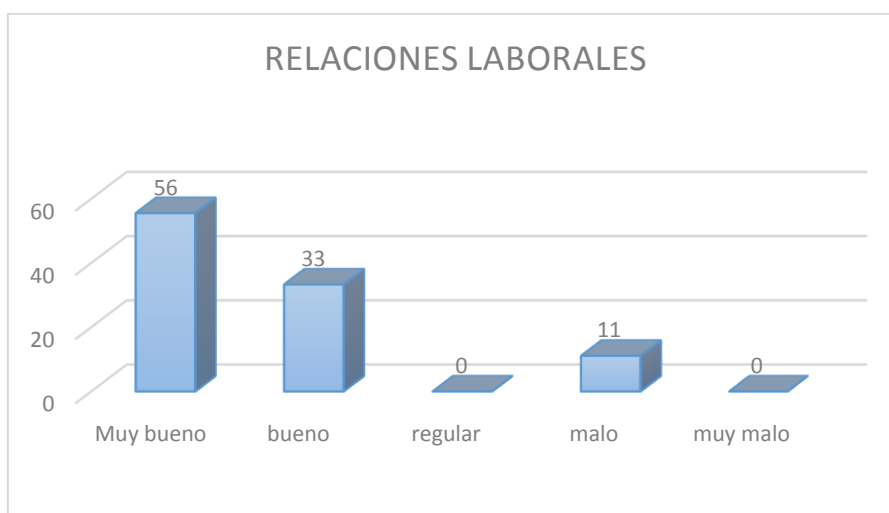


Figura N° 04: Relaciones laborales

Del total de personas encuestas, con referente a la dimensión de relaciones laborales, un 56% mencionan que las relaciones laborales son buenas, el 33%

manifiesta que es buena y solo un 11 % mencionan que son malas dentro de la empresa.

DIMENSION IV: CONSIDERACION, AGRADECIMIENTO Y APOYO

Luego de la aplicación de los resultados para determinar la gestión de recursos humanos, se agrupo de acuerdo a las dimensiones de cada variable, se procesó de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla N° 05: Consideración, agradecimiento y apoyo

INTERVALO	LIMITE SUPERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	f%
Muy bueno	20	22	1	11
bueno	23	25	7	78
regular	26	28	0	0
malo	29	31	1	11
muy malo	32	34	0	0
			9	100

Fuente: Elaboración Propia

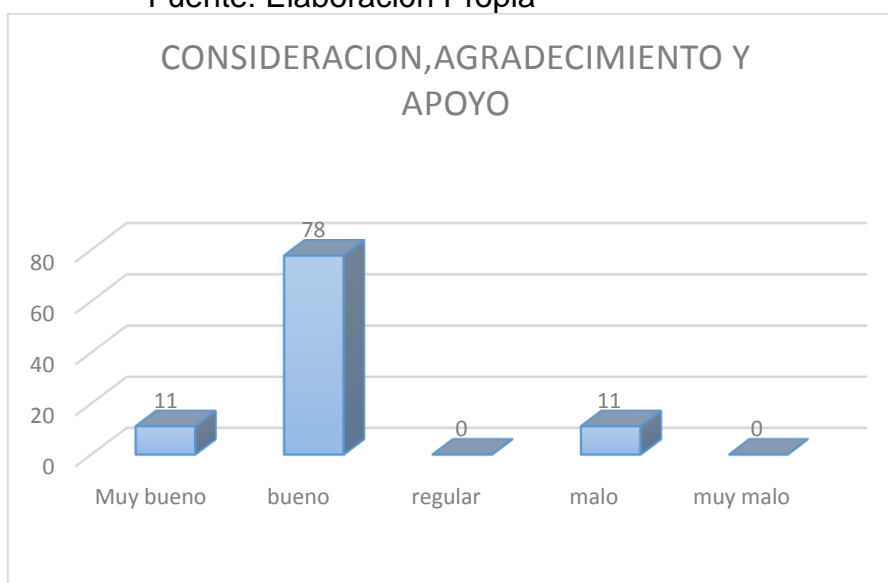


Figura N° 05: Consideración, agradecimiento y apoyo

Del total de personas encuestas, con referente a la dimensión de consideración, agradecimiento y apoyo, un 11% mencionan que es muy bueno, un 78 % mencionan que es bueno y solo un 11% manifiestan que es malo.

4.2.2. DESEMPEÑO LABORAL.

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Darvigiel E.I.R.L de la ciudad de Tarapoto, se procesó de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla N° 06: Frecuencias del desempeño laboral

INTERVALO	LIMITE SUPERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	f%
Siempre	57	61	6	67
Casi siempre	62	67	2	22
Algunas veces	68	72	0	0
Casi nunca	73	78	0	0
Nunca	79	83	1	11
			9	100

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 06: Frecuencias del desempeño laboral.

Del total de personas encuestadas que representan a una población de 9 personas, las mismas que sirvieron como muestra contemplados en los registros de personal de la empresa, concluimos que el 67% mencionan que siempre existe un buen desempeño laboral en la empresa, el 22% menciona que es casi siempre y solo el 11 manifiesta que nunca existe un buen desempeño laboral como se muestra en la figura 06.

Para describir el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Darvigiel E.I.R.L de la ciudad de Tarapoto, se elaboró tablas y gráficos que contemplan información de acuerdo a las dimensiones establecidas.

DIMENSIÓN I: USO ADECUADO DE LOS RECURSOS

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el desempeño laboral, se agrupo de acuerdo a las dimensiones de cada variable, se procesó de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla N° 07: frecuencias de la dimensión de uso adecuado de los recursos

INTERVALO	LIMITE SUPERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	f%
Siempre	23	25	7	78
Casi siempre	26	28	0	0
Algunas veces	29	31	1	11
Casi nunca	32	34	1	11
Nunca	35	37	0	0
			9	100

Fuente: Elaboración propia

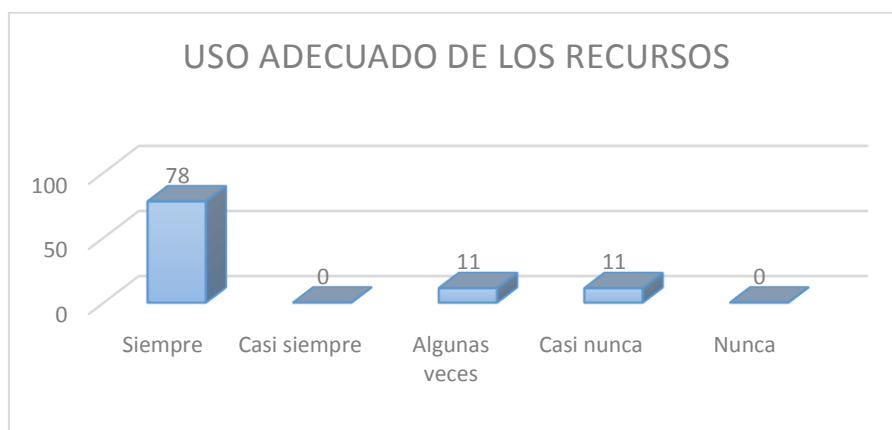


Figura N° 07: Frecuencias de la dimensión de uso adecuado de los recursos

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de uso adecuado de los recursos, un 78% manifiestan que siempre existe un buen uso adecuado de los recursos, el 11% manifiesta que algunas veces existe un buen uso adecuado de los recursos y solo un 11% manifiestan que casi nunca existe un buen uso de los recursos.

DIMENSIÓN II: CONDICIONES DE TRABAJO

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el desempeño laboral, se agrupo de acuerdo a las dimensiones de cada variable, se procesó de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla N° 08: frecuencias de la dimensión de condiciones de trabajo

INTERVALO	LIMITE SUPERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	f %
Siempre	15	16	1	11
Casi siempre	17	18	5	56
Algunas veces	19	21	2	22
Casi nunca	22	23	1	11
Nunca	24	25	0	0
			9	100

Fuente: Elaboración propia

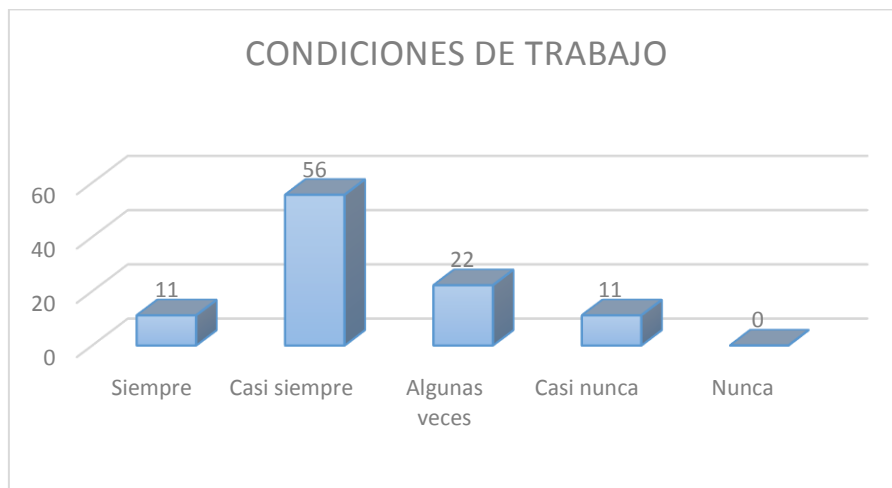


Figura N° 08: Frecuencias de la dimensión de condiciones de trabajo

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de condiciones de trabajo, el 11% que siempre existe buenas condiciones de

trabajo, el 56% manifiesta que casi siempre existe buenas condiciones de trabajo para los colaboradores, el 22% menciona que algunas veces y solo un 11% que casi nunca existe buenas condiciones de trabajo.

DIMENSIÓN III: MOTIVACION

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el desempeño laboral, se agrupo de acuerdo a las dimensiones de cada variable, se procesó de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla N° 09: frecuencias de la dimensión de motivación

INTERVALO	LIMITE SUPERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	f%
Siempre	15	17	1	11
Casi siempre	18	19	6	67
Algunas veces	20	22	1	11
Casi nunca	23	24	1	11
Nunca	25	27	0	0
			9	100

Fuente: Elaboración propia

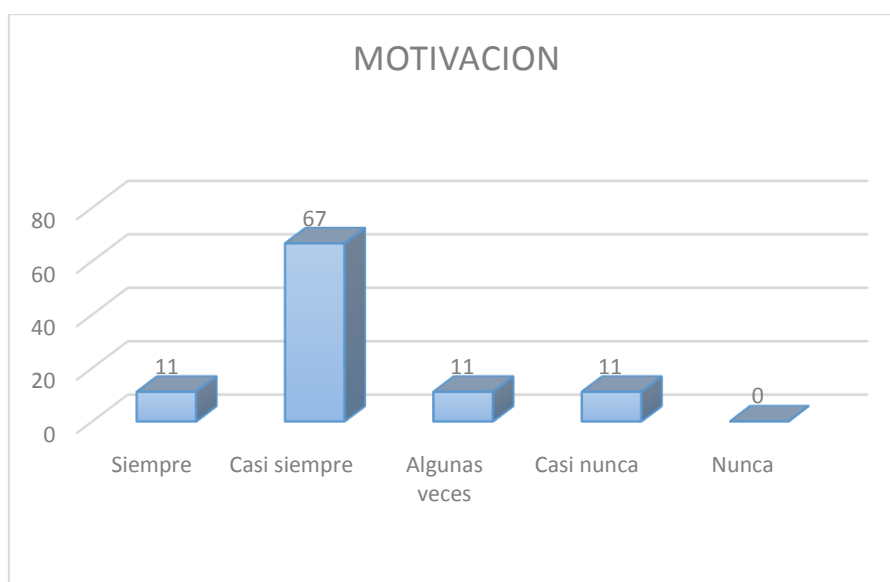


Figura N° 09: Frecuencias de la dimensión de motivación

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de motivación, el 11% manifiesta que siempre existe una buena motivación, el

67% manifiesta que casi siempre existe una aceptable motivación en los colaboradores, el 11% que algunas veces y solo un 11% menciona que casi nunca existe motivación alguna.

4.2.3. La influencia que existe de la gestión de recursos humanos y en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa AGROINDUSTRIAS E INVERSIONES DARVIGIEL E.I.R.L de la ciudad de Tarapoto ,2014

Correlaciones			GESTION DE RECURSOS HUMANOS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Coeficiente de correlación	1,000	,208
		Sig. (bilateral)	.	,592
		N	9	9
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,208	1,000
		Sig. (bilateral)	,592	.
		N	9	9

De los valores obtenidos, se tiene una correlación de 0.208, lo que indica que, si existe una influencia positiva pero débil, pero la influencia no es significativa debido, a que el valor de significancia es 0.592, siendo mayor a 0.05., lo por que se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

4.3. Discusión de resultados

La empresa no impone cosas en contra de su voluntad y los directivos ayudan a satisfacer las necesidades de los colaboradores reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman la empresa, de acuerdo a este resultado, Coello, V.(2014) en su investigación citada coincide con esta apreciación ya que manifiesta que las condiciones externas como internas ayudan a que el colaborador tenga un alto índice de satisfacción descartando un bajo desempeño, lo que refleja un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman la organización.

El pago por horas extras y el sueldo percibido son muy buenos ya que la empresa aparte de la remuneración que brinda al trabajador les paga sus horas extras, siendo el sueldo muy bueno como mencionan la gran mayoría de colaboradores, de acuerdo a este resultado, Coello, V.(2014) en su investigación citada, discrepa que evidencia que hay altos niveles de Insatisfacción en las Condiciones Internas como es el salario que perciben los trabajadores , la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales.

La empresa hace un uso adecuado de los recursos ya que la empresa hace conocer al trabajador las metas y objetivos planteados, así mismo priorizan los gastos y la empresa pone énfasis en sus colaboradores, de acuerdo a este resultado, Latorre, M. (2011) en su investigación citada coincide con esta apreciación ya que concluye que las prácticas de un buen uso de los recursos desde una visión universalista muestran ser positivas para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa, siempre y cuando estén fuertemente implantadas y sean visibles para los empleados, aun cuando sean informadas por los empleados o por los directivos de recursos humanos de la organización.

La empresa trata de evitar el mal clima laboral y los conflictos entre jefes y colaboradores, así mismo la empresa no brinda al trabajador los incentivos laborales y las oportunidades profesionales son mínimas por lo que el personal no está muy motivado, así la empresa no agradece o reconoce al trabajador por sus buenas labores que realiza por lo que el trabajador tiene poco involucramiento con la empresa,

de acuerdo a este resultado, De La Cruz, H. (2009) en su investigación citada discrepa con este resultado ya que manifiesta que la puesta en práctica de estrategias de motivación, entre otros, la asignación a los empleados de los recursos necesarios e indispensables, la implementación de áreas de trabajo con equipos y tecnología, ambientes y condiciones saludables de trabajo que propicien un clima organizacional adecuado, de armonía e integración de equipos de multidisciplinares, contribuye decisivamente en el trabajo eficiente y en el logro de resultados.

La gestión de recursos humanos influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores lo que nos permite inferir que mientras sea buena la gestión de recursos humanos mejor será el desempeño o a menor gestión de recursos humanos se tendrá un desempeño laboral bajo, por que juega un papel importante dentro de la organización.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Con respecto a la gestión de recursos humanos se tiene que lo que más resalta es cuanto a la contratación de personal, debido a que la empresa considera todos los derechos del trabajador y tiene bien claro las condiciones y términos del contrato de cada trabajador así mismo la empresa paga al trabajador por las horas extras, como también existe buenas relaciones laborales entre jefes y colaboradores evitando así conflictos y un mal clima laboral, sin embargo lo que falta mejorar en la empresa en cuanto al reclutamiento de personal, la empresa no ofrece al trabajador la oportunidad de hacer carrera dentro de la misma, estando descontentos con los descansos y permisos concedidos por la empresa, además la empresa no les asigna ningún tipo de viatico por lo que la gran mayoría de veces lo asumen como parte de su sueldo.
2. En cuanto al desempeño laboral se concluye que si existe un buen desempeño laboral, ya que la empresa tiene objetivos establecidos y comunicados a los trabajadores, se prioriza los gastos, además la empresa no impone cosas en contra de la voluntad de los colaboradores y los directivos ayudan a satisfacer las necesidades de los colaboradores reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman la empresa, en este caso la empresa debe poner énfasis en cuanto a las metas, ya que muchas veces no se llegan a las metas asignadas, perjudicando así el cumplimiento de los objetivos.
3. La gestión de recursos humanos si tiene una influencia positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Darvigiel E.I.R.L, pero esta influencia es una influencia débil (0.208) debido al resultado obtenido, así mismo esta influencia no es tan significativa, por lo que acepta la hipótesis alterna en la que se afirma su influencia.

5.2. Recomendaciones

De acuerdo a nuestras conclusiones, se recomienda lo siguiente:

- Brindar al trabajador ascensos y promociones para que este esté más involucrado con la empresa, como también se recomienda la empresa asignar permisos previo aviso con anticipación, así mismo la empresa debe de asignar un monto específico de viáticos en las comisiones fuera de oficina para que de esa manera el personal no tenga que gastar de su sueldo.
- Asignar metas a cada trabajador de forma mensual, teniendo que monitorear su avance de manera semanal para llegar a los objetivos propuestos.
- Realizar evaluaciones del desempeño laboral de los colaboradores de manera permanente para que de esa manera mejore la gestión de los recursos humanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bayo & Moriones (2002). *“Las prácticas de Recursos Humanos de alto compromiso”*.
- Bedoya, E. (2003) en su tesis *“La nueva Gestión de Personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas”*, Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Perú.
- Broggi, A. (2010) en su tesis *“Metodología para la mejor administración de los Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración”*, Universidad Tecnológica Nacional, Buenos Aires Argentina.
- Chiavenato, I. (2001) *“Administración De Recursos Humanos”*. Quinta Edición Editorial Nomos S. A.
- Chiavenato, I. (2007). *“Administración De Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones”* -Octava Edición (2007) Editorial Mcgraw-Hill.
- Coello, V. (2013-2014) En su tesis de grado *“Condiciones Laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (Acc) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (Claro)”* Universidad De Guayaquil, Ecuador.
- Culebro, J. (2008), *“Introducción al estudio de la regulación. Desarrollo del Estado regulador en México”*. Regulación y NGP, México Juan Pablos Editores/uam-Cuajimalpa.
- De La Cruz Sulca, Hilda Cobali (2009) en su tesis *“La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de Huamanga”*, Universidad Nacional De San Cristóbal De Huamanga, Perú.
- Dessler G. (2001). *“Administración de Recursos Humanos”*; Ed. Pearson Educación México.

- García, M. (1999). *“Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante en la División de Admisiones y Registro Académico de la Universidad del Valle”*.
- Goleman, Daniel (1998): *“La inteligencia emocional en la empresa”*. Vergara. Buenos Aires.
- Hosecarl (2011) *“Administración, una perspectiva global - 11VA EDICIÓN*
- James, W. (1890). *“Principles of Psychology”*. Chicago: Encyclopedia Britannica
- Latorre N. (2011) En Su Tesis Doctoral *“La Gestión De Recursos Humanos y El Desempeño Laboral”*, Universidad De Valencia.
- Rodríguez, A. (2008) *Psicología de los recursos humanos Pirámide*.
- Rey P., Domingo (2005) *“La Gestión Tradicional y la Gestión Por Procesos”*.
- Salazar, G. (2000). *“Coaching en acción: cómo desarrollar equipos de ventas de alta competitividad”*. Santafé de Bogotá: Mc Graw Hill.
- Sánchez, A. (2008) en su tesis *“Cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los institutos tecnológicos de la provincia de Chanchamayo”*, Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo, Perú.
- Schuler, R.S. Y Jakson, S.E. (1987): *“Linking Competitive Strategies with Human Resource Management Practices”*. The Academy of Management Executive. Vol. 1, nº3
- Simon, D., Randall S. (2007). *“La Gestión De Los Recursos Humanos”*, Editorial: Mc Graw Hill Número De Páginas: 455.

Simon L., Valle R, Jackson, Schuler R. (1980) *La Gestión De Los Recursos Humanos*, 3 Edición.

Whitmore. J. (2009), "*Administracion De Recursos Humanos*".Edit. Castellano.

ANEXOS:

ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores			
¿Cómo influye la Gestión de Recursos Humanos en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Agroindustrias e Inversiones DARVIGIEL E.I.R.L de la ciudad de Tarapoto 2016?	Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa agroindustrias e inversiones DARVIGIEL E.I.R.L. de la ciudad de Tarapoto, 2016.	La gestión de recursos humanos influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agroindustrias e Inversiones Darvigiel E.I.R.L, de la ciudad de Tarapoto.	Gestión de Recursos Humanos	Procesos de contratación	Definición de puesto			
					Reclutamiento			
					Selección			
					Contratación			
				Compensación	Gratificaciones			
					Horas extras			
					Cts			
					Sueldo			
			Relaciones Laborales	Viáticos				
				Premios				
			Consideración Agradecimiento y Apoyo	Contrato				
				El salario				
						Variable	Dimensiones	Indicadores
			Diseño descriptiva correlacional	La población estará conformada por los los trabajadores que corresponde a 9 en total, los mismos que sirvan como muestra.		Desempeño Laboral	Uso adecuado de los recursos	Metas
Objetivos								
Priorizar gastos								
Colaboradores								
Condiciones de trabajo	Seguridad							
	Salud							
Responsabilidad Laboral	Responsabilidad							
	Status							
Motivación	Motivación en el trabajo							
	Logro							
					Poder			
					Afiliación			
Diseño	Población		Muestra					
descriptiva correlacional	La población estará conformada por los los trabajadores que corresponde a 9 en total, los mismos que sirvan como muestra.		la muestra para efectos del estudio será de 9 trabajadores.					

ANEXO Nº 02 ENCUESTA

I. PRESENTACIÓN:

Somos tesistas de la Universidad Nacional De San Martín, de Carrera Profesional de Administración, nos encontramos realizando nuestra investigación, por lo que solicitamos de su valiosa colaboración, contestando el siguiente cuestionario, el cual está dirigido a los colaboradores de la empresa DARVIGIEL E.I.R.L, de la ciudad de Tarapoto. La información recabada servirá de insumo para incrementar el rendimiento de sus colaboradores.

La información es con fines académicos solamente, por lo que se tratará con estricta confidencialidad. De antemano le agradecemos por su colaboración.

II. INSTRUCCIÓN:

Marque con una "X" en el cuadro de la respuesta que mejor indique su opinión, respecto a la pregunta. Asimismo, completar en el espacio respectivo cuando la respuesta lo amerite.

5: Muy bueno 4: Bueno 3: Regular 2: Malo 1: Muy malo

VARIABLE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Nº	PROCESOS DE CONTRATACIÓN	1	2	3	4	5
Definición del puesto						
1	Como considera ud. Los requisitos que tiene que cumplir para continuar laborando					
2	Como considera ud. Sus responsabilidades dentro de la organización					
Reclutamiento						
3	Como considera la oferta de trabajo que le hicieron					
4	Como considera las oportunidades profesionales que la organización le brinda					
Selección						
5	Como considera los niveles de desempeño que requiere su puesto					
6	Como considera el tiempo del proceso de selección por el cual usted pasó					
Contratación						
7	Como considera sus derechos como colaborador de la empresa					
8	Como considera su duración del contrato					
COMPENSACIÓN		1	2	3	4	5
Gratificaciones						
9	Como considera las sumas de dinero que recibe muy aparte de su remuneración					
10	Como considera las licencias o descansos que usted recibe					
Horas extras						
11	Como considera el tiempo adicional a su jornada laboral, que usted realiza					
12	Como considera la remuneración que recibe por trabajar horas extras					
Cts						
13	Como considera los beneficios sociales que da la empresa					
14	Como considera la Compensación por tiempo de servicios que brinda la empresa					
Sueldo						
15	Como considera su sueldo mensual					
16	Como considera sus responsabilidades en base a su sueldo					
RELACIONES LABORALES						
Viáticos						
17	Como considera las sumas de dinero que el empleador le provee cuando labora fuera de la sede de trabajo					

18	Como considera los gastos que le reconoce al laborar fuera del centro de trabajo						
	Premios						
19	Como considera los premios que la empresa brinda por la realizacion de sus labores						
20	Como considera los premios por días especiales que la empresa otorga						
	CONSIDERACIÓN, AGRADECIMIENTO Y APOYO						
	Contrato						
21	Como considera el cumplimiento de sus deberes expuestos en su contrato						
22	Como considera el cumplimiento de sus derechos expuestos en su contrato						
	Negociación						
23	Como considera usted la negociación que existe en la empresa para llegar a un trato						
24	Como considera el nivel de solución de conflictos dentro de la organización						
	Agradecimiento						
25	Como considera el nivel de agradecimiento que le brindan por sus labores						
26	Como considera su nivel de agradecimiento hacia su empleador						
	Estímulos						
27	Como considera los estímulos que le brindan en su centro de labores						
28	Como considera su nivel de motivación dentro de la empresa						

ANEXO Nº 03 ENCUESTA

I. PRESENTACIÓN:

Somos tesistas de la Universidad Nacional De San Martín, de Carrera Profesional de Administración, nos encontramos realizando nuestra investigación, por lo que solicitamos de su valiosa colaboración, contestando el siguiente cuestionario, el cual está dirigido a los colaboradores de la empresa DARVIGIEL E.I.R.L, de la ciudad de Tarapoto. La información recabada servirá de insumo para incrementar el rendimiento de sus colaboradores.

La información es con fines académicos solamente, por lo que se tratara con estricta confidencialidad. De antemano le agradecemos por su colaboración.}

II. INSTRUCCIÓN:

Marque con una "X" en el cuadro de la respuesta que mejor indique su opinión, respecto a la pregunta. Asimismo, completar en el espacio respectivo cuando la respuesta lo amerite.

1: Siempre 2: Casi siempre 3: Algunas veces 4: Casi nunca 5: Nunca

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	USO ADECUADO DE LOS RECURSOS	1	2	3	4	5
Metas						
1	Los directivos dan a conocer generalmente las metas de la empresa					
2	Usted cumple con sus metas planteadas					
Objetivos						
3	Los objetivos de la organización son acorde a las actividades de cada trabajador					
4	Los objetivos de la empresa son logrables					
Priorizar gastos						
5	La empresa cuenta con los recursos necesarios para operar el negocio					
6	Dentro de la empresa se priorizan gastos					
colaboradores						
7	Considera que en la empresa faltan más trabajadores					
8	Usted tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?					
CONDICIONES DE TRABAJO						
Responsabilidad						
9	Sus responsabilidades son acorde a sus habilidades					
10	Le facilitan los recursos para realizar sus responsabilidades					
Status						
11	Su relación extralaboral con sus compañeros de trabajo es buena					
12	Usted se siente valorado ante los demás compañeros de trabajo					
Motivación con el trabajo						
13	Se considera motivado cada día a laborar en la empresa					
14	Los directivos le motivan a realizar sus responsabilidades					
MOTIVACIÓN						
Logro						
15	Considera que la empresa le impulsa a lograr sus metas laborales					
16	Usted es considerado por sus logros de distinta índole					
Poder						
17	Considera que en la empresa le imponen ciertas cosas en contra de su voluntad					

18	Los directivos le ayudan a satisfacer algunas de sus necesidades					
	Afiliación					
19	Considera correcta la forma de afiliación que lleva la empresa					
20	Considera que sus derechos y necesidades de afiliación son cubiertos					

ANEXO 04: ANALISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION

4. Gestión de recurso humanos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	9	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	9	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	28

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	82,56	100,278	,933	,972
ITEM 2	82,56	108,528	,988	,973
ITEM 3	82,78	113,944	,203	,976
ITEM 4	82,78	113,944	,203	,976
ITEM 5	82,56	108,528	,988	,973
ITEM 6	82,56	108,528	,988	,973
ITEM 7	82,44	101,778	,987	,972
ITEM 8	82,56	108,528	,988	,973
ITEM 9	82,56	108,528	,988	,973
ITEM 10	82,56	108,528	,988	,973
ITEM 11	82,44	101,778	,987	,972
ITEM 12	82,44	101,778	,987	,972
ITEM 13	82,56	108,528	,988	,973
ITEM 14	82,56	108,528	,988	,973
ITEM 15	82,44	101,778	,987	,972
ITEM 16	82,44	109,028	,433	,976
ITEM 17	83,22	110,694	,408	,975
ITEM 18	83,11	103,861	,750	,974
ITEM 19	82,44	101,778	,987	,972
ITEM 20	82,56	108,528	,988	,973
ITEM 21	82,56	108,528	,988	,973
ITEM 22	82,56	108,528	,988	,973
ITEM 23	82,22	102,944	,816	,973
ITEM 24	82,67	107,750	,723	,973
ITEM 25	82,78	114,444	,132	,976
ITEM 26	82,78	114,444	,132	,976
ITEM 27	82,78	107,444	,618	,974
ITEM28	82,56	108,528	,988	,973

5. Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	9	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	9	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	20

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	60,00	46,250	,000	,939
ITEM 2	59,67	38,250	,930	,924
ITEM 3	59,67	38,250	,930	,924
ITEM 4	59,56	41,778	,670	,930
ITEM 5	59,56	41,778	,670	,930
ITEM 6	59,67	41,500	,821	,928
ITEM 7	59,56	37,528	,962	,923
ITEM 8	59,67	41,500	,821	,928
ITEM 9	59,67	41,500	,821	,928
ITEM 10	60,00	45,750	,111	,938
ITEM 11	59,78	41,944	,521	,933
ITEM 12	59,78	42,194	,937	,928
ITEM 13	59,89	46,361	,000	,937
ITEM 14	59,78	42,194	,937	,928
ITEM15	59,56	39,028	,773	,928
ITEM16	59,67	43,000	,548	,932
ITEM17	59,44	38,028	,871	,925
ITEM 18	59,56	42,028	,630	,931
ITEM19	60,33	44,750	,189	,939
ITEM 20	60,11	46,111	,009	,940