



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
MINIMARKET VIVA PECSA-CHILCA, CAÑETE, LIMA - 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

EDURNE GHILLEM MENDEZ RUIZ

ORCID: 0000-0001-6328-7334

ASESOR

ING. WILBER HUGO FLORES VILCA

ORCID: 0000-0002-7630-1059

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, AGOSTO DE 2019



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Mendez Ruiz, E. G. (2019). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsá-Chilca, Cañete, Lima - 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Eduarne Ghillem Mendez Ruiz
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76467586
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6157-1067
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Wilber Hugo Flores Vilca
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324100
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7630-1059
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Rodolfo Zea Melodías
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29388850
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Jose Luis Sanguinetti Smith
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43312336
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Wilber Hugo Flores Vilca
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324100
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsá-Chilca, Cañete, Lima - 2019
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

El jurado evaluador de la TESIS:

**"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
MINIMARKET VIVA PECSA-CHILCA, CAÑETE, LIMA-2019."**

Que ha(n) sustentado:

a) **MENDEZ RUIZ, EDURNE GHILLEM**

Apellidos Nombre(s)

INTERESADO (DA) en optar el Título Profesional de:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACUERDAN:

a) Aprobare por Mayoría

Con mención de publicación: SI () NO ()

Lima, 14 de agosto del 2019

Presidente (a) de Jurado: ZEA MELODIAS, RODOLFO
Nombre Completo

[Firma]
Firma

Miembro (a) de Jurado: SANGUINETI SMITH, JOSE LUIS
Nombre Completo

[Firma]
Firma

Miembro (a) de Jurado: FLORES VILCA, WILBER HUGO
Nombre Completo

[Firma]
Firma

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo WILBER HUGO FLORES VILCA docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor (a) de la tesis titulado(a)

“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
MINIMARKET VIVA PECSA-CHILCA, CAÑETE, LIMA - 2019”

del (de la, los) estudiante(s) EDURNE GHILLEM MENDEZ RUIZ constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta. (Ver reporte de Turnitin adjunto) El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 29 de noviembre de 2022



(Firma)
ING. WILBER HUGO FLORES VILCA
DNI: 01324100

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a mi novio que fue mi inspiración para terminar con éxito. A mis padres por sus consejos a seguir adelante. A los amores de mi vida Lady y Charlie que fueron mis confidentes y me dieron mucho amor.

AGRADECIMIENTOS

A mis profesores, que me llenaron de conocimiento y sabiduría. A mi asesor de metodología de investigación, el Ing. Wilber Hugo Flores Vilca, que con su tolerancia y dedicación me enseñó el proceso de investigación científica.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación	19
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	19
1.4 Limitaciones de la investigación	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	22
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	30
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	48
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	53
3.2 Población y muestra	54
3.3 Hipótesis	55
3.4 Variables – Operacionalización	55
3.5 Métodos y técnicas de investigación	58
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	58
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	60
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	62
4.1.1 Análisis de confiabilidad	63
4.2 Resultados descriptivos de las variables	64
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	66
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	74
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	79
4.6 Procedimientos correlacionales	80
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	85

5.2	Conclusiones	87
5.3	Recomendaciones	89

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Descripción del universo en estudio.
Tabla 2	Marco muestral.
Tabla 3	Operacionalización de la variable gestión de recursos humanos.
Tabla 4	Operacionalización de la variable desempeño laboral.
Tabla 5	Resultados de validación del cuestionario de gestión de recursos humanos.
Tabla 6	Resultados de validación del cuestionario desempeño laboral.
Tabla 7	Consistencia interna del cuestionario gestión de recursos humanos.
Tabla 8	Consistencia interna del cuestionario desempeño laboral.
Tabla 9	Distribución de frecuencia del nivel de gestión de recursos humanos.
Tabla 10	Distribución de frecuencia del nivel de desempeño laboral.
Tabla 11	Distribución de frecuencia del nivel de administración de recursos.
Tabla 12	Distribución de frecuencia del nivel de empleo.
Tabla 13	Distribución de frecuencia del nivel de administración de remuneración.
Tabla 14	Distribución de frecuencia del nivel de capacitación y desarrollo.
Tabla 15	Distribución de frecuencia del nivel del rendimiento laboral.
Tabla 16	Distribución de frecuencia del nivel de competencia laboral.
Tabla 17	Distribución de frecuencia del nivel de higiene y seguridad.
Tabla 18	Distribución de frecuencia del nivel de clima laboral.
Tabla 19	Percepción de la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.
Tabla 20	Percepción de la relación entre la administración de recursos y el desempeño laboral.
Tabla 21	Percepción de la relación entre el empleo y el desempeño laboral.
Tabla 22	Percepción de la relación entre la administración de remuneración y el desempeño laboral.
Tabla 23	Percepción de relación entre la capacitación y desarrollo y el desempeño laboral.
Tabla 24	Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra.
Tabla 25	Resultados de correlación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.

- Tabla 26 Resultados de correlación entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral.
- Tabla 27 Resultados de correlación entre el empleo y el desempeño laboral.
- Tabla 28 Resultados de correlación entre la administración de remuneración y el desempeño laboral.
- Tabla 29 Resultados de correlación entre la capacitación y desarrollo y el desempeño laboral.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Diseño de la investigación descriptiva correlacional.
- Figura 2 Distribución porcentual del nivel de gestión de recursos humanos.
- Figura 3 Distribución porcentual del nivel de desempeño laboral.
- Figura 4 Distribución porcentual del nivel de administración de recursos.
- Figura 5 Distribución porcentual del nivel de empleo.
- Figura 6 Distribución porcentual del nivel de administración de remuneraciones.
- Figura 7 Distribución porcentual del nivel de capacitación y desarrollo.
- Figura 8 Distribución porcentual del nivel de rendimiento laboral.
- Figura 9 Distribución porcentual del nivel de competencia laboral.
- Figura 10 Distribución porcentual del nivel de higiene y seguridad en el trabajo.
- Figura 11 Distribución porcentual del nivel de clima laboral.
- Figura 12 Distribución porcentual de la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.
- Figura 13 Distribución porcentual de la relación entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral.
- Figura 14 Distribución porcentual de la relación entre el empleo y desempeño laboral.
- Figura 15 Distribución porcentual de la relación entre la administración de remuneración y el desempeño laboral.
- Figura 16 Distribución porcentual según percepción de la capacitación y desarrollo y desempeño laboral.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL MINIMARKET VIVA PECSA-CHILCA, CAÑETE, LIMA – 2019

EDURNE GHILLEM MENDEZ RUIZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación titulada *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsá, Chilca - 2019*. El objetivo fue establecer la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores del minimarket Viva Pecsá, en Chilca. El tipo de investigación fue descriptivo no experimental, diseño descriptivo-correlacional, la muestra fueron 80 colaboradores, el muestreo fue censal, el instrumento fue el cuestionario. Los resultados muestran una correlación positiva de nivel moderado bajo entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral. Se halló además que, el porcentaje mayor de gestión de recursos humanos es de nivel muy bajo y que el 17.51% de la muestra presenta un nivel alto. se encontró una correlación significativa entre la dimensión capacitación y desarrollo y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsá, Chilca.

Palabras clave: recursos humanos, desempeño laboral, clima laboral.

**MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES AND LABOR PERFORMANCE IN THE
MINIMARKET VIVA PECSA-CHILCA, CAÑETE, LIMA – 2019**

EDURNE GHILLEM MENDEZ RUIZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The research was titled Human resource management and work performance in the Viva Pecsca minimarket, Chilca - 2019. The objective was to establish the relationship between human resource management and the work performance of the employees of the Viva Pecsca minimarket, in Chilca. The type of research was non-experimental descriptive, descriptive-correlational design, the sample was 80 collaborators, the sampling was census, the instrument was the questionnaire. The results show a moderate-low positive correlation between human resource management and job performance. It was also found that the highest percentage of human resources management is of a very low level and that 17.51% of the sample has a high level. A significant correlation was found between the training and development dimension and work performance in the Viva Pecsca minimarket, Chilca.

Keywords: human resources, job performance, work environment.

INTRODUCCIÓN

La investigación se titula *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecs-Chilca - 2019*. En cuanto al problema del estudio de la gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecs Chilca - 2019, fue la necesidad de gestión de recursos humanos en cuanto a la administración de recursos, administración de remuneración, empleo y capacitación y desarrollo en el minimarket Viva Pecs.

El problema general fue: ¿En qué medida la gestión de recursos humanos se relaciona con el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecs Chilca - 2019?

El objetivo tiene la finalidad de determinar algún tipo de relación entre las variables citadas en el minimarket Viva Pecs, Chilca - 2019. Asimismo, la hipótesis alterna fue existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecs Chilca - 2019.

Los resultados confirman las hipótesis formuladas en la investigación; si existe relación entre las variables del minimarket Viva Pecs, Chilca - 2019. La investigación se ha desarrollado en cinco apartados y tiene el siguiente contenido:

El capítulo I, se desarrolló la realidad problemática de la organización que comprende un análisis en el entorno macro y micro, para luego identificar el problema central del minimarket Viva Pecs, asimismo, se identificó los objetivos de la investigación, se presentó la justificación y las limitaciones que fueron superadas durante el estudio.

El capítulo II, se desarrolló el marco teórico del estudio que comprende la revisión exhaustiva de los antecedentes relacionados a las variables de estudio, la explicación y sustento teórico científico de las variables de estudio y finalmente, se definieron los términos para su comprensión.

El capítulo III, se desarrolló la metodología de investigación que comprende el diseño y tipo de investigación, la identificación de la muestra objeto de estudio, las técnicas e instrumentos explicados, así como la formulación de las hipótesis y la operacionalización de las variables de estudio, para culminar con la descripción de los procesos estadísticos desarrollados.

El capítulo IV, se desarrollaron los resultados de investigación que comprende el análisis de validez y confiabilidad de los cuestionarios, la descripción de las variables y sus dimensiones expresados en tablas de frecuencias y gráficos, asimismo, se determinó la prueba de normalidad de las variables y se culminó con las pruebas inferenciales de prueba de hipótesis.

El capítulo V, se desarrollaron las discusiones de resultados comparándolos con los resultados con otros estudios realizados previamente, luego se describió las conclusiones dando respuesta a los objetivos, y las recomendaciones que realiza el estudio.

Finalmente, se desarrollaron las referencias de autores tanto de libros como artículos científicos, tesis y otras fuentes utilizadas en el estudio; también presentamos los anexos tales como el reporte de originalidad, la matriz de consistencia, instrumento, juicio de expertos, entre otros.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La gestión de recursos humanos se describe como parte de la rutina laboral del colaborador porque administra personas con el objetivo de direccionarnos para lograr las expectativas de la empresa. En el Perú, aún no se tiene enfocado la idea de recursos humanos, muchas de las empresas empezaron como pequeños negocios de familia que, con el transcurrir del tiempo crecieron hasta convertirse en grandes empresas en el mercado, por ende, en varias ocasiones, los procesos administrativos en estas empresas no son lo primordial, y no tienen la organización que se requiere.

Las instituciones en la actualidad son más competitivas y buscan fidelizar al consumidor con productos o servicios, por ende, las empresas tienen que actualizar sus técnicas e infraestructuras, además de sus procesos administrativos y dar importancia al bienestar humano acercándonos a los colaboradores de la empresa, porque ellos son los clientes internos y son el reflejo de la situación de la organización.

La gestión de recursos humanos en la actualidad contribuye al manejo de manera productiva en la organización, direccionar a los colaboradores a obtener compromiso y fidelizarse con la empresa, para eso, la gestión de recursos humanos se enfatiza en el bienestar del personal y en el desempeño que este tiene en sus tareas (Granadino, 2016).

El área de recursos humanos tiene como objetivo motivar a los colaboradores, celebrar los éxitos y verificar las observaciones para mejorar la empresa, en el siglo XXI las empresas tienen proyectos y conflictos que en el proceso se tiene que competir constantemente, para no romper la relación y confianza que se tiene con el grupo de trabajo, el líder tiene que estar preparado para este tipo de situaciones que enfrenta la compañía, con el fin de brindar alternativas de solución.

La gestión de recursos humanos se encarga de transmitir el compromiso de la empresa hacia sus colaboradores, lo cual busca el buen desempeño de su grupo de trabajo; las empresas requieren el compromiso con la entidad, por ello, se enfoca que el clima laboral sea positivo y se encuentra en óptimas condiciones, con la finalidad de obtener los resultados esperados.

Liderar un grupo de trabajo es una tarea muy difícil, dado que se interrelaciona diferentes personalidades que piensan una diferente de la otra, por eso, es difícil lograr que todos lleguen a un solo propósito. Un líder no nace sino con la experiencia y la información que tiene en el transcurrir del tiempo, dicho conocimiento y experiencia hacen la diferencia a un líder exitoso.

El desempeño laboral se ocupa de verificar a los colaboradores el trabajo o la tarea que se le designó sean fructíferos, además que, se evalúa sus conocimientos y las experiencias que tengan para solucionar problemas o situación bajo presión. El desempeño laboral es el resultado que el rendimiento sea positivo o negativo, la empresa tiene que considerar que parte del resultado es producto del clima organizacional, además, del puesto que esta persona ocupe (Fischman, 2017).

Por ello, es importante que las personas sean compensadas de alguna forma por el esfuerzo que realizan al tener una responsabilidad, porque un colaborador espera ser reconocido por la alta dirección y apreciado como una herramienta importante dentro de un grupo de trabajo.

Además, el desempeño laboral se debe a la motivación que reciba el colaborador por parte de su líder, en la mayoría de las veces es un jefe inmediato o supervisor, es la forma como nos comunicamos, es importante que el colaborador tome en cuenta dichas observaciones y mejore en sus deberes y funciones.

Las empresas trabajan mucho evaluando a sus colaboradores constantemente, dado que, lo que se quiere es saber cuál es el desempeño de este en el área o grupo de trabajo donde se ubica normalmente, esto debería ser tomado por ellos como parte de un proceso que la empresa dispone realizar, con el fin de saber si es rentable o no tener a esa persona en ese puesto de trabajo, o también, saber que indicadores están fallando al escoger a una persona que tenga el perfil esperado.

En ese sentido, se puede decir que la evaluación de desempeño no es una herramienta muy utilizada, ya que la mayoría de empresa no evalúa a su personal, sino los resultados en utilidades y producción, las empresas o negocios en el Perú empiezan empíricamente, y no tienen una idea clara de la importancia de los procesos administrativos y las funciones que este cumple. El desempeño de las empresas en el Perú, depende más del recurso humano y esto es el esfuerzo que cada colaborador dedique a su labor profesional en cada área.

Las empresas hoy en día buscan que el desempeño del personal sea eficiente y se refleje en el crecimiento de la organización, sin embargo, Perú está enfocado en el desarrollo operativo que un desarrollo cognitivo.

El problema de investigación se encuentra en el hecho de haber detectado dentro del minimarket Viva Pecsá, ubicado en el km 60 Chilca, Panamericana Sur, se ha detectado el manejo deficiente de la gestión de los recursos humanos, presentado en los 60 trabajadores operarios y 20 supervisores, los cuales vienen trabajando cerca de 4 meses con la empresa, y estos se encuentran en situaciones como el mal clima laboral, dado que causa malestar y genera un bajo rendimiento en todos los operarios que laboran dentro de este minimarket. El trato que tiene el trabajador por parte del administrador es deficiente, dado que se evidencia que la autoridad genera estrés y

presión a los operarios, esto hace que los trabajadores no tengan seguridad en sus puestos de trabajo y no puedan dar un servicio de calidad; en otras palabras, debería darse un plan en el cual el administrador del minimarket brinde a sus trabajadores confianza y seguridad, para que puedan dar un buen servicio y se llegue a las ventas esperadas.

Otro punto a discutir son los implementos que brindan son los adecuados y suficientes para poder abastecerse dentro del minimarket, lo que podemos ver en este punto es que, la falta de reposición de productos por parte de la central es de un proceso pequeño y lento, dado que la central no le daba mucha importancia pasada las fechas de verano, en consecuencia, la poca clientela que iba después de la temporada no se sentía a gusto con el servicio, dado que, el minimarket no tenía los recursos necesarios para abastecerse tanto en piso como en almacén.

La falta de énfasis de la alta dirección de la empresa hacia el trabajo en el minimarket, hace más tediosa su labor de enfocarse en el servicio al cliente, dado que en los balances anuales, se da más atención a los grifos porque generan mayores utilidades en comparación de los minimarket de la cadena Pecsca, pero el minimarket ubicado en Chilca, es uno de los pocos que a pesar de la temporada, rinde de una manera favorable para la cadena por la misma ubicación, a los alrededores hay empresas y se encuentran en un lugar favorable para el ingreso rápido a vías directas que se dirigen hacia el sur.

Todo esto, conlleva a que los clientes que ingresen al minimarket sientan las inconformidades de este, dado que no encuentran los productos que buscan, el servicio que reciben no es grato y el establecimiento donde está la tienda no cuenta con las medidas de seguridad, por eso, podemos decir que, el minimarket se

encuentra en un estado parcial de abandono por parte de la central, esto hace de que el cliente no encuentre satisfacción y no cuente como un punto favorito de venta.

Una posible solución a estas dificultades que pasa el minimarket Viva Pecsá ubicado en el km. 60 de la panamericana sur, es que la alta dirección de la cadena establezca igual interés, tanto como los grifos como en los minimarket, con el fin de brindar los mismos implementos para poder mejorar el servicio al cliente y dar una mejor imagen al minimarket; además, de dar una capacitación laboral al personal que ingresa, para que puedan desenvolverse de manera correcta ante conflictos que existan dentro de la organización. El propósito es poder manejar los conflictos internos con los administradores y trabajadores, para llevar una relación de cordialidad y poder llegar a las metas establecidas por la compañía.

Asimismo, la finalidad es establecer una comunicación directa con los trabajadores y poder saber cuáles son los puntos para enfatizar mejoras en el minimarket, dado que ellos son los que están cerca de los clientes y saben cuáles son sus inconformidades. Tomar importancia a la opinión de los trabajadores en la toma de decisiones de la organización, dado que ellos son los primeros que tienen que estar seguros y tener la confianza de poder desplazarse de manera positiva, para poder brindar un mejor servicio y alcanzar los objetivos del negocio.

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en el minimarket Pecsá en Chilca - 2019?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la administración de recursos y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsá, Chilca - 2019?

¿Qué relación existe entre el empleo y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019?

¿Qué relación existe entre la administración de remuneración y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019?

¿Qué relación existe entre la capacitación de desarrollo y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación es importante porque planteó como finalidad explicar las causas que inciden en el desempeño del personal que labora en el minimarket Viva Pecsca en el año 2019. La justificación de este proyecto de investigación es indagar cuales son las posibles alternativas para mejorar la gestión de recursos humanos en el Perú, ya que muchas empresas tienen esa área como la menos importante, por ello, el clima laboral es tenso e incómodo en las compañías. Son muy pocas que las implementan y se preocupan para que los colaboradores se motiven y realicen eficientemente sus deberes, pero a diferencia de otras, no creen que esta sea causa de declives o estados de crisis en sus empresas. Los colaboradores son personas que conviven día a día en la empresa y son parte de ellas, el fin de la gestión de los recursos humanos es fidelizar y proteger la compañía.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y en el desempeño en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la administración de recursos y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

Determinar la relación que existe entre el empleo y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

Determinar la relación que existe entre la administración de remuneración y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

Determinar la relación que existe entre la capacitación de desarrollo y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

1.4. Limitaciones de la investigación

Se presentan las limitaciones y obstáculos que se presentaron durante el desarrollo del estudio.

Limitaciones bibliográficas

La bibliografía es poco y escasa a comparación de otros temas que están relacionados a nuestras variables de estudio.

Limitaciones teorías

Pocas investigaciones asociadas a las variables, escasez de diseños correlacionales que ayuden a la discusión de resultados; no obstante, se utilizó resultados descriptivos para realizar comparaciones.

Limitaciones temporales

Las responsabilidades laborales limitaron el suficiente tiempo para concluir este estudio, los horarios nocturnos fueron utilizados durante el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Alava y Gómez (2016) en su estudio de maestría, tuvo como objetivo medir la influencia de los recursos humanos en el desempeño laboral del personal de la entidad pública. En el aspecto de la metodología fue de método cuantitativo, la población la componen 241 servidores públicos, y la muestra consta de 140 servidores públicos de la zona 8. Se concluye que la gestión de recursos humanos es manejar el comportamiento de las empresas, y extrae de ellas lo positivo, las cualidades y plasmarlo en las ideas o tareas que ellas realicen, las personas tienen diferentes personalidades de los cuales una empresa tiene que implementar estrategias, para que estas personas puedan desarrollarlos de manera espontánea, y sentir la seguridad de poder hacerlo sin ningún tipo de problema. Las empresas se preocupan por lograr ese tipo de confianza o fidelización con el trabajador, por ende, existe un área de recursos humanos que se desenvuelve y se especializa, con el fin de enfocarse y establecer lazos de confianza con el colaborador, y para lograr esto, se necesitó analizar el comportamiento y buscar los puntos a mejorar, por eso, se realizó el estudio de analizar el desempeño de estos y la gestión del talento humano, porque al no tener una buena gestión, no se tendrá un buen desempeño de ellos para la empresa.

Delgado (2016) en su tesis de licenciatura para optar el título de psicólogo en la ciudad de Ecuador, tuvo como objetivo medir la gestión de las personas y su desempeño laboral de una entidad reconocida en el país, es decir, investigar el rango del desempeño en los trabajadores con un diseño de investigación. Su enfoque fue crítico-propositivo, método cualitativo y cuantitativo, la muestra fueron 68 personas con actividad en la organización. Se concluye que la gestión de recursos humanos es

el comportamiento de los colaboradores dentro de la empresa, y evaluar el manejo de sus emociones dentro de ella, las organizaciones creen que el colaborador debe tener en su mente la visión y misión, así se comprometerán con el negocio y pueden realizar las expectativas que este tiene con el colaborador. El área de recursos humanos debe entender a cada uno de los colaboradores y hacer sentir único e importante en la empresa, para que este se sienta motivado en su labor. Un colaborador se siente cómodo en su área de trabajo cuando la empresa escucha sus ideas y toma interés en ellas, las utiliza como parte de alguna estrategias o factores para mejorar; cuando la empresa realiza reuniones o juntas de trabajo, espera que los colaboradores opinen y den sus ideas, pero muchas veces no pasa por miedo al fracaso o desconfianza, por ello, es importante que estos trabajen bajo un liderazgo; por ejemplo las líneas de carreras fortalecen lazos de confianza entre los colaboradores y la empresa, genera la confianza porque se le brinda la oportunidad que un colaborador crezca profesionalmente por su esmero y esfuerzo a un cargo más alto, y sea reconocido generando reto del personal, así como también se sienta satisfecho y logre alcanzar las expectativas de la empresa.

Cancinos (2015) en su investigación de licenciatura realizada en la ciudad de Guatemala tuvo como objetivo correlacionar la selección de personal y desempeño laboral de una entidad. La metodología de investigación fue de tipo cuasi experimental, con una muestra que consta de 36 empleados, residentes del departamento de Retalhuleu y Suchitepéquez, de ciudadanía guatemalteca, provenientes de la clase social media. Se concluye que el clima organizacional es el ambiente que existe en el grupo de trabajo, normalmente en las empresas buscan que el clima laboral se sienta cómodo, para que los colaboradores puedan desempeñarse correctamente pero lamentablemente, esto no sucede, muchas de

estas dejan este punto en el olvido, minorando la importancia que tiene, además que, la motivación juega de mucha importancia en el clima organización, ya que siempre una persona en la vida cotidiana desea o anhela ser compensado, tomado interés para sentir que su labor es buena y pensar que es gran parte de la empresa. Por ende, el resultado ante estos dos puntos es la satisfacción laboral que cada colaborador quiere llegar al final del día jornal, tener la satisfacción de realizar bien sus tareas y que la empresa reconozca su esfuerzo, lamentablemente en el Perú no toman la importancia que se requiere , por ende, los resultados son lamentables, el personal que ingresa se retira apenas en la etapa de capacitación por distintos motivos, pero el punto clave de la satisfacción laboral es realizar estrategias de cambios en los procesos, identificar las debilidades y encontrar una solución acorde a las posibilidades y características que tenga la problemática. Las personas que realizan los procesos deben tener en cuenta que la motivación y el clima laboral van de la mano para generar el bienestar y un buen desempeño en el colaborador. El clima laboral se verá reflejado en los resultados de la empresa a través de su rentabilidad, el área de recursos humanos tiene que trabajar en incentivar, organizar y conocer las cualidades y debilidades del colaborador, para forjar alguna meta u objetivo, dado a la eficiencia o eficacia que tenga, este se verá reflejado en sus resultados.

Ghiglione (2015) en su estudio de maestría realizada en Argentina tuvo como objetivo comprobar que cuando se realiza evaluaciones del desempeño laboral de los servidores públicos, entonces mejora no solo la gestión de personas; si no también, la productividad de los colaboradores. Se realizó el enfoque cualitativo con matiz cuantitativo, la muestra consta de 156 individuos que están en la planta estable de trabajadores. Se llega a la conclusión que la relación entre el desempeño laboral y

GRH son elementos que son parte de un conjunto, las empresas que logran tener un equilibrio son las que tienen un buen manejo de sus recursos, por ende, los resultados refieren un buen desempeño, más no las empresas que en su mayoría son desorganizadas. Lo que una empresa necesita para subsistir en el mercado actual es tener un buen clima laboral, para ello, el área de recursos humanos es la encargada de monitorear y mejorar el bienestar social de las personas que trabajan en la empresa. Las personas que trabajan en el grupo de trabajo deben ser competitivas y tener cualidades compatibles, el fin es que se ayuden entre compañeros.

Ponce (2014) en su tesis de maestría en administración de empresas, realizada en la ciudad de Ecuador tuvo como objetivo medir si incide la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal operativo del Ministerio de Justicia. Estudio alineado a un nivel descriptivo, la muestra consta de 52 sujetos. Se concluye que la gestión de recursos humanos es un conjunto de estrategias, con la conclusión de congeniar y saber cómo tener una comunicación directa sin restricciones, y que esto ayude al bienestar y confianza de los seres humanos en un grupo de trabajo. En las empresas se busca solucionar y mejorar para poder competir con otros en el mercado, en este siglo que, los clientes son cambiantes y fidelizar a un cliente es más difícil, pero se debería pensar primero en el colaborador, ya que ellos son la primera impresión hacia el cliente. Una empresa debe estar a la vanguardia en los productos o tendencia del momento, pero lo más importante es siempre actualizar información para estrategias y/o talleres con los colaboradores de la empresa.

Antecedentes nacionales

Chávez (2017) en su estudio de maestría en gestión de servicios de salud, realizada en un Hospital Nacional tuvo objetivo fue básicamente correlacionar la

gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Su diseño fue no experimental de corte transversal, nivel básico, la población comprende un total de 110 colaboradores de la profesión enfermería. Se concluye que la gestión de recursos humanos es un factor importante en la empresa porque los colaboradores son la parte humana del negocio, por ende, el área de recursos humanos debe tener una comunicación directa con su personal, que tenga una fluida confianza con el fin de comprometerse, fidelizar al personal que ingresa a la empresa y formar parte de un grupo de trabajo, las empresas requieren evaluar constantemente el desempeño del personal que labora y se responsabiliza de un área. La gestión de recursos humanos es un factor importante dentro de la institución, porque es el manejo que esta tenga con su personal se refleje en su resultado a mayor escala, el objetivo de una empresa es que llegue a sus objetivos, pero muchas veces no se logra, pero el punto es porque clima laboral o la relación del colaborador con la empresa no es lo suficientemente afianzado, esto se debe al trato o conducto que este desarrolla en el centro de trabajo. Los recursos humanos deben ser utilizados de manera positiva para lograr los objetivos, y que el colaborador este satisfecho con su trabajo en ella. La motivación es parte de este proceso, se debe incentivar al colaborador a seguir creciendo con el fin de favorecer a la empresa, que esa aptitud en el trabajo o grupo sea contagiosa y sea más factible logrando un impacto positivo.

Huarachi (2017) en su investigación de maestría en administración de la salud, realizada en la Universidad Federico Villareal, Lima, tuvo como objetivo determinar la influencia entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral de un establecimiento médico, en el ejercicio 2017. Desde la perspectiva metodológica el estudio se caracteriza por haber utilizado el método de regresión lineal, donde las condiciones laborales, entorno y relaciones laborales fueron las variables predictoras

y el desempeño laboral como variable dependiente; el estudio utilizó una población de 176 usuarios, la misma que fue representativa con una muestra de 45 médicos previamente identificados y 76 de la profesión de enfermería. Los resultados del estudio evidencian una influencia directa de la gestión de recursos humanos sobre el desempeño de los colaboradores, un tercio de los encuestados estuvo de acuerdo en ello; asimismo, se registró una mayor ponderación de las condiciones laborales en el desempeño de los individuos. La buena gestión de recursos humanos desemboca a base de buenas estrategias que se dan a través de un análisis exhaustivo por varias acciones o comportamientos que una empresa desee mejorar o cambiar, además de tener una misión o visión, la empresa busca fidelizar a los colaboradores para obtener resultados positivos que favorezcan una organización, por eso, la GRH es fundamental en una empresa y de primera mano, esta requiere ser un punto que se debe dar seguimiento y no perder de vista el desempeño de cada colaborador, porque es el resultado por la buena o mala gestión de una organización. La administración de recursos humanos se basa en la manera que nosotros gestionamos a la persona dentro de una empresa, además, la administración de una empresa no solo se basa en el proceso, sino en el resultado de un análisis para enfocar los puntos a mejorar dentro de una organización; el ser humano es parte de este proceso, porque es la parte humana de una empresa, y por ende, existe un área que nos administra y ayuda a evaluar nuestro rendimiento; la GRH analiza y estudia el comportamiento ante diferentes situaciones que pasan, y como el ser humano actúa y responde. El desempeño laboral es una evaluación mutua que realiza la empresa y el colaborador, con el fin de evaluar en bien común para ambos.

Rabanal (2016) en su tesis de licenciatura realizada en la Universidad Cesar Vallejo tuvo como objetivo analizar si existe o no concordancia entre la gestión

humana y desempeño laboral. Este estudio tiene un diseño descriptivo correlacional, se obtuvo una muestra de 40 agentes de resguardo y 1 operativo. Se concluye que las variables están correlacionadas, de tal modo que las organizaciones indagan y analizan como tener una buena gestión para fortalecer los lazos entre la empresa y el colaborador; por lo que, se busca siempre de terceros que ayuden a una empresa como organizar un grupo de trabajo o manejar los problemas antes que sea demasiado tarde. En una empresa, la gestión de recursos humanos es una herramienta fundamental que ayuda al colaborador a sentir que el bienestar de él es también para la empresa, y que la compañía se preocupa por él y por ende solicitamos que sea recíproco. Las empresas en la actualidad buscan personas que tengan las aptitudes de servir, dar una buena atención al cliente y cumplir con las expectativas de la empresa, por ende, la búsqueda debe ser más cautelosa o rebuscada, y encontrar a la persona con el perfil más adecuado para el puesto. Las empresas en algún tiempo no se enfocaban en un área de recursos humanos porque parecía menos importante, pero al darse con la sorpresa que, el lado humano es primordial en una empresa se ha prestado la debida importancia en la actualidad. Cuando existe un trabajo en equipo, las empresas cultivan el valor del respeto mutuo, y en sí, ayuda al colaborador a confiar y analizar en grupo para solucionar algún problema o tarea delegada. Las empresas deben realizar estrategias para no perder ese lado humano en el trabajo y acercarse más al colaborador.

Ramírez (2016) en su tesis de licenciatura en administración empresarial tuvo como objetivo analizar la concordancia en la gestión de recursos humanos y el desempeño logrado por los colaboradores. El diseño fue cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, corte transaccional y diseño no experimental. La población fue de 135 individuos y la muestra fue de 100 colaboradores. Se concluye que la administración

de empresas se basa en el principio del control en el área de recursos humanos, ya que con ellos son los primordiales para tener una buena base en la empresa cuando se quiere lograr un objetivo específico, las empresas deben introducir en el pensamiento de cada colaborador la misión y visión de tal forma se logre el compromiso de alcanzar las metas. Las empresas deben preocuparse más en el colaborador e indagar que puntos se tendrían que mejorar para que este tenga un buen desempeño, así, el colaborador tenga la confianza y compromiso de realizar bien sus labores y fidelizarse con la empresa, seguir la visión y misión de la empresa.

Llontop (2015) en su investigación de licenciatura en administración, realiza en la ciudad de Pimentel, Chiclayo tuvo como objetivo investigar la correlación entre recursos humanos y desempeño laboral. Este estudio presenta un tipo de investigación descriptivo-correlacional, diseño cuantitativo y no experimental, la población fue de 1,706 personas y la muestra de 313 individuos. De los resultados obtenidos, se determinaron que los pasos que se realizan para la gestión de recursos de una empresa se recargan en la compensación que se le otorga al colaborador, un ejemplo claro de esto es el salario que se le entrega por sus servicios obtenidos, también, existen las bonificaciones por llegar a una meta determinada. La gestión de recursos es una herramienta que podemos utilizar a nuestro favor, dado que podemos saber cuáles son las debilidades y fortalezas de cada persona que ingrese a un puesto de trabajo, y evaluar constantemente su rendimiento y el nivel de determinación que este tenga para resolver problemas o las ideas que tenga para mejorar. Además, se debe tener en cuenta que en cada grupo de trabajo debe existir un líder, una persona que incentive al personal a mejorar o comprometerse con la responsabilidad que tiene en su área, y generar el trabajo en equipo. Las empresas buscan personas que tengan las aptitudes de crecer y aprender, porque la experiencia o el proceso de adaptación

a un área de trabajo se puede instruir en capacitación, pero la aptitud positiva que una persona tiene es parte de ella. En definitiva, la investigación fue importante porque brinda soporte de la relación entre variables (recursos humanos y desempeño laboral), de tal manera que, se puede predecir que cuando las personas se sientan con mayor motivación, entonces repercute positivamente en sus funciones laborales.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable gestión de recursos humanos

2.2.1.1. Definición de gestión de recursos humanos.

Chiavenato (2006) afirma:

La gestión de talento es un grupo de herramientas y experiencias que obtiene una persona y lo utiliza para su beneficio con el propósito de realizar de manera eficiente sus responsabilidades y tareas en el grupo de trabajo y logre sus expectativas Y sea recompensado a base de esfuerzo y sea reflejado en su remuneración y la evaluación de desempeño. (p. 47)

Según la página especializada, Los Recursos Humanos (2016) se menciona que la gestión busca ser una herramienta para el cambio entre el colaborador y la empresa, tener una comunicación horizontal en el cual el colaborador logre obtener información acerca de sus debilidades, y mejorar para que el colaborador este cómodo en su área de trabajo.

Restrepo (2008) plantea que hay dos maneras de gestionar a un grupo de personas, la primera se llama lineal o tradicional, se basa en el conjunto de procesos de la administración como tal para seguir la gestión de recursos en una empresa, y la otra manera, es la forma como guiamos a la persona a realizar esas actividades para tener una buena gestión.

La gestión de recursos contribuye a una persona no solo en el lado profesional, sino en la vida cotidiana, ayuda a que logren sus objetivos y metas personales que cada uno se propone. La gestión de recursos significa que cada uno debe organizar como lograr sus objetivos, trabajando en equipo y generar un buen clima organizacional, entre ellos, tener un líder que los incentive y motive con el fin de satisfacer una necesidad, que es realizar bien sus actividades y que este sea recompensado y reconocido por ello.

Las personas buscan fidelizarse, por el lado empresarial deberíamos ver la forma de cómo lograrlo; la gestión de recursos humanos contribuye a que los seres humanos apoyen al logro de las metas establecidas. En ese sentido, las empresas quieren satisfacer necesidades de sus clientes, por ello, siempre buscan un buen equipo de trabajo para llegar sus objetivos y metas a largo y corto plazo; la GRH hoy en día forma parte fundamental en una empresa, porque enfoca el lado humano en una organización y la preocupación que se tiene por el ambiente laboral en el colaborador, para que tenga un buen clima laboral y con el objetivo de lograr un buen uso de sus cualidades y fortalezas, como herramientas que favorezcan a la empresa.

La gestión de recursos humanos se basó en el estudio del comportamiento del colaborador, como este se relaciona con otros y se logre un trabajo en equipo, tener lluvia de ideas y establecer estrategias planes organizacionales o políticas para el buen desarrollo de una empresa.

2.2.1.2. Importancia de la gestión de recursos humanos.

Alles (2004) sostiene:

La gestión de recursos humanos es el conjunto de comportamientos de manejo de una persona o un grupo de personas y que este desarrolle sus cualidades a fin de solucionar alguna problemática en el momento o realizar algún

proyecto en la empresa. La gestión de recursos humanos es parte de proceso que buscar filtran de cada colaborador sus fortalezas y utilizarlos como herramientas para mejorar un grupo o área de trabajo. (p.19)

Por otro lado, Aillón et al. (2008) sostienen que:

Las estrategias y reglas son primordiales para desenvolverse en situaciones que se vean relacionados con el área de relación humana del área administrativa; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía. (p. 35)

Sánchez (2008) menciona que es la práctica que se realiza según las áreas y niveles de responsabilidad que tenga una empresa, y amerita la complejidad del asunto o problemática que haya en la organización, donde se buscan afianzar el lazo entre el colaborador y la compañía de tal manera que, se comprometa y tenga en cuenta nuestros objetivos, con una finalidad por parte del negocio en obtener más rentabilidad y mayor productividad, por parte del colaborador obtener una recompensa salarial o reconocimiento por ella.

2.2.1.3. Características de la gestión de recursos humanos.

Chiavenato (2007) indica que la gestión de recursos humanos tiene las siguientes características:

- Conocimiento de la organización. Saber cuáles son los puntos clave del éxito organizacional para las relaciones entre la gestión de recursos humanos y los beneficios que estos tienen en la organización. La gestión de recursos humanos no se mide mediante sus actividades, sino en los resultados organizacionales. La empresa indica que tiene en cuenta qué prácticas de RRHH podrían mejorar la gestión de recursos humanos.

- La empresa identifica que estrategias debe utilizar para aumentar su rentabilidad y puesto que el colaborador es parte del proceso se debe saber cómo influirá en el trabajo y responsabilidad de este.
- Gestión cultural. Los colaboradores tendrán que trabajar en equipo, especialmente con áreas problemáticas y diseñar las buenas estrategias. Asimismo, podría establecerse líderes en cada área de trabajo de mejorar el ambiente laboral.
- Gestión del cambio. La empresa debe conocer los factores que influyen y desembocan comportamientos que la empresa para poder responder de manera apropiada a las problemáticas de la empresa y obtener resultados positivos para beneficios de la empresa.
- Credibilidad personal. Los colaboradores de las empresas utilizan estas estrategias para realizar sus actividades dentro de su área en el cual se evaluará el resultado de estas para saber si estas estrategias son de utilidad y favorezcan a la organización.

En el mismo sentido, Chiavenato (2007) afirma:

La gestión de recursos tiene como objetivo orientar en la decisión de la empresa acerca del recurso humano que necesite en cada área para que este rinda de manera efectiva debe seguir estas condiciones:
El perfil que busca una empresa debe ser puntual y específico para obtener a la persona que encaje perfectamente en el puesto de trabajo. (p. 65)

Antes de que ingrese una persona a un puesto de trabajo, se debe obtener un antecedente del perfil que tiene en anteriores organizaciones en que haya estado. Las empresas deben motivar a sus colaboradores que realicen sus deberes y lo hagan de manera eficiente, porque debemos lograr que estos se fidelicen y se

comprometan con la organización. En una empresa hay mucha diversidad, lo cual parte de nuestro deber es respetar y congeniar esta diversidad y que nos favorezca.

Los factores más objetivos de la GRH es indagar, diseñar y estimular un grupo de individuos con cualidades, que incentiven y anhele con la finalidad de direccionar metas para la empresa.

Anhelar, relacionar, penetrar políticas de la empresa que apliquen en el proceso y logro del personal en sus metas personales. Lograr la eficacia y la productividad en alcanzar las metas es parte de obtener datos para saber el problema y analizar técnicas para encontrar la solución.

2.2.1.4. Teorías relacionadas a la gestión de recursos humanos.

Rugman y Verbeke (2002) sostienen que la gestión de recursos humanos se considera como parte indispensable de la empresa, es decir, sin la gestión de recursos humanos no habría un lado humano en la compañía para administrar, por ende, lo que se tiene a indicar son estrategias para lograr obtener los resultados positivos, con la finalidad de ser una empresa más rentable en el mercado, aparte de tener una estructura interna más afianzada y detallada, además de encontrar factores que ayuden a identificar los problemas.

La gestión de recursos humanos nos fortalece en la empresa, porque mantiene los procesos fijos y se orienta a satisfacer las demandas del colaborador para que este tenga un buen clima laboral y fluya la lluvia de ideas en los grupos de trabajos, por ende, las empresas deben brindar algún incentivo adicional, por el contrario, el colaborador no sentirá una recompensa ni tendrá alguna motivación, pero tener en cuenta que en todas las ocasiones no se pueden recompensar a un colaborador de forma monetaria, sino también, con un reconocimiento o celebrando junto con él sus éxitos, y estar junto con él en sus fracasos.

Cuando nos referimos a fracasos no quiere decir que las empresas buscan a que personal se le inculpará cuando haga algo erróneo, lo que se quiere es fomentar el cambio y mejoría, por ende, si algún personal comete una equivocación el área de recursos humanos debe consultar cuales fueron los motivos, en vez de señalar e inculpar a una persona. Podemos decir que, la gestión de recursos humanos se resume en analizar e indagar las problemáticas y establecer estrategias para solucionar esas problemáticas.

Urgal (2007) indican que: “El sistema de trabajo es un bien tácito, toda empresa no es perfecta si hay fallas que se deben minorar, pero a la vez se encuentra o se formulan estrategias que son útiles y competitivas en el mercado” (p. 14).

Sánchez y Herrera (2016) manifiestan que las definiciones acerca de la GRH tienen relación con el desempeño interno, y se refleja en el lado económico y competitivo en el mercado. La gestión de recursos y el desempeño es complemento uno de otro, para el buen funcionamiento de una organización.

Asimismo, Sánchez y Herrera (2016) sostienen que esto acontece a cada anécdota que cada empresa tiene en su labor cotidiano, se refleja aptitudes y conductas que ayudan a tener un objetivo principal y metas para poder conseguirlo. Esto quiere decir que, las empresas deben analizar las conductas de los colaboradores, sus anhelos y metas personales para que podemos tener más comunicación, podamos tener una comunicación horizontal y tener lazos de confianza.

Según Barney (2001) menciona:

Las empresas deben estar segmentadas en departamentos y cada una de estos debe tener un líder que guía al grupo de trabajo. Estos grupos deben tener en cuenta que tienen que estar preparados para cualquier situación, el

líder debe conocer las cualidades y dificultades que tenga el grupo de trabajo y comenzar a incentivar el cambio, además de conocer estrategias y factores que ayuden a incentivar al grupo. La motivación hacia el grupo de trabajo es un punto clave, porque genere una comunicación más fluida y directa en el grupo de trabajo. La administración de empresa no solo se basa en administrar los procesos que este tenga sino administrar a persona que realicen un trabajo eficiente y se refleje en sus resultados. La empresa debe tener en cuenta que el compromiso debe ser mutuo con el colaborador sino la relación no será correcta y tampoco se sabrá la capacidad de trabajo de uno de ellos. Los colaboradores deben informar que expectativas tienes en una empresa cuando estos ingresan a la etapa de reclutamiento e inducción así se sabrá si esta persona quiere y tiene la aptitud de generar confianza. (p. 46)

Asimismo, Sánchez y Herrera (2016) señalan que la gestión de recursos humanos es factor importante en la empresa, porque es como el colaborador se identifique en la empresa y este refleje su resultado en ella. El colaborador se siente en confianza en la organización cuando esta presta atención en sus opiniones y anécdotas. La empresa en el siglo XXI, se preocupa por el personal que tiene dentro, dado que necesitan que este se despliegue y explote sus cualidades.

2.2.1.5. Dimensión administración de recursos humanos.

La administración de empresas se enfoca en un ámbito empresarial que organiza los procesos y combina la relación en el bienestar laboral y la evaluación de desempeño. La finalidad de la administración de empresas es direccionar y controlar los procesos, formular estrategias que generen un cambio positivo en la organización. Los recursos humanos requieren habilidades o técnicas para tratar con los problemas de personal en el ambiente de trabajo, por ende, los recursos humanos necesitan

tener estrategias para combatir con las situaciones de discordia o incomodidad del personal.

En las empresas, muchas personas conviven más de 8 horas laborales, en el cual se genera una cierta convivencia con personas que no conocemos, y por consecuencia no sabemos las personalidades de cada uno, además, las empresas indagamos antecedentes del personal que ingresa, pero no sabemos que real sea este antecedente. Las empresas buscan en el área de recursos humanos que las personas lleven un equilibrio en el comportamiento, que se desarrolle en el área que este tenga; la administración de los recursos humanos (ARH) busca integrar a las personas, realizar sus logros de los objetivos organizacionales. Los líderes en la actualidad buscan que las personas estén en su grupo de trabajo, observar cuales son las habilidades de cada uno, y explotar a cada uno de ellos, por ende, tener resultados positivos y este sea óptimo para la empresa.

Los líderes de los grupos de trabajo en la actualidad son coaching, que ayudan a las personas que están dentro de su grupo a solucionar problemas, observar los problemas desde otro punto de vista y dar soluciones brindar ideas acerca de publicidad, etcétera. Los coach son personas que incentivan a mejorar un grupo de trabajo, buscan que las personas trabajen en equipo, y puedan desarrollarse de una manera colectiva, puedan brindar soluciones que beneficien, e incluso impulsar a otras áreas a mejorar, aunque parezca fácil ser líder de un grupo de trabajo es una tarea que implica motivar, inducir a una persona a mejorar sin cambiar su esencia o personalidad, solo es desarrollar más las habilidades que tiene, y entregarlas a la empresa por medio de su trabajo y esfuerzo que este brinde.

La competencia global ha incentivado a las empresas desde como empiecen, siendo negocios de una persona o familiar, o ser a una empresa transaccional rumbo

al éxito y su productividad. En virtud de los problemas relacionados con el comportamiento de ser humano, y las personalidades que estos tienen para poder congeniar o llegar a un acuerdo de relación en común en una misma área de trabajo de la alta administración.

La gestión de recursos humanos tiene procesos al momento de la contratación de un personal, o al ingreso de un nuevo personal en la empresa, e incluso programas que realizan.

Las empresas tienen una formación del reclutamiento, que implica que este tendrá constante supervisión al momento de ingresar, y también cuando ingrese a su área de trabajo, el personal que ingresó pasa por pruebas que la empresa impone, para saber cuáles son las expectativas y sus fortalezas, además, de la experiencia que este tenga en el puesto de trabajo que la organización solicite.

A. Dimensión administración de remuneraciones.

Se puede decir que es una colección de normas y pasos a seguir que una empresa transmite al colaborador, además que se establece las remuneraciones de acuerdo con el nivel de responsabilidad o escala jerárquica de la compañía.

B. Dimensión capacitación y desarrollo.

Chiavenato (2007) sostiene:

Ahora bien, este autor destaca que la capacitación debe tratar de experiencias de aprendizaje hacia lo positivo y benéfico, así como completarlas y reforzarlas con actividades para que los individuos en todos los niveles de la empresa puedan adquirir conocimientos con mayor rapidez y desarrollar aquellas actitudes y habilidades que los beneficiaran así mismos y a la empresa. Por ello, para que las políticas de desarrollo de los profesionales tengan éxito, las organizaciones deben huir de metodologías anticuadas y enfoques estáticos.

Como explica Ernesto Gore en La educación en las empresas: aprendiendo en contextos organizativos, “la capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad, en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia, el trabajo) a esas necesidades. (p. 94)

C. Dimensión empleo.

Chiavenato (2007) indica que los procesos de contratación son:

El reclutamiento es el primer paso de proceso de búsqueda de un colaborador que cumpla con las expectativas de la empresa. Es el primer filtro que la empresa realiza para escoger quien de todos los postulantes al puesto sean más acertados al perfil que se busque. Las empresas por la mayoría de las veces anuncian en páginas de publicidad o por otros medios que puesto es el solicitado y luego las personas postulan para ver si estas cumplen las demandas esperadas. El postulante ingresa de reclutamiento cuando tiene características que la empresa busca y es donde pasa por la segunda parte del proceso de contratación. El reclutamiento es el proceso donde la postulante pasa por pruebas o evaluaciones que indiquen la experiencia que este tenga en el puesto de trabajo que postula u cuales son las expectativas que tiene al ingresar al puesto de trabajo, también se analiza las actitudes que disponga al trabajo y sus antecedentes. (p. 90)

D. Selección.

Significa que la empresa escoge del grupo reclutado a la persona que estén dentro de este grupo, y que estos ya dispongan o estén dispuesto a un grupo de trabajo para la empresa.

- Lo que quiere una empresa

- Eficiencia
- Proceso de adaptación

Chiavenato (2007) menciona que si el postulante está dispuesto o no a comprometerse con la empresa.

E. Contratación.

Chiavenato (2007) indica que la contratación de personal es un proceso por el que se realiza un acuerdo entre el colaborador y el empleador, el colaborador respeta las condiciones políticas y reglas del empleador. Las empresas con este acuerdo se realizan un pacto donde el colaborador acepta y se compromete con las responsabilidades que este tendrá en su puesto de trabajo.

El mismo sentido, Chiavenato (2007) explica:

Un enfoque de aprendizaje acelerado, permite que el participante tenga una experiencia "de primera mano" respecto al tópico que pretendemos corregir o estimular, inmediatamente después, con la ayuda de expertos se profundiza en cada ejemplo de cambio a fin de obtener en consenso, compromisos de acción inmediata y corrección de conductas, de tal forma que sirve para sembrar en lo más profundo de su organización el mensaje necesario de acuerdo a sus objetivos. (p. 114)

2.2.2. Bases teóricas de la variable desempeño laboral

2.2.2.1. Definición de la variable desempeño laboral.

Araujo y Leal (2007) mencionan:

Es en el desempeño laboral donde una persona demuestra las experiencias obtenidas en otros trabajos cuáles son sus expectativas, además que saber cómo se desenvolverá ante un problema o habilidades que este tuviese para desarrollarse. En las empresas deben analizar qué grado de dificultad puedes

manejar según tus conocimientos y habilidades y que estrategias utilizas para el resultado de estas. (p. 122)

Robbins y Judge (2013) definen:

El desempeño laboral es el resultado del trabajo constante que realiza el colaborador en la empresa, es el reflejo de la experiencias y sabiduría que tenga el colaborador ante algún problema en el cual utilizara sus habilidades para poder resolverlo, el desempeño de una persona no solo se basa en la cultura que este tengo sino en el criterio que tiene al realizar alguna tarea o actividad. (p. 89)

Los mismos autores Robbins y Judge (2013) afirman:

El desempeño laboral en una empresa son los resultados de todo el proceso administrativo que la empresa tiene en su alrededor para que el resultado de este sea positivo para el bien de las empresas evalúan constantemente al colaborador. Las empresas buscan personas que se sientan dentro del grupo de trabajo y se desarrolle en equipo para que este cumpla los estándares de altas metas. (p. 22)

Los autores explican que, en las organizaciones el desempeño laboral es la evaluación de rendimiento del colaborador en la empresa en el puesto de trabajo que esté, el colaborador deber sentir la motivación y estima dentro del grupo de trabajo para que el trabajo que realice sea fructífero y positivo. Además, las empresas buscan la evaluación constante del personal, por ende, el área de recursos humanos debe comprometerse con el personal, para saber cuáles son las inquietudes de la empresa.

Según Chiavenato (2006) sostiene:

El desempeño laboral es la evaluación constante entre el colaborador y la empresa porque no solo se quiere mejorar el comportamiento del colaborador

sino también de la empresa para que este crezca en este mercado cambiante donde los colaboradores son los clientes internos y depende de ellos el reflejo interno del comportamiento de la empresa con ellos. Las empresas quieren tener un grupo de personas incentivadas motivadas por ellos es la evaluación porque a resultado de estas evaluaciones se da una compensación con el fin de motivar al colaborador y se sienta comprometido con la empresa. (p. 36)

2.2.2.2. Conceptos del desempeño laboral.

Chiavenato (2007) sostiene:

El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador hacia el rendimiento con el desarrollo de las tareas y lograr los objetivos de la empresa. El colaborador al ser evaluado necesita ser recompensado o motivado para continuar con la misma aptitud y contagie a los demás y se obtenga un clima laboral. (p. 49)

Bommer et al. (1995) mencionan:

El desempeño laboral evalúa al colaborador en situaciones de estrés y presión ya que toda empresa tiene diferentes escenarios en los cuales una siempre tiene que estar preparados para solucionar problemas de cual cualquier clase de índole. Las empresas desean visualizar las expectativas positivas en el trabajo del personal, por ende, los líderes de cada grupo son los encargados que verificar su desempeño e informar los puntos de mejora al personal para que este pueda desempeñarse bien y sea una herramienta para la organización. (p. 101)

Por otro lado, Campbell (1993) define:

El desempeño es una evaluación constante entre el colaborador a fin de mejorar o implementar estrategias de mejorar tanto para la empresa o

colaborador, las empresas también realizan estas evaluaciones para compensar a los que realizaron o realizan de manera fructífera sus deberes. El desempeño laboral se relaciona con las competencias que este tenga en el puesto de trabajo que este y como tome las decisiones al momento de solucionar problemas, las empresas buscan que los colaboradores sean independientes que realizar sus ideas y se independicen para que estos tengan la seguridad de sus decisiones o resultados que tengan a partir del problema que solucionaron y poco a poco ganen experiencias y puedan desempeñarse correctamente. (p. 98)

2.2.2.3. Características del desempeño laboral.

Flores (2010) tiene estos factores para la evaluación de desempeño laboral en las empresas que son las siguientes:

Recopilación de datos, es cuando el colaborador a base de sus experiencias de anteriores empresas o instrucción académica, desarrolla sus habilidades en la empresa y se desenvuelve de manera eficiente y las areas de trabajo, que es cuando una agrupación de personas que trabajan en una misma área, con una misma función y un líder que dirige y designa tareas por lo que éste es evaluado por su resultado. (p. 67)

Flores (2010) define: “Las características del desempeño se acercan al conocimiento, experiencia, análisis, comportamiento y lo expresó en el desarrollo de su trabajo o responsabilidad que este tenga” (p. 34).

Por otro lado, Chiavenato (2007) afirma:

Adaptabilidad, es el proceso o el primer paso cuando un personal entra a una empresa desconoce proceso y la adaptabilidad es la enseñanza o la organización que tome su ingreso al ambiente de trabajo. Comunicación, es

cuando el colaborador desarrolla sus cualidades y siente que tiene la confianza y capacidad de expresar sus ideas y opiniones. Iniciativa, es cuando el colaborador de la empresa siente que tiene experiencia y sabiduría para tomar riendas y tomar decisiones ante alguna problemática. Conocimientos, es la recopilación de datos que el trabajador ingirió en otros lugares y adicionando la información que recibió en la empresa y con ello desarrollo sus habilidades y desempeñarlas en la empresa y trabajo en equipo, es el conjunto de personas que se desarrollan en conjunto para desarrollar ideas y solucionar problemas o tener ideas de mejorar para desarrollar estrategias y metas. (p. 123)

2.2.2.4. Importancia del desempeño laboral.

Flores (2010) explica que:

El desempeño laboral es importante y la empresa debe tener énfasis en este asunto ya que el desempeño refleja los procesos que tiene que mejorar la empresa, además que se observa las habilidades que tiene un colaborador en la empresa, las actitudes, fortalezas y debilidades que se reforzaran con el fin de obtener un buen desempeño y reflejo un buen desarrollo organizacional que cumpla los estándares. (p. 115)

Chiavenato (2007) argumenta que:

La importancia del desempeño laboral es crucial en una empresa ya que depende de la aptitud que este tenga para resolver los conflictos o incentivar el trabajo en equipo de la empresa para lograr sus objetivos en la empresa y para mejorar debe tener un buen desempeño laboral y estrategias que confrontan las debilidades de esta y que ayude como herramientas que el colaborador pueda usar como planes de contingencia o soluciones

alternativas de los trabajadores, entre los cuales se consideraron el trabajo en equipo, el liderazgo, esfuerzo y la aptitud que dispongan, supervisión y capacitación para el trabajador. (p. 40)

Chiavenato (2007) sostiene:

El desempeño laboral es una estrategia constante en el cual la empresa siempre estas evalúan al colaborador y se desarrolló en su área de trabajo, el colaborador es evaluado en la forma como este rinda en su trabajo o esfuerzo, además de desarrollar estrategias para que este pueda realizar bien sus deberes, la empresa busca que este trabajo este en constante capacitación para que realiza de manera eficiente su trabajo. Sea hombre o mujer es el óptimo la investigación dirigida por Daniela Weber nos demuestra que hay una diferencia entre hombres y mujeres que realizan los mismos deberes sino son las personalidades o la forma de ver la situación que varían. (p. 345)

2.2.2.5. Teorías relacionadas al desempeño laboral.

Iturralde (2011) define:

La evaluación de desempeño es un proceso que sostiene el rendimiento de trabajo que realice en una empresa, por ende, la empresa evalúan constantemente al colaborador por la productividad y su rendimiento a largo plazo y situaciones en las cuales un colaborador demuestra su destreza es donde se ve su desempeño y las cualidades que tiene para solucionarlo. (p. 23)

Chiavenato (2007) explica que:

La evaluación de desempeño es un conjunto de recopilación de datos que sostiene el esfuerzo y dedicación de cada trabajador las empresas buscan a un grupo de personas capaces de evaluar y resolver conflictos que tengan la

seguridad y confianza de poder hacer sin ningún problema. Pero en la mayoría de sus casos las empresas anhelan encontrar personas líderes que guíen al grupo de trabajo y realicen sus responsabilidades conjunto con el mismo y se desarrolle correctamente. (p. 44)

Alles (2009) menciona que:

La evaluación de desempeño es una herramienta de la empresa para analizar los resultados y saber el nivel del rendimiento que tiene un colaborador. Las empresas deben tener en cuenta que cuando no haya un buen desempeño no solo es por el colaborador sino que la empresa debe tener alguna responsabilidad que se puede mejorar , por eso es importante evaluar constantemente al colaborador las empresas buscan tener un grupo de trabajo dinámico y comprometido con sus responsabilidades en el área de trabajo pero eso depende también del reclutamiento por ello las áreas de una empresa forman parte de un engranaje por ello la evaluación de desempeño ayuda a identificar ese grupo y se lograr filtrar hasta obtener el grupo deseado. (p. 231)

Werther y Davis (2008) definen:

El desempeño laboral implica fortalecer las enseñanzas aplicadas en la etapa de capacitación a través de una evaluación para constatar que el colaborador haya entendido los puntos o procesos de la empresa si fuese lo contrario pues se buscara que se analice los motivos o se dé seguimiento hasta ver su progreso del colaborador. El desempeño laboral busco compensar aquellos que realizan correctamente sus responsabilidades dentro de la empresa quizá sea directa o indirecto pero lo que se quiere es incentivar a todo el grupo de trabajo a esmerarse y comprometerse. (p. 117)

Gómez et al. (2008) explican:

La teoría se basa en la satisfacción del colaborador en la empresa para poder analizar las conductas que este tiene al ponerlo en situaciones de presión y que deba tomar decisiones asertivas. Se divide en dos factores que son, motivadores, que buscan a través de la evaluación al colaborador motivar o incentivarlo con compensaciones para que este grupo de trabajo se sienta comprometido y dispuesto a desarrollarse más y esforzarse para conseguir sus objetivos y mantenimiento, lo que la empresa busca es resolver las incidencias o irregularidades que este tiene con el colaborador para que tenga un buen ambiente laboral y pueda desempeñarse de manera eficiente en sus deberes, además que se siente importante en la organización y tenga la seguridad que la empresa lo respaldara y pueda tomar decisiones en situaciones de presión. (p. 71)

Gómez et al. (2008) definen:

El desempeño laboral es la evaluación constante del colaborador y ver su progreso en la empresa, además que la empresa se beneficia por el trabajo de este colaborador. La empresa debe influenciar al colaborador a que crezca o incentivar que se comprometa y pueda desarrollar de manera productiva en la empresa. (p. 44)

2.2.2.6. Dimensión nivel de rendimiento laboral.

Porret (2012) define que:

Es una conducta que destaca el colaborador que es constantemente evaluación se refleja el rendimiento entra cada evaluación y progreso en la empresa para que este pueda ser compensado o necesite apoyo como capacitaciones o algunos refuerzos para poder desempeñarse mejor en sus puesto de trabajo. (p. 87)

A. Dimensión competencia laboral.

Werther y Davis (2008) afirman: “La competencia tiene como función atraer el esfuerzo incentivar a motivarse para estar a la par con la competencia porque el objetivo es que nunca debemos desactualizar y fidelizarnos con el cliente” (p. 308).

B. Dimensión higiene y seguridad en el trabajo.

Werther y Davis (2008) sostienen:

Es el bienestar del colaborador velar por su protección y clima laboral en la empresa ya que la mayoría de horas la están pasando la oficina de un área de trabajo es primordial asegurar el clima laboral y su bienestar emocional, realizar capacitaciones que ayudan a sobrellevar el estrés y ansiedad que son algunas enfermedades que sufre el colaborador. (p. 411)

C. Dimensión clima laboral.

Chiavenato (2006) menciona que el clima laboral está asociado al nivel de satisfacción de los individuos; y este, además a la motivación y compromiso con la organización, por lo tanto, se debe tener un clima adecuado que garantice la máxima satisfacción a los empleados en general.

El clima laboral es el aspecto más importante para que los trabajadores incrementen su motivación y el compromiso con la entidad; de tal manera que, un buen clima laboral impacta en la satisfacción de los individuos, mientras que un mal clima laboral desmotiva y disminuye la productividad de las personas.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Acciones subestándares

Es la reacción ante una situación de presión o exigencia en la empresa que se necesita resultado positivo, la acción subestándar es el comportamiento que la persona tiene en cualquier escenario que ocurra.

Capacitación

Es la enseñanza de pautas que brinda la empresa al colaborador en el proceso de inducción, esto sucede cuando el colaborador es nuevo y se debe indicar cuáles son sus tareas y responsabilidades en la empresa.

Competencias

Es la ríña que busca la empresa para incentivar el esfuerzo y el arduo trabajo por parte del colaborador, destacar en sus deberes dentro de un grupo de trabajo.

Contrato de trabajo

Es un pacto de acuerdos entre el colaborador y la empresa, en el cual se estipula a través de un documento físico y finaliza este acuerdo con una firma en el documento, aceptando las normas y políticas de la empresa.

Desempeño laboral

Es la evaluación de rendimiento del personal para tomar decisiones acerca de los beneficios de la empresa, además de investigar las observaciones que necesite la empresa para mejorar en su misión o visión para el buen desarrollo de tareas diarias.

Eficiencia

La calidad o la forma como una persona se desempeña en sus labores en una organización o en la rutina diaria, la eficiencia es llegar a las expectativas de la empresa usando los recursos necesarios.

Habilidades

Son las aptitudes o la destreza que tiene una persona para desarrollar y desenvolver en diversas situaciones o momentos que predisponga la vida. La empresa contrata a servicios externos buscando a otra que designa una tarea o responsabilidad y que esta se enfoque en el puesto o área designada.

Nivel de rendimiento laboral

Es el progreso que tiene un colaborador en la empresa a través de las evaluaciones o tareas designadas que este tiene en su área de trabajo.

Objetivo organizacional

Es el punto clave en la organización que compromete al colaborador a establecer estrategias para cumplir los objetivos organizacionales. La empresa y el colaborador se comprometen para desarrollar de manera eficiente y productiva y esta favorezca a ambos.

Planeación de la demanda de recursos humanos

Se trata de buscar estrategias de mejora o normas para mejorar en la empresa la competencia en el mercado laboral, además de buscar personas que cumplan el perfil y potencien el grupo de trabajo y analicen con el fin de alcanzar las expectativas de la empresa.

Reclutamiento de personal

Es el primer paso para conseguir un grupo de trabajo de acuerdo con los estándares de la empresa.

Remuneración

Es la compensación por tiempo de servicio y la responsabilidad del cargo donde esté ubicado el colaborador, además de validar el esfuerzo que este tenga en el desarrollo de sus funciones.

Seguridad e higiene

Es la parte de la empresa donde busca el bienestar del empleado y su protección dentro de ella, por ello, la empresa brinda charlas o capacitaciones para combatir el estrés o ansiedad que son enfermedades que pasan por el trabajo y/o esfuerzo del colaborador.

Selección de personal

Es el filtro que tiene la empresa al primer paso que es reclutar a un personal que ingrese, y luego indagar si este tiene las experiencias y/o habilidades para desenvolverse en el puesto de trabajo.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Lozano (2002) con respecto al tipo de investigación mencionó: “Permitirá describir y caracterizar la variable habilidades sociales y la atención al usuario” (p. 92). El tipo de investigación que se usó para la investigación fue no experimental de corte transversal, porque se observaron su comportamiento sin modificarlas en un periodo dado.

Diseño de investigación

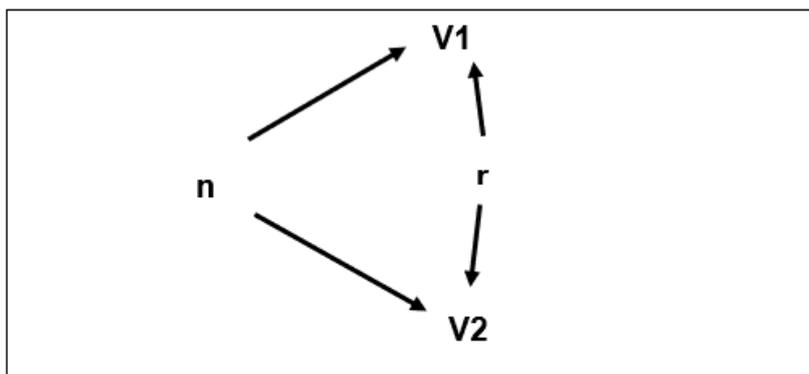
El estudio realizado presenta como metodología un diseño descriptivo-correlacional, dado que se recurrió a la observación de hechos y características de la variable para luego correlacionarlas entre sí.

Al respecto, Hernández et al. (2010) afirman: “Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación” (p. 63).

El método que se usó para la investigación fue la observación de lo que ocurre alrededor de esta empresa, en el tiempo que se lleva laborando fueron importante para el análisis de las deficiencias que tiene. El diseño lo hemos representado bajo el esquema siguiente:

Figura 1

Diseño de la investigación descriptiva correlacional



Nota: Hernández et al., 2010, p. 82.

3.2. Población y muestra

Población

La población fue el personal que se encuentra laborando actualmente en el minimarket Viva Pecsca, Chilca, 2019, en total son 80 personas, considerando 30 de la tienda turno mañana, 30 de la tienda turno tarde y 20 de la tienda turno noche.

Tabla 1

Descripción del universo en estudio

Población	Hombres/Mujeres
Representantes de tienda en chilca	80
Representantes de tienda en lima	120
Población total	200

Muestra

La muestra que comprende la investigación fueron los representantes de tienda, la cual ellos son los que tienen el trato directo con el cliente, ven la rotación de producto y son encargados de pedir los implementos que faltan en el minimarket Viva Pecsca, chilca, 2019.

$$n = \frac{N * z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 * p * q}$$

Tabla 1

Marco muestral

Marco muestral	N	Total
Error Alfa (Se acostumbra: 5%)	A	0.05
Nivel de Confianza	1-c	0.975
Z de (1-α)	Z (1-α)	1.960
Atributo Estudio Previo. / Prob.	P	0.030
Complemento de p	Q	0.760
Precisión	D	0.050
Tamaño de la muestra	N	80

De acuerdo con lo que se precia en la tabla 2 las variables para medir la muestra, dónde “N” es el tamaño de la muestra y variable incógnita a determinar; p y q representan la probabilidad de éxito y fracaso, la cual se representa con el 50% para cada uno. El valor “Z” es la confianza de 95% y “A” es el nivel de error o error estándar al 5%.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la GRH y el desempeño laboral de los colaboradores en el minimarket Viva Pecsca, Chilca – 2019.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la administración de remuneraciones y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca – 2019.

Existe relación entre el empleo y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca – 2019.

Existe relación entre la administración de remuneración y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca – 2019.

Existe relación entre la capacitación de desarrollo y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca – 2019.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos, Chiavenato (2007) manifiesta que: “Es el proceso o acción que comprende desde una o más individuos en conjunto las tarea o responsabilidades de las personas, dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante” (p. 78).

Definición operacional de la gestión de recursos humanos

La gestión de manejo de personal es un grupo de colaboradores que cultivan, analizan y expresan sus habilidades, de manera que, se obtiene conocimientos y habilidades; así como también, competencias necesarias que requiere una compañía para cumplir sus objetivos.

Tabla 2

Operacionalización de la variable gestión de recursos humanos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Administración de recursos	- Organización	1 al 8	1. Nunca	Malo
	- Planeación de demanda			
Empleo	- Jerarquía	9 al 18	2. Casi nunca	[40-59)
	- Reclutamiento		3. A veces	Regular
	- Selección		4. Casi siempre	[60-66)
	- Contratación		5. Siempre	Bueno
	- Inducción		[67-88)	
Administración de remuneración	- Productividad	19 al 27		
	- Eficiencia			
Capacitación y desarrollo	- Competencia	28 al 36		
	- Cumplimiento de objetivos			
	- Remuneración			

En la tabla 3 se muestra la operacionalización de la variable gestión de recursos humanos, a través de sus dimensiones que son administración de recursos, empleo, administración de remuneraciones y capacitación y desarrollo. La descomposición es también con sus indicadores para cada una de sus dimensiones, la escala de medición fue de Likert y los niveles para medirla fueron malo, regular y bueno.

Definición conceptual del desempeño laboral

Chiavenato (2007) respecto al desempeño laboral afirma: “Es la capacidad que tiene el colaborador al entregarse a un grupo de trabajo y su desarrollo sea óptimo para la empresa que logre la satisfacción de la misma y se rentable para ella” (p. 97).

Definición operacional del desempeño laboral

Desempeño laboral es la aptitud de asumir responsabilidades que los colaboradores dispongan para alcanzar las metas propuestas por la empresa, con fines de rentabilidad al futuro previamente establecido.

Tabla 3

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Nivel de rendimiento laboral	- Evaluación - Motivación - Comunicación	Del 1 al 9		Malo
Competencia laboral	- Capacidad interpersonal	Del 10 al 18	1. Nunca	[40-59)
	- Habilidades y aptitudes laborales		2. Casi nunca	Regular
	- Anatomía Laboral		3. A veces	[60-66)
Higiene y seguridad en el trabajo	- Ambiente laboral		4. Casi siempre	Bueno
	- Seguridad laboral	Del 19 al 27	5. Siempre	[67-88)
Clima laboral	- Retribución - Compensación - Perfeccionamiento - Gestión de calidad	Del 28 al 36		

En la tabla 4 se muestra la operacionalización de la variable desempeño laboral, a través de sus dimensiones: rendimiento laboral, competencia laboral, higiene y seguridad y clima laboral. La descomposición es también con sus

indicadores para cada una de sus dimensiones, la escala de medición fue de Likert y los niveles para medirla fueron malo, regular y bueno.

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El tipo de estudio fue descriptivo pues se realizó encuestas para el acopio de información que facilite el análisis de la gestión de recursos humanos, y de los indicadores que influyen en el nivel de rendimiento laboral, teniendo como elementos de juicio a los resultados anteriores, para diseñar una estrategia que se aplique en la gestión de recursos humanos y mejorar el nivel de rendimiento laboral en el minimarket Viva Pecsca, ubicado en el distrito de Chilca. Al respecto, Lozano (2002) define: “El método permitirá describir y caracterizar la variable habilidades sociales y la atención al usuario” (p. 102).

Técnica de investigación

Se utilizó la técnica de encuesta, dado que se formularon preguntas con respuesta de opinión para medir el comportamiento del área administrativa del minimarket Viva Pecsca en el distrito de Chilca en el año 2019.

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

El cuestionario aplicado en la investigación contiene 72 preguntas, 36 ítems para la variable gestión de recursos humanos y 36 ítems para la variable desempeño laboral. El cuestionario utilizado como instrumento fue validado por expertos y procesado su confiabilidad para su uso en esta investigación. De forma que se ha procesado estadísticamente en gráficos y tablas de frecuencia absoluta para luego comprobar la hipótesis.

Se presenta la ficha técnica de cada instrumento de medición que corresponde a las variables de medición.

Ficha técnica del instrumento de gestión de recursos humanos

Nombre : Cuestionario de gestión de recursos humanos
Autora : Edurne Méndez Ruiz
País : Perú
Año : 2019
Administración : Individual
Duración : 30 minutos

Este cuestionario consta de cuatro escalas (trabajo en equipo, equidad, recompensas y capacitación del empleado) que están enfocadas a determinar a la gestión de recursos humanos del minimarket Viva, en el distrito de Chilca. Está conformado por 36 ítems y fueron evaluados por el juicio de expertos y fiabilidad a través del alfa de Cronbach. Los ítems tienen una calificación de acuerdo con la valoración de nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Ficha técnica del instrumento del desempeño laboral

Nombre : Cuestionario de desempeño laboral
Autora : Edurne Méndez Ruiz
País : Perú
Año : 2019
Administración : Individual

Este cuestionario consta de tres escalas (protección en el trabajo, compensaciones y nivel de rendimiento) que están enfocadas a determinar el desempeño laboral de los colaboradores del minimarket Viva, en el distrito de Chilca. Está conformado por 36 ítems y fueron evaluados por el juicio de expertos y fiabilidad a través del alfa de Cronbach. Los ítems tienen una calificación de acuerdo con la valoración de nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Los datos recolectados en la presente investigación fueron analizados con la estadística descriptiva e inferencial para probar la hipótesis de la investigación.

A través de la estadística descriptiva se presentaron tablas de frecuencias y gráficos, el análisis se realizó a las variables y sus respectivas dimensiones de cada una de ellas, con el fin de identificar el problema de la empresa.

La estadística inferencial se realizó primero la prueba de normalidad y se definió el uso de la prueba Rho de Spearman para contrastar la hipótesis. Se procesó las correlaciones entre las variables y dimensiones con las variables, con el propósito de comprobar la hipótesis de la investigación.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE DATOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del cuestionario gestión de recursos humanos

El instrumento de gestión de recursos humanos fue evaluado por la opinión de expertos, en cuanto a la validez de su contenido, estos jueces fueron designados por la universidad y brindaron mejoras en la redacción y pertinencia de los ítems que permitieron medir de forma adecuada los indicadores de las dimensiones consideradas en el estudio.

Tabla 4

Resultados de validación del cuestionario de gestión de recursos humanos

Validador	Experto	Aplicabilidad
Ing. Segundo Zoilo Vásquez	Estadístico	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Temático	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Metodológico	Aplicable

Validez del cuestionario desempeño laboral.

El instrumento de desempeño laboral fue evaluado por la opinión de jueces expertos que midan la validez de su contenido, estos jueces fueron designados por la universidad y brindaron observaciones a la redacción de los reactivos que permitieron medir adecuadamente los indicadores que comprenden las dimensiones consideradas en el estudio.

Tabla 6

Resultados de validación del cuestionario desempeño labora

Validador	Experto	Aplicabilidad
Ing. Segundo Zoilo Vásquez	Estadístico	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Temático	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Metodológico	Aplicable

4.1.1. Análisis de confiabilidad

Análisis de fiabilidad del cuestionario gestión de recursos humanos.

El cuestionario de gestión de recursos humanos presenta una escala politómica, razón por la cual la evaluación de consistencia interna de dicho cuestionario se realizó a través del estadígrafo alfa de Cronbach. Los resultados de valoración de la consistencia interna fueron:

Tabla 7

Consistencia interna del cuestionario gestión de recursos humanos.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	36

Tal y como muestra la tabla 7 el instrumento denominado gestión de recursos humanos presentó un alfa superior al 0,7 (alfa=0,773), en ese sentido, permite afirmar que el cuestionario presenta una alta confiabilidad, es decir, el cuestionario es adecuado para su aplicación en la recolección de datos en la investigación.

Análisis de la fiabilidad del cuestionario desempeño laboral.

El cuestionario de desempeño laboral presenta una escala politómica o de alternativas múltiples, razón por la cual la evaluación de consistencia interna de dicho cuestionario se realizó a través del estadígrafo alfa de Cronbach.

Tabla 5

Consistencia interna del cuestionario desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,782	36

Tal y como muestra la tabla 8 el instrumento denominado desempeño laboral presenta un alfa superior al 0,7 (alfa=0,782), en ese sentido, permitió confirmar que el cuestionario presenta una alta confiabilidad, es decir, el cuestionario es adecuado para el recojo de datos de las unidades de análisis.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Análisis descriptivo de la variable gestión de recursos humanos

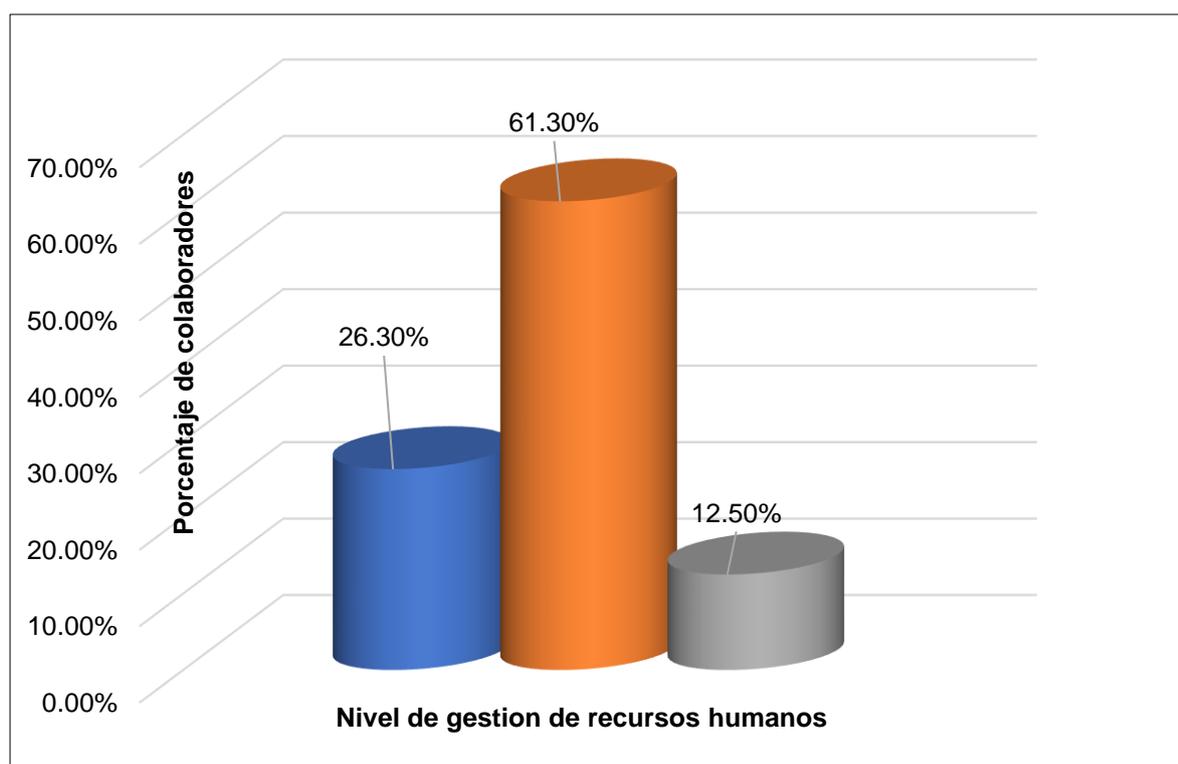
Tabla 6

Distribución de frecuencia del nivel de gestión de recursos humanos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	21	26,3
Media	49	61,3
Alta	10	12,5
Total	80	100,0

Figura 2

Distribución porcentual del nivel de gestión de recursos humanos



En la tabla 9 y figura 2, se observa de un total de 80 encuestados de la empresa minimarket Viva Pecsca, el 61.3% que representa la mayoría de los colaboradores indica un nivel de gestión medio; mientras tanto, el 26.3% refiere una gestión de recursos humanos en un nivel bajo; por último, tan solo el 12.5% percibe una gestión de recursos humanos en un nivel alta.

Análisis descriptivo de la variable gestión de recursos humanos

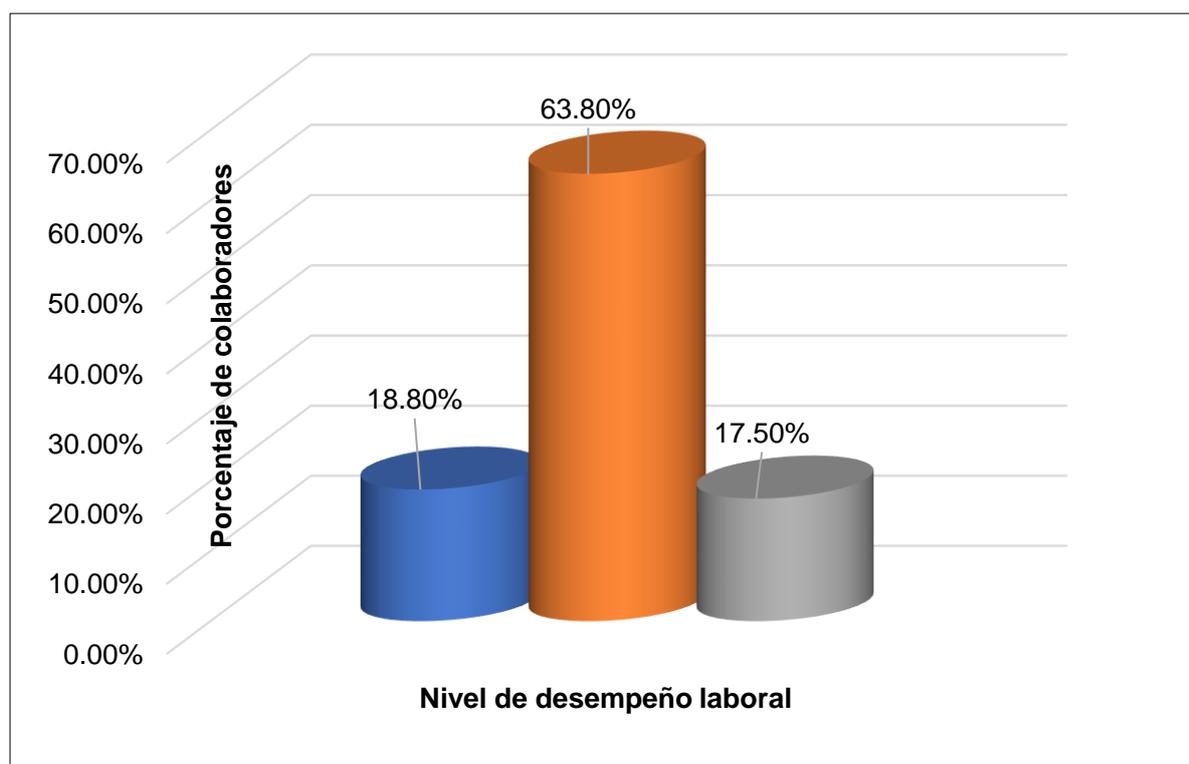
Tabla 70

Distribución de frecuencia del nivel de desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	15	18,8
Media	51	63,8
Alta	14	17,5
Total	80	100,0

Figura 3

Distribución porcentual del nivel de desempeño laboral



En la tabla 10 y figura 3, se observa que de un total de 80 encuestados de la empresa minimarket Viva Pecsá, el 63.8% que representa la mayoría indica un nivel de desempeño laboral medio; mientras tanto, el 18.8% refiere que el desempeño fue bajo; por último, tan solo el 17.5% percibe que el nivel de desempeño fue alto. Esto debido a la falta de compromiso de los trabajadores con la compañía.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Análisis descriptivo de las dimensiones de la gestión de recursos humanos

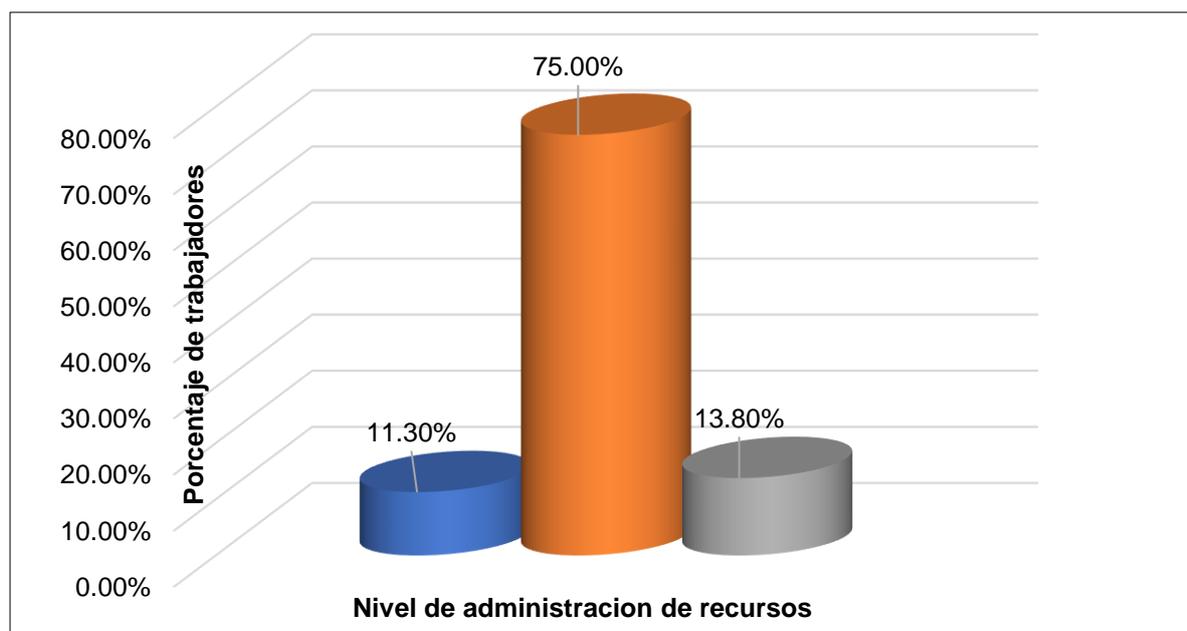
Tabla 11

Distribución de frecuencia del nivel de administración de recursos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	9	11,3
Media	60	75,0
Alta	11	13,8
Total	80	100,0

Figura 4

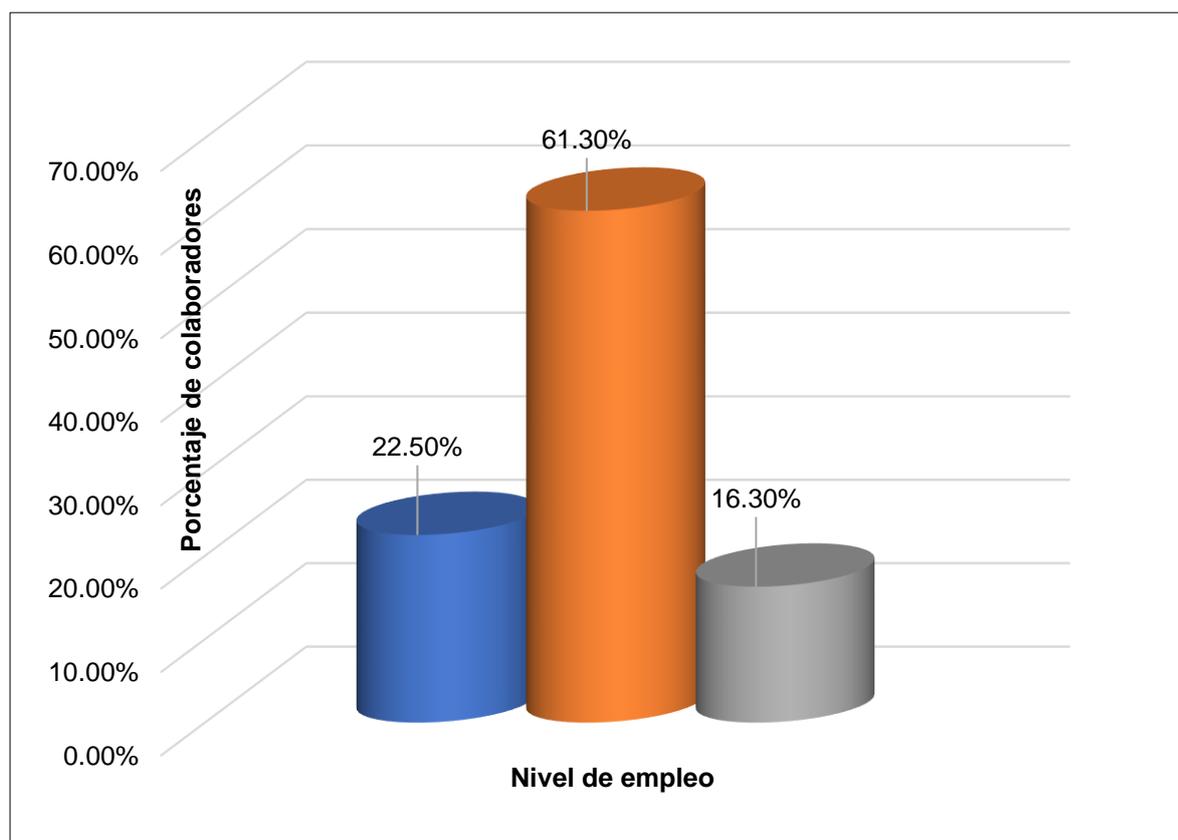
Distribución porcentual del nivel de administración de recursos



En la tabla 11 y figura 4, se observa que de un total de 80 encuestados de la empresa minimarket Viva Pecsá, el 75.0% que representan la mayoría de los colaboradores indican un nivel de administración de recursos medio; mientras tanto, el 13.8% de colaboradores refiere una administración de recursos de nivel alto; por último, tan solo el 11.3% de colaboradores percibe un nivel de administración de recursos bajo.

Tabla 12*Distribución de frecuencia del nivel de empleo*

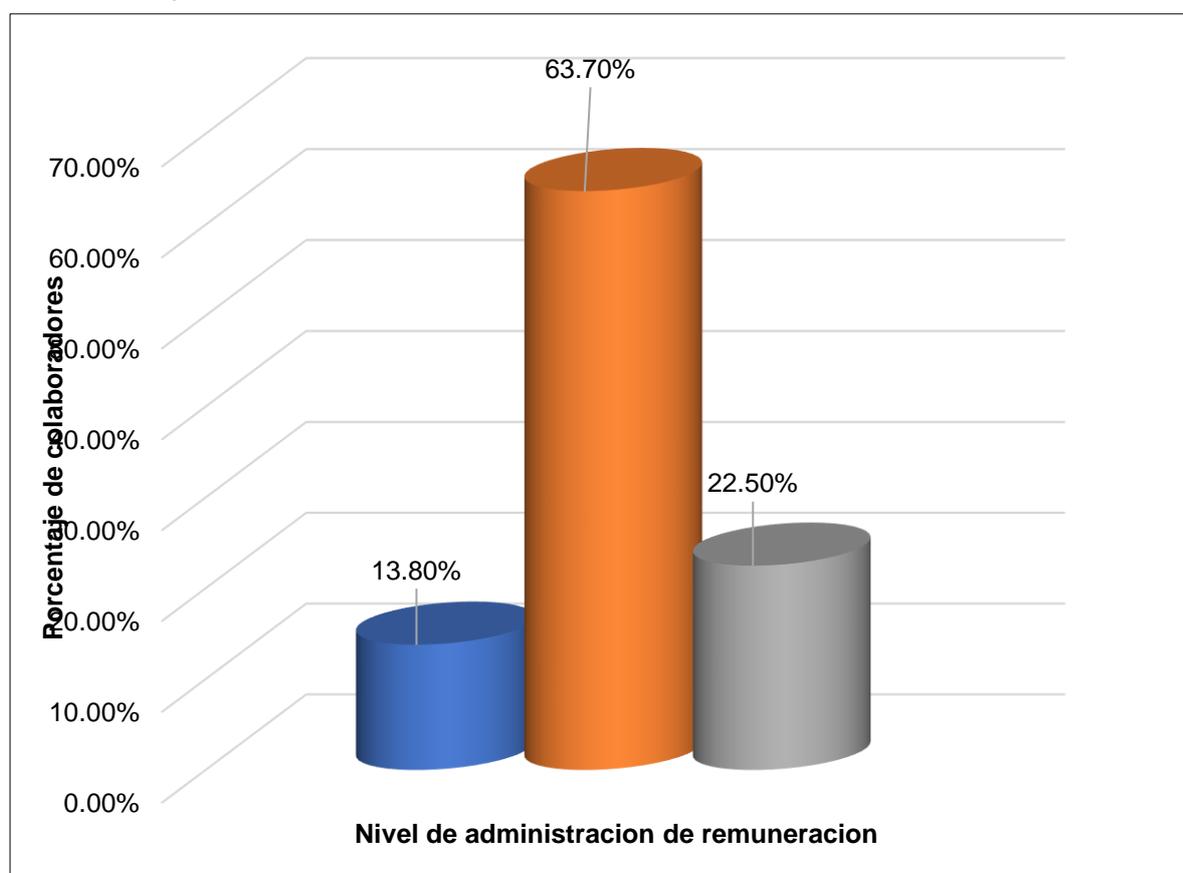
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	18	22,5
Media	49	61,3
Alta	13	16,3
Total	80	100,0

Figura 5*Distribución porcentual del nivel de empleo*

En la tabla 12 y figura 5, se observa que de un total de 80 colaboradores de la empresa minimarket Viva Pecsá, el 61.3% de colaboradores que representa la mayoría indican un nivel de administración del tiempo medio; mientras tanto, el 22.5% de colaboradores refiere una administración del tiempo de nivel bajo; por último, tan solo el 16.3% de colaboradores percibe un nivel de administración del tiempo alto.

Tabla 13*Distribución de frecuencia del nivel de administración de remuneración*

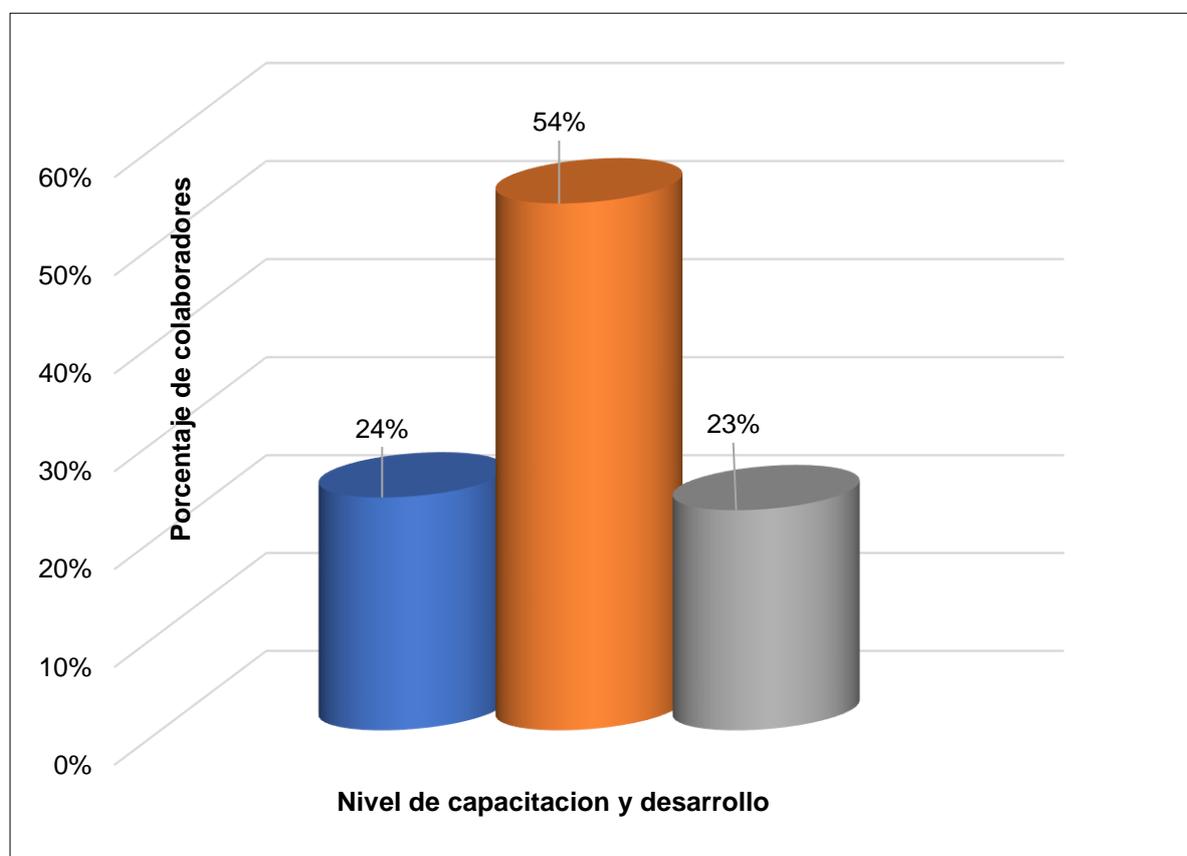
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	13,8
Media	51	63,7
Alta	18	22,5
Total	80	100,0

Figura 6*Distribución porcentual del nivel de administración de remuneraciones*

En la tabla 13 y figura 6, se observa que de un total de 80 encuestados de la empresa minimarket Viva Pecsá, el 63.7% de colaboradores que representa la mayoría indica un nivel de administración de remuneraciones medio; mientras tanto, el 22.5% de colaboradores refiere una administración de remuneraciones de nivel alto; por último, tan solo el 13.8% de colaboradores percibe un nivel de administración de remuneraciones bajo.

Tabla 14*Distribución de frecuencia del nivel de capacitación y desarrollo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	19	23,8
Media	43	53,8
Alta	18	22,5
Total	80	100,0

Figura 7*Distribución porcentual del nivel de capacitación y desarrollo*

En la tabla 14 y figura 7, se observa que de un total de 80 encuestados de la empresa minimarket Viva Pecsá, el 53.8% de colaboradores que representa la mayoría indica un nivel de capacitación y desarrollo medio; mientras tanto, el 23.8% de colaboradores refiere un nivel de capacitación y desarrollo bajo; por último, tan solo el 22.5% de colaboradores percibe el nivel de la dimensión capacitación y desarrollo alto.

Análisis descriptivo de las dimensiones del desempeño laboral

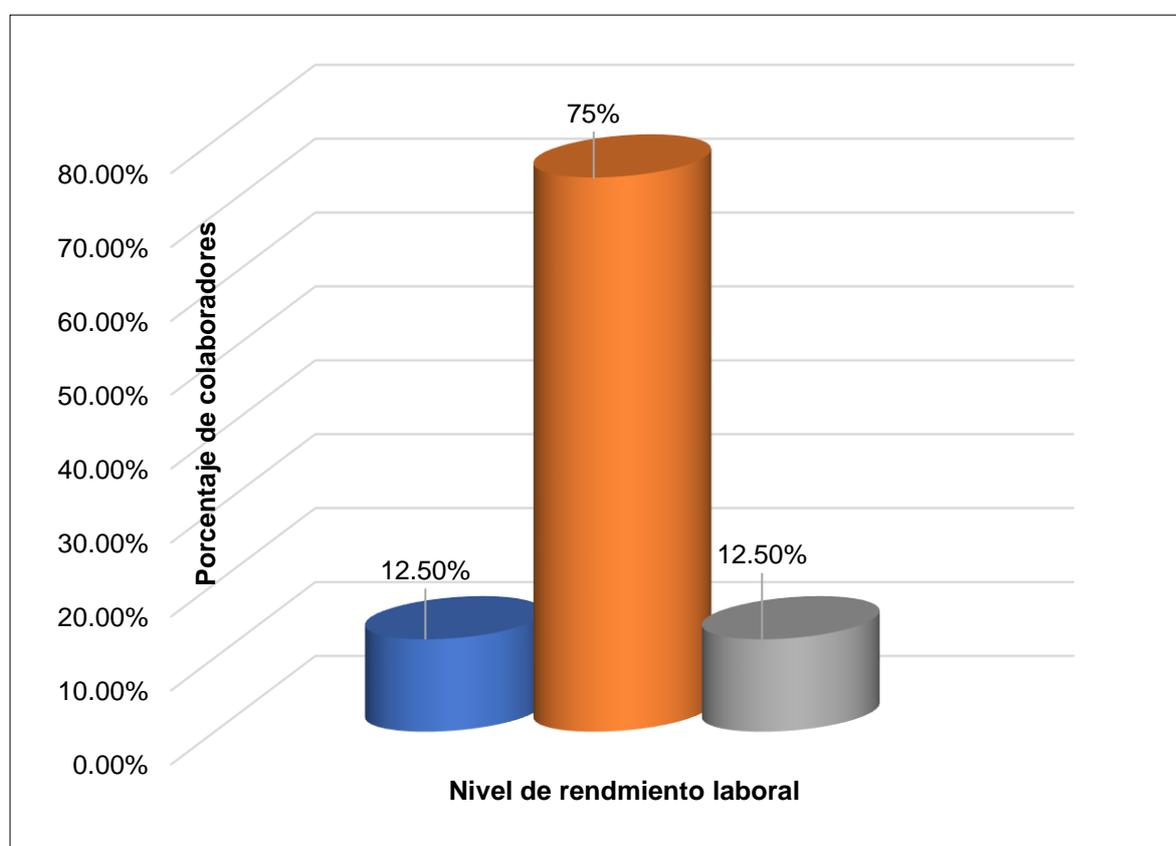
Tabla 8

Distribución de frecuencia del nivel del rendimiento laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	10	12,5
Media	60	75,0
Alta	10	12,5
Total	80	100,0

Figura 3

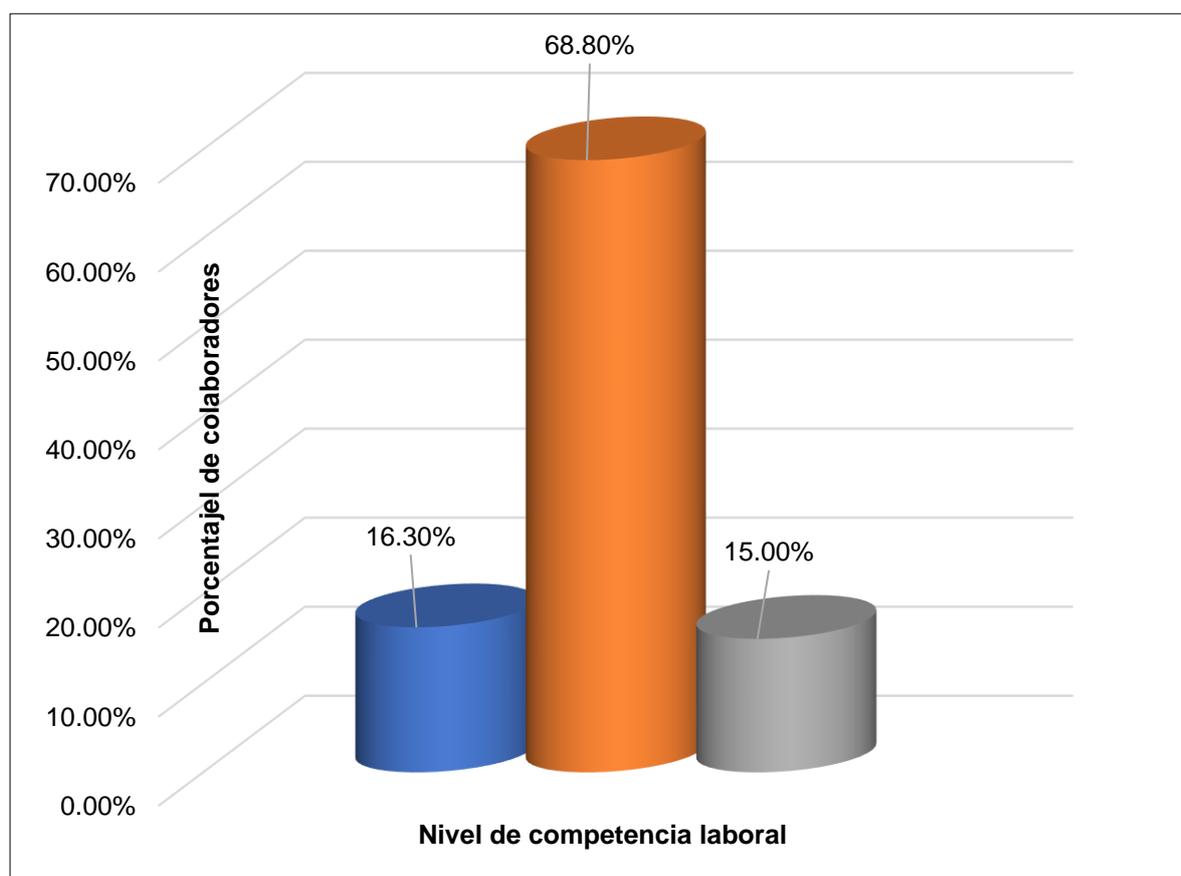
Distribución porcentual del nivel de rendimiento laboral



En la tabla 15 y figura 8, se observa que de un total de 80 encuestados de la empresa minimarket Viva Pecsá, el 75.0% de colaboradores que representa la mayoría indica un nivel de rendimiento laboral medio; mientras tanto, el 12.5% de colaboradores refiere que el rendimiento de trabajadores fue bajo; con el mismo porcentaje, el 12.5% de colaboradores indica que el nivel de rendimiento fue alto.

Tabla 9*Distribución de frecuencia del nivel de competencia laboral*

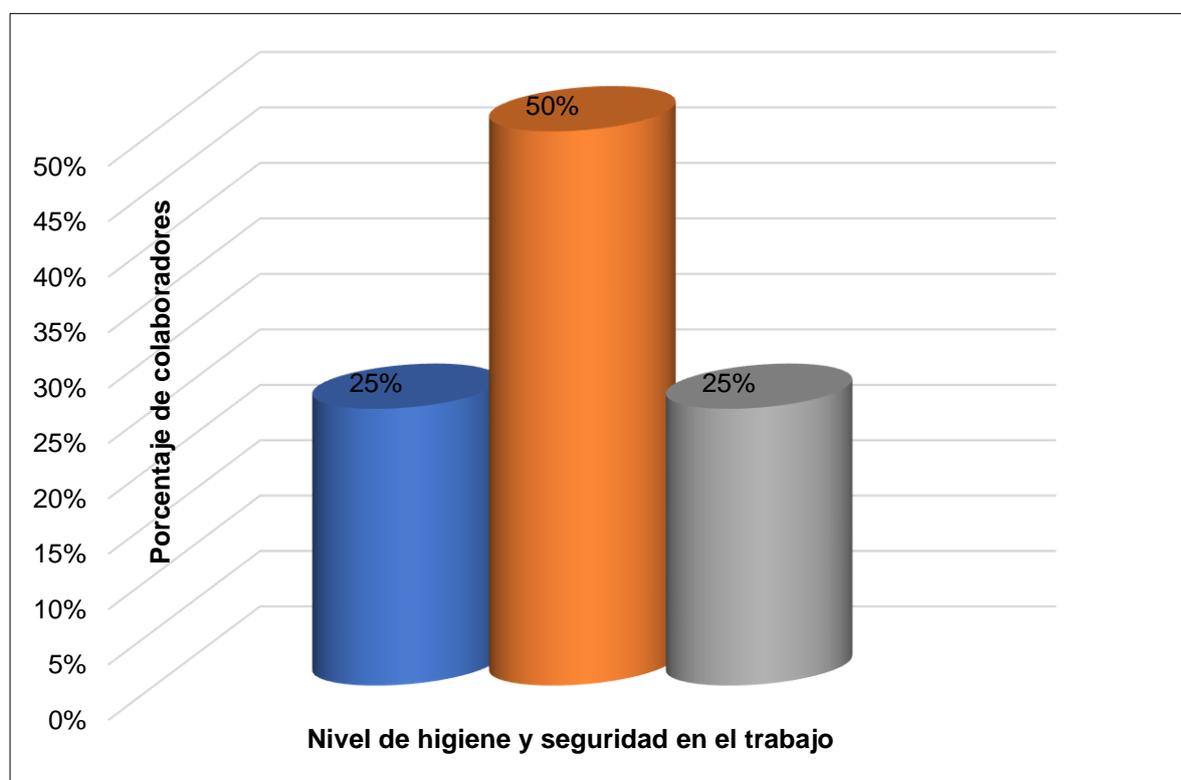
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	13	16,3
Media	55	68,8
Alta	12	15,0
Total	80	100,0

Figura 4*Distribución porcentual del nivel de competencia laboral*

En la tabla 16 y figura 9, se observa que de un total de 80 encuestados de la empresa minimarket Viva Pecsá, el 68.8% de colaboradores que representa la mayoría indica un nivel de competencia laboral medio; mientras tanto, el 16.3% de colaboradores refiere que la competencia laboral fue de nivel bajo; por último, tan solo el 15.0% de colaboradores indica que el nivel de competencia laboral fue alto.

Tabla 10*Distribución de frecuencia del nivel de higiene y seguridad*

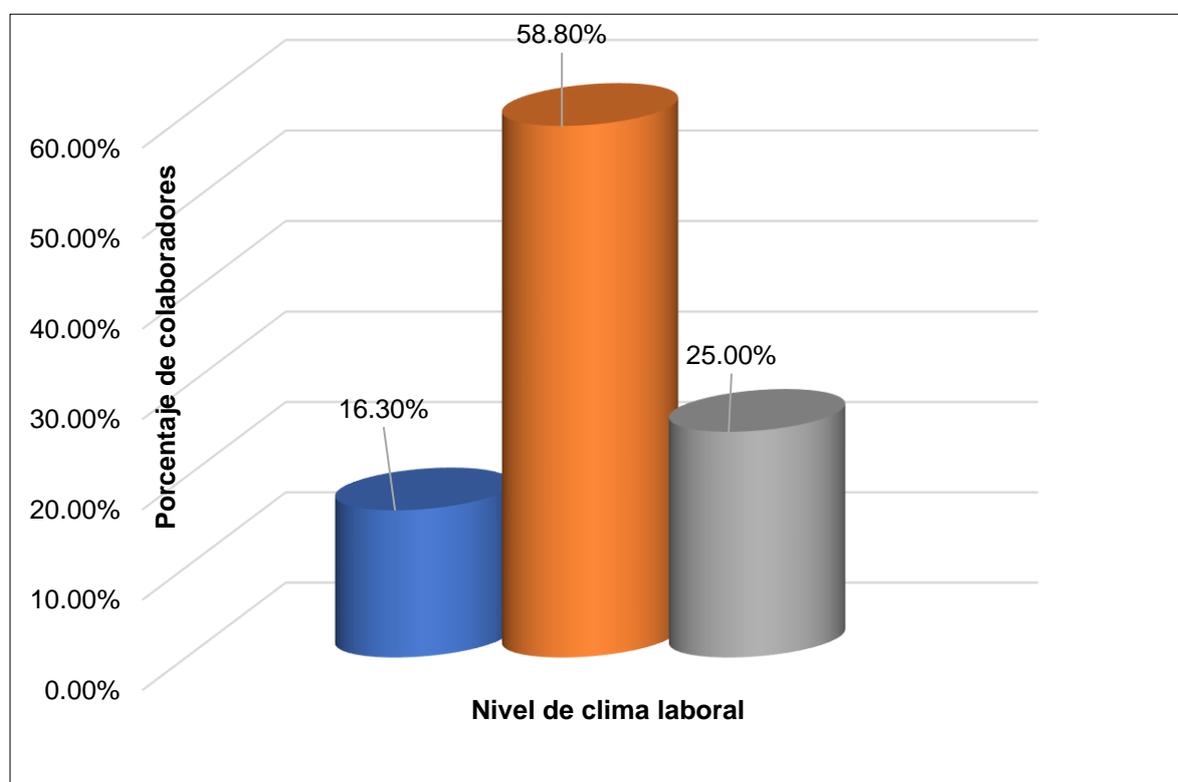
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	20	25,0
Media	40	50,0
Alta	20	25,0
Total	80	100,0

Figura 5*Distribución porcentual del nivel de higiene y seguridad en el trabajo*

En la tabla 17 y figura 10, se observa que de un total de 80 encuestados de la empresa minimarket Viva Pecsá, el 50.0% de colaboradores que representa la mayoría indica un nivel de higiene y seguridad medio; mientras tanto, el 25.0% de colaboradores refiere que la higiene y seguridad fue de nivel bajo; por último, con el mismo porcentaje de 25.0% de colaboradores indica que el nivel de higiene y seguridad fue alto.

Tabla 11*Distribución de frecuencia del nivel de clima laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	13	16,30
Media	55	58,80
Alta	12	25,0
Total	80	100,0

Figura 6*Distribución porcentual del nivel de clima laboral*

En la tabla 18 y figura 11, se observa que de un total de 80 encuestados de la empresa minimarket Viva Pecsca, el 58.8% de colaboradores que representa la mayoría indica un nivel de clima laboral medio; mientras tanto, el 16.3% de colaboradores refiere que el clima laboral fue de nivel alto; por último, el 25.0% de colaboradores indica que el nivel de clima laboral fue bajo. Esto demuestra que en general la empresa demuestra un clima laboral regular que perciben los colaboradores.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

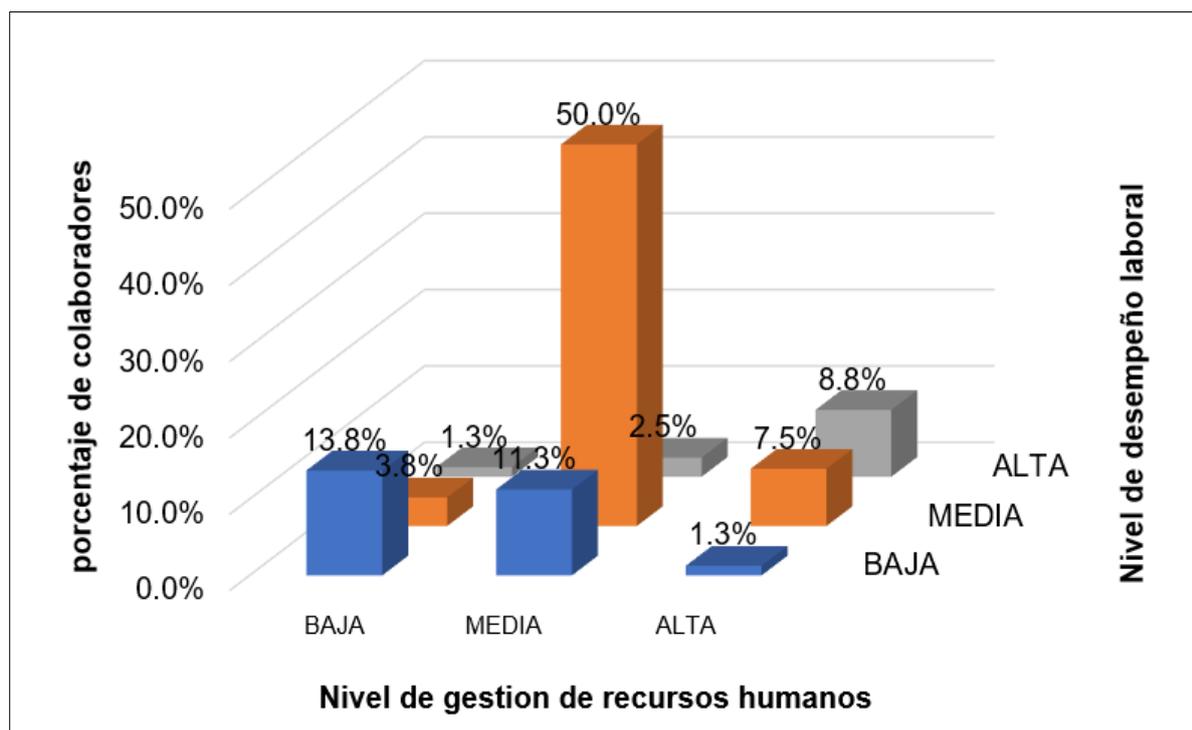
Tabla 12

Percepción de la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral

Gestión de recursos humanos	Baja		Media		Alta		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Baja	11	13.8%	9	11.3%	1	1.3%	21	26.3%
Media	3	3.8%	40	50.0%	6	7.5%	49	61.3%
Alta	1	1.3%	2	2.5%	7	8.8%	10	12.5%
Total	15	18.8%	51	63.8%	14	17.5%	80	100.0%

Figura 7

Distribución porcentual de la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral



En la figura 12 se aprecia los resultados de las tablas cruzadas para observar que tipo de relación tienen las dos variables (gestión de recursos humanos y desempeño laboral), se muestra que la mitad de los encuestados, es decir, el 50% refieren que la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral fueron de nivel medio para ambos a la vez; mientras que el 13.8% indica que la gestión de recursos

humanos y desempeño laboral fueron de nivel bajo a la vez. No obstante, el 8.8% del total de encuestados indican que la gestión de recursos humanos y desempeño laboral fueron de nivel alto a la vez. Por lo tanto, con esta información descriptiva realizada a través del SPSS, se puede concluir y afirmar que las variables se encuentran correlacionadas, la misma que se tendrá que demostrar en la prueba de hipótesis entre variables.

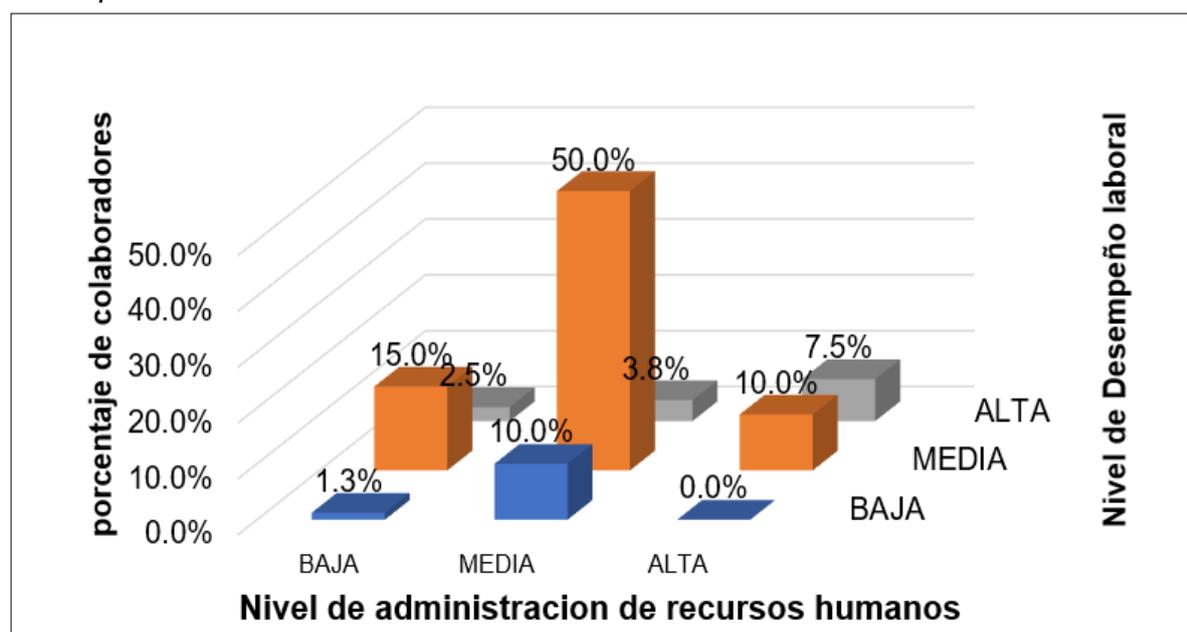
Tabla 13

Percepción de la relación entre la administración de recursos y el desempeño laboral

Desempeño laboral	Baja		Media		Alta		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Baja	1	1.3%	8	10.0%	0	0.0%	9	11.3%
Media	12	15.0%	40	50.0%	8	10.0%	60	75.0%
Alta	2	2.5%	3	3.8%	6	7.5%	11	13.8%
Total	15	18.8%	51	63.5%	11	17.5%	80	100.0%

Figura 8

Distribución porcentual de la relación entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral



En la figura 13 se aprecia los resultados de las tablas cruzadas para observar que tipo de relación tienen la administración de recursos humanos y el desempeño

laboral, se muestra que la mitad de los encuestados, es decir, el 50% refieren que la administración de recursos y el desempeño laboral fueron de nivel medio para ambos a la vez; mientras que el 1.3% indica que la administración de recursos y desempeño laboral fueron de nivel bajo a la vez. No obstante, el 7.5% del total de encuestados indican que la administración de recursos y desempeño laboral fueron de nivel alto a la vez. Por lo tanto, con esta información descriptiva realizada a través del SPSS, se puede concluir y afirmar que las variables procesadas administración de recursos y desempeño laboral se encuentran correlacionadas entre sí, la misma que se tendrá que demostrar en la prueba de hipótesis entre dichas variables.

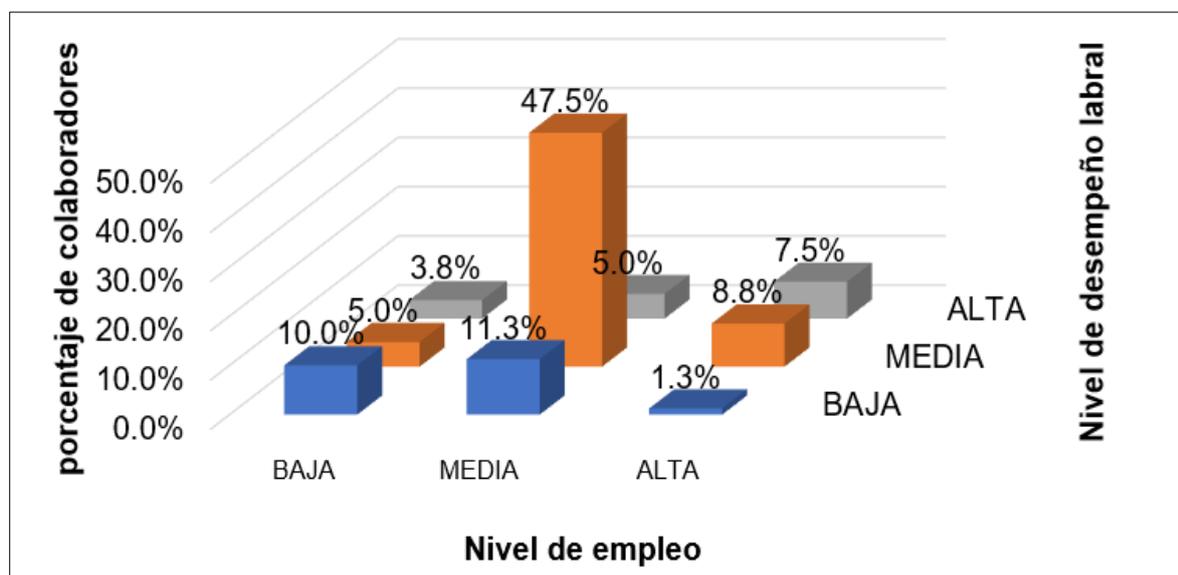
Tabla 14

Percepción de la relación entre el empleo y el desempeño laboral

Empleo	Baja		Media		Alta		Total	
	fi	Baja	fi	Media	fi	alta	fi	%
Baja	8	10.0%	9	11.3%	1	1.3%	18	22.5%
Media	4	5.0%	38	47.5%	7	8.8%	49	61.3%
Alta	3	3.8%	4	5.0%	6	7.5%	13	16.3%
Total	15	18.8%	51	63.8%	14	17.5%	80	100.0%

Figura 9

Distribución porcentual de la relación entre el empleo y desempeño laboral



En la figura 14 se aprecia los resultados de las tablas cruzadas para observar que tipo de relación tiene el empleo y el desempeño laboral, se muestra que casi la mitad de los encuestados, es decir, el 47.5% refieren que el empleo y el desempeño laboral fueron de nivel medio para ambos a la vez; mientras que el 10.5% indica que el empleo y desempeño laboral fueron de nivel bajo a la vez. No obstante, el 7.5% del total de encuestados indican que el empleo y desempeño laboral fueron de nivel alto a la vez. Por lo tanto, con esta información descriptiva realizada a través del SPSS, se puede concluir y afirmar que las procesadas empleo y desempeño laboral.

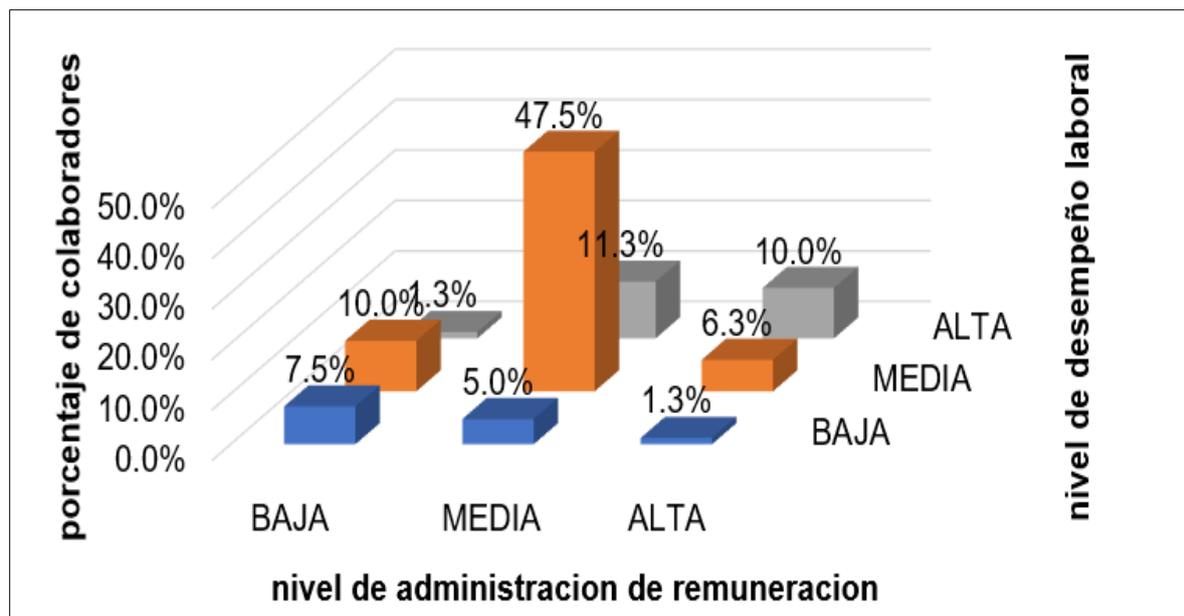
Tabla 15

Percepción de la relación entre la administración de remuneración y el desempeño laboral

Administración de remuneración	Baja		Media		Alta		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Baja	6	7.5%	4	5.0%	1	1.3%	11	13.8%
Media	8	10.0%	38	47.5%	5	6.3%	51	63.8%
Alta	1	1.3%	9	11.3%	8	10.0%	18	22.5%
Total	15	18.8%	51	63.8%	14	17.5%	80	100.0%

Figura 10

Distribución porcentual de la relación entre la administración de remuneración y el desempeño laboral



En la figura 15 se aprecia los resultados de las tablas cruzadas para observar que tipo de relación tiene la administración de remuneración y el desempeño laboral, se muestra que casi la mitad de los encuestados, es decir, el 47.5% refieren que la administración de remuneración y el desempeño laboral fueron de nivel medio para ambos a la vez; mientras que el 7.5% indica que la administración de remuneración y desempeño laboral fueron de nivel bajo a la vez. No obstante, el 10.0% del total de encuestados indican que la administración de remuneración y desempeño laboral fueron de nivel alto a la vez.

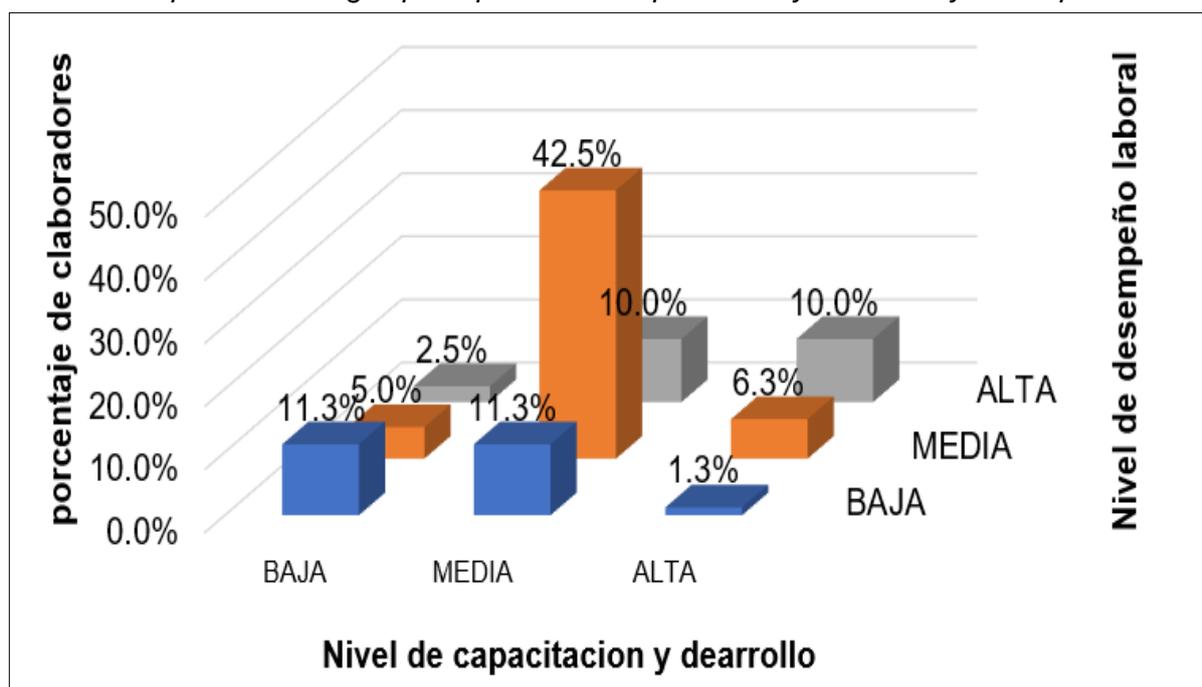
Tabla 16

Percepción de relación entre la capacitación y desarrollo y el desempeño laboral

Capacitación y desarrollo	Baja		Media		Alta		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Baja	9	11.3%	9	11.3%	1	1.3%	19	23.8%
Media	4	5.0%	34	42.5%	5	6.3%	43	53.8%
Alta	2	2.5%	8	10.0%	8	10.0%	18	22.5%
Total	15	18.8%	51	63.8%	14	17.5%	80	100.0%

Figura 11

Distribución porcentual según percepción de la capacitación y desarrollo y desempeño laboral



En la figura 16 se observa los resultados de las tablas cruzadas para observar que tipo de relación tiene la capacitación y desarrollo y el desempeño laboral, se muestra que casi la mitad de los encuestados, es decir, el 42.5% refieren que la capacitación y desarrollo y el desempeño laboral fueron de nivel medio para ambos a la vez; mientras que el 11.3% indica que la capacitación y desarrollo y desempeño laboral fueron de nivel bajo a la vez. No obstante, el 10.0% del total de encuestados indican que la capacitación y desarrollo y desempeño laboral fueron de nivel alto a la vez. Por lo tanto, con esta información descriptiva realizada a través del SPSS, se puede concluir y afirmar que las variables procesadas capacitación y desarrollo y desempeño laboral se encuentran correlacionadas entre sí, la misma que se tendrá que demostrar en la prueba de hipótesis con la aplicación de los estadísticos inferenciales.

4.5. Prueba de normalidad para la variable de estudio

H₀. La distribución del desempeño laboral es normal paramétrico.

H_a. La distribución de desempeño laboral es no normal o no paramétrico.

Tabla 17

Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra

		Gestión de recursos humanos	Desempeño laboral
N		80	80
Parámetros	Media	129,86	129,2750
normalesa,b	Desviación estándar	8,464	8,68722
Máximas	Absoluta	,138	,102
diferencias	Positivo	,138	,102
extremas	Negativo	-,059	-,065
Estadístico de prueba		,138	,102
Sig. asintótica (bilateral)		,001c	,039c

a. La distribución de prueba es normal.

En la tabla 24, se muestra la prueba de normalidad de las variables a través de Kolmogorov-Smirnov, dado que la muestra asciende a un total de 80 colaboradores, la significancia fue menor al 0,05; por lo tanto, se ha utilizado la estadística no paramétrica y para medir las correlaciones y se utilizó rho de Spearman. Es preciso señalar que, cuando los datos difieren de una distribución normal se utiliza la estadística no paramétrica, en consecuencia, para medir relaciones el estadístico óptimo para tal efecto es Spearman; en ese sentido, la prueba de hipótesis se realizó y contrastó a través de la prueba Rho de Spearman para medir su correlación.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contrastación de hipótesis general

H₀. No existe relación entre la GRH y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

H_a. Existe relación entre la GRH y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

Tabla 25

Resultados de correlación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de	Gestión de recursos	Coefficiente de correlación	,622**
Spearman	humanos	Sig. (bilateral)	,000
			N
			80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según muestra la tabla los resultados presentan una significancia menor al 0,05 y también un resultado rho de 0,622 lo que evidencia que las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral están relacionadas, es decir, mientras que se mejore la gestión de recursos humanos; entonces, mejora o incrementa el desempeño de los trabajadores de la compañía.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación entre la administración de recursos y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

H₁. Existe relación entre la administración de recursos y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

Tabla 26

Resultados de correlación entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de	Administración de	Coeficiente de correlación	,392**
Spearman	recursos	Sig. (Bilateral)	,000
			N
			80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según muestra la tabla los resultados presentan una significancia menor al 0,05 y también un resultado rho de 0,392 lo que evidencia que las variables administración de recursos y desempeño laboral están relacionadas, es decir, mientras se mejore la administración de recursos; entonces, mejora o incrementa el desempeño de los trabajadores de la compañía. En otras palabras, se comprueba que existe relación entre la administración de recursos y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre el empleo y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

H₂. Existe relación entre el empleo y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

Tabla 27*Resultados de correlación entre el empleo y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Rho de	Coeficiente de correlación	,436**
Spearman Empleo	Sig. (Bilateral)	,000
	N	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según muestra la tabla los resultados presentan una significancia menor al 0,05 y también un resultado rho de 0,436 lo que evidencia que las variables empleo y desempeño laboral están relacionadas, es decir, mientras se mejore las condiciones del empleo; entonces, mejora o incrementa el desempeño de los trabajadores de la compañía. En otras palabras, se comprueba que existe relación entre el empleo y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre la administración de remuneración y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

H₃. Existe relación entre la administración de remuneración y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

Tabla 28*Resultados de correlación entre la administración de remuneración y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de	Administración de	Coeficiente de correlación	,550**
Spearman	remuneración	Sig. (Bilateral)	,000
		N	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 Colas).

Según muestra la tabla los resultados presentan una significancia menor al 0,05 y también un resultado rho de 0,550 lo que evidencia que las variables administración de la remuneración y desempeño laboral están relacionadas, es decir,

mientras se mejore la administración de la remuneración; entonces, mejora o incrementa el desempeño de los trabajadores de la compañía. En otras palabras, se comprueba que existe relación entre la administración de la remuneración y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀. No existe relación entre la capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

H₄. Existe relación entre la capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

Tabla 29

Resultados de correlación entre la capacitación y desarrollo y el desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de	Capacitación	Coefficiente de correlación	,538**
Spearman	y desarrollo	Sig. (bilateral)	,000
			N
			80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 Colas).

Según muestra la tabla los resultados presentan una significancia menor al 0,05 y también un resultado rho de 0,538 lo que evidencia que las variables capacitación y desarrollo y desempeño laboral están relacionadas, es decir, mientras se mejore la capacitación y desarrollo; entonces, mejora o incrementa el desempeño de los trabajadores de la compañía. En otras palabras, se comprueba que existe relación entre la capacitación y desarrollo y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Al comparar los resultados se encontró algunas similitudes de resultados, dado que el objetivo de esta investigación radica en medir la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsá, Chilca - 2019.

En definitiva, se encontró relación entre las variables, ya que esta empresa tiene dificultades con el desempeño laboral debido a una mala gestión de los recursos humanos que tiene esta empresa con sus colaboradores, lo cual repercute con un bajo rendimiento, lo que significa que si hay una relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Los resultados son similares a la investigación de Ballón y Morales (2014) en su tesis titulada *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la gerencia de administración de la unidad ejecutora 001 región callao en la Universidad Cesar Vallejo*, cuyo interés de la investigación fue identificar la relación que existe en la gestión de recursos humanos y desempeño laboral, lo cual se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la gerencia de administración de la unidad ejecutora 001 región Callao. De acuerdo con los resultados presentados la gestión de recursos humanos está correlacionada con el desempeño laboral del negocio.

En cuanto al primer objetivo específico, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsá, Chilca - 2019, Asimismo, se asemeja con Rabanal (2016) en su tesis se refleja que existe relación entre la gestión humana y desempeño laboral entre la empresa Líder Security SAC., cuyo interés de la investigación fue identificar la relación que existe en la gestión de recursos humanos y desempeño laboral, con lo cual se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe una

relación estadísticamente significativa entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la empresa Security S.A.C. De acuerdo con este resultado se permite señalar que la administración de recursos tiene influencia en la variable desempeño laboral.

En cuanto al segundo objetivo específico, el empleo y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019. Coincide con la investigación del autor Delgado (2016) en su tesis cuyo interés fue identificar la relación que existe entre la gestión del talento humano y desempeño laboral, lo cual se aceptó la hipótesis alterna, es decir, existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa Florícola Agrogana Espinosa Chiriboga, Ecuador. De acuerdo con este resultado nos permite señalar que el empleo tiene influencia en el desempeño laboral.

En cuanto al tercer objetivo específico, se encontró una correlación con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación entre la administración de remuneración y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019. Asimismo, coincide con la investigación de Ponce (2014) en cuyo interés fue identificar la relación que existe entre la gestión del talento humano y desempeño laboral; en tal sentido, se aceptó la hipótesis alterna, es decir, existe una relación estadísticamente significativa entre variables del Ministerio de Justicia. Nos permite señalar que la administración de la remuneración tiene influencia en la variable desempeño laboral.

Con relación al cuarto objetivo específico, existe relación significativa entre la capacitación y desarrollo y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019. Coinciden con el estudio de Chávez (2017) en los resultados indican que la capacitación y desarrollo se relaciona significativamente con el desempeño laboral

del personal de enfermería. De acuerdo con este resultado nos permite señalar que la capacitación y desarrollo tiene influencia en la variable desempeño laboral.

5.2. Conclusiones

En relación al objetivo general, el cual pide determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca, se encontró una correlación significativa entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca, con lo cual se puede decir que, existe relación significativa alta entre las variable, además de mostrar la importancia de esta variable gestión laboral, ya que nos muestra como el colaborador compara la gestión de recursos humanos y se refleja en su desempeño, a pesar de la diferencia en el ambiente laboral para poder dar una buena experiencia.

De acuerdo al primer objetivo específico, el cual pide determinar la relación que existe entre la administración de recursos y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca, se encontró una correlación significativa entre la dimensión administración de recursos y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca, con lo cual se puede decir que, existe relación significativa baja entre la dimensión administración de recursos y la variable desempeño laboral, además de mostrar la importancia de esta dimensión administración de recursos, dado que, nos muestra como los administradores manejan los recursos humanos, en base a las habilidades que este tenga, desarrolle resultados positivos en sus logros y se refleja en su desempeño, a pesar de la diferencia en el ambiente laboral para poder dar una buena experiencia.

Respecto al segundo objetivo específico, el cual pide determinar la relación que existe entre el empleo y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca, se encontró una correlación significativa entre la dimensión empleo y desempeño

laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca, con lo cual se puede decir que, existe relación significativa media entre la dimensión empleo y la variable desempeño laboral, además de mostrar la importancia del empleo, dado que, nos muestra como los administradores realizan los procesos de contratación al personal nuevo, y su inducción para que refleje su desempeño, a pesar de la diferencia en el proceso de adaptación para poder dar una buena experiencia.

En cuanto al tercer objetivo específico, el cual pide determinar la relación que existe entre la administración de remuneración y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca, se encontró correlación entre la administración de remuneración y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca, con lo cual se puede decir que, existe relación significativa media entre la dimensión administración de remuneración y la variable desempeño laboral, además de mostrar la importancia de esta dimensión administración de remuneración, dado que, nos muestra como los administradores incentivan a los colaboradores a base de compensaciones monetarias, y los resultados positivos en sus logros se refleja en su desempeño, a pesar de la diferencia en el ambiente laboral para poder dar una buena experiencia.

Respecto al cuarto objetivo específico, el cual pide determinar la relación que existe entre la capacitación y desarrollo y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca, se encontró correlación entre la capacitación y desarrollo y desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca, con lo cual se puede decir que, existe relación significativa media entre la dimensión capacitación y desarrollo y la variable desempeño laboral, además de mostrar la importancia de la capacitación y desarrollo, dado que, nos muestra como los administradores realizan los procesos de capacitación y adaptación para que refleje su desempeño, a pesar de la diferencia en el proceso de adaptación para poder dar una buena experiencia.

5.3. Recomendaciones

Se recomienda tener estrategias de comunicación horizontal con el colaborador para que los administradores de cada sede tengan una herramienta, y así, generar confianza con sus empleados y puedan tener un mejor clima laboral. De esta manera, llegar a los objetivos y se desarrolle el trabajo en equipo con participación, se debe fomentar la lluvia de ideas para mejora de la organización. Por ejemplo, si uno de los colaboradores tiene una discusión con el cliente, donde el cliente se extralimita llegando a la ofensa y el colaborador responde al mismo nivel. La solución sería que el administrador (jefe) dialogue con el colaborador y coordine, para evitar futuras discusiones expresando *silencio* y no llegar a más.

Se propone realizar programas de capacitación y talleres de mejora continua para los administradores del minimarket Viva Pecsá, el cual se realice en diversos talleres, donde se trate temas laborales como los procesos de empleo (selección, reclutamiento, contratación), administración de recursos (como desarrollar las habilidades del colaborador a favor de la empresa), capacitación y desarrollo (capacitaciones o talleres que son de más importancia para el colaborador); asimismo, se debe fomentar la participación y aportes de mejora. El propósito metodológico es desarrollar habilidades blandas, trabajo en equipo y liderazgo (se adjunta en anexos).

Se recomienda realizar un programa para incentivar al personal, para saber que desempeño tiene en el trabajo y cuáles son sus inquietudes. A partir de estos resultados es donde se verificará la participación de los administradores para el buen funcionamiento del minimarket Viva Pecsá. (Se adjunta en anexos).

Por último, se recomienda a los administradores, realizar supervisiones para evaluar el compromiso que tengan hacia los colaboradores y el manejo de la gestión

de ellos mismos. Además, se propone un taller de atención al cliente para los trabajadores.

REFERENCIAS

- Aillón, A., Parra, J. y Prado, L. (2008). *Selección y contratación en administración internacional de los recursos humanos*. Universidad de La Sabana.
- Alava, M. y Gómez, K. (2016). *Influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una institución pública coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014, Guayaquil, Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf>
- Alles, M. (2004). *Diccionario de comportamientos: Gestión por competencias*. McGraw-Hill.
- Alles, M. (2009). *Diccionario de preguntas: Las preguntas para evaluar las competencias más utilizadas*. Granica.
- Araujo, M. y Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales*, 4(2), 132-177. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Ballón, R. y Morales, M. (2014). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la gerencia de administración de la unidad ejecutora 001 región Callao 2014* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6037>
- Barney, J. (2001). Is the resource-based view a useful perspective for strategic management research? Yes. *Academy of Management Review*, 26(1), 41-56. <https://www.jstor.org/stable/259393>
- Bommer, W., Johnson, J., Rich, G., Podsakoff, P. y MacKenzie, S. (1995). On the interchangeability of objective and subjective measures of employee

performance: A Meta-analysis. *Personnel Psychology*, 48(1), 587-605.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1744-6570.1995.tb01772.x#:~:text=A%20meta%2Danalysis%20of%20studies,should%20not%20be%20used%20interchangeably.>

Campbell, P. (1993). *A theory of performance*. Employee Selection.

Cancinos, A. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar] Repositorio Institucional URL.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>

Chávez, L. (2017). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Marins – Lima* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11577/Chavez_CLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9ª ed.). McGraw-Hill.

Delgado, C. (2016). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Florícola Agrogana Espinosa Chiriboga, de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato] Repositorio Institucional UTA <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23512/1/delgado%20taipica%c3%91a%20cristian%20xavier.pdf>

Fischman, D. (2017, 4 de abril). Evaluaciones de desempeño. *El Comercio*.
<https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888>

- Flores, R. (2010). *Talento humano*. Multigraf.
- Ghiglione, F. (2015). *Gestión de RRHH del personal de planta permanente de las especialidades médicas y su impacto en el desempeño del personal del Hospital Nacional Hipólito Unanue* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de La Pampa] Repositorio Institucional UNLPAM
http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf
- Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos* (5ª ed.). Pearson.
- Granadino, V. (2016, julio). *Gestión de recursos humanos para proyectos*. Conexión Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/07/06/gestion-de-recursos-humanos-para-proyectos/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Huarachi, L. (2017). *La gestión de recursos humanos en el departamento de especialidades médicas y su impacto en el desempeño del personal del Hospital Nacional Hipólito Unanue* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional UNFV.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/unfv/2784/huarachi%20morales%20luis%20alberto-%20maestria%20.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la Ciudad de Ambato en el año 2010* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

- Llontop, E. (2015). *La relación entre los recursos humanos y desempeño laboral en el área de mantenimiento de la E.I Karl Weiss, Chiclayo, Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4361/Llontop%20Fuentes%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Los Recursos Humanos. (2016). Teoría clásica de Henri Fayol. *Los Recursos Humanos.com*. <https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-clasica-de-henri-fayol/>
- Lozano, C. (2002, mayo). *Clima organizacional ¿Activo o Pasivo Oculto?* Actuarios y Consultores. http://nathalactuarios.com/wp-content/uploads/2019/08/clima_organizacional.pdf
- Ponce, B. (2014). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el ministerio de justicia, derechos humanos y culto planta Central Quito* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial]. Repositorio Institucional UTE. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12797/1/59157_1.pdf
- Porret, G. (2012). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Pearson.
- Rabanal, A. (2016). *Evaluación de la gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10328/rabanal_ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ramírez, L. (2016). *Gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en la administración central – MINSA. Jesús María, Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18092>
- Restrepo, G. (2008). El concepto y alcance de la gestión tecnológica. *Revista facultad de Ingeniería de Antioquia*, 1(21), 178-185. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/325929#:~:text=A%20partir%20de%20los%20conceptos,tecnol%C3%B3gica%20y%20transferencia%20de%20tecnolog%C3%ADa.>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Rugman, A. y Verbeke, A. (2002). Edith Penrose's contribution to the resource-based view of strategic management. *Strategic Management Journal*, 1(23), 769-780. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/smj.240>
- Sánchez, M. (2008). Ética y profesión: la responsabilidad en términos de prudencia responsable: El caso de la psicología. *Fundamentos en humanidades*, 9(17), 145-161. <https://www.redalyc.org/pdf/184/18417107.pdf>
- Sánchez, S. y Herrera, M. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista Facultad de Ciencias Económicas, Investigación y Reflexión*, 14(2), 133-146. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/54fa21aa1c2e2b1a0d465ead3f26929d.pdf>
- Urgal, B. (2007). ¿Cómo influye la infraestructura de producción en el rendimiento de las empresas manufactureras? *Management Letters*, 7(2), 11-12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3028514>

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas* (6ª ed.). McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el minimarket Viva, Pecsá en Chilca - 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en el minimarket Pecsá en Chilca - 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la administración de recursos y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsá, Chilca - 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el empleo y el desempeño laboral en</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y en el desempeño en el minimarket Viva Pecsá, Chilca - 2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre la administración de recursos y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsá, Chilca - 2019. Determinar la relación que existe entre el</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la GRH y el desempeño laboral de los colaboradores en el minimarket Viva Pecsá, Chilca – 2019.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la administración de remuneraciones y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsá, Chilca – 2019. Existe relación entre el</p>	Variable 1: Gestión de recursos humanos			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Administración de recursos	- Organización - Planeación de demanda	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [40-59) Regular [60-66) Bueno [67-88)
			Empleo	- Jerarquía - Reclutamiento - Selección - Contratación - Inducción - Productividad		
			Administración de remuneración	- Eficiencia - Competencia		
			Capacitación y desarrollo	- Cumplimiento de objetivos - Remuneración		
			Variable 2: Desempeño laboral			

<p>el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019? ¿Qué relación existe entre la administración de remuneración y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019? ¿Qué relación existe entre la capacitación de desarrollo y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019?</p>	<p>empleo y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019. Determinar la relación que existe entre la administración de remuneración y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019. Determinar la relación que existe entre la capacitación de desarrollo y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.</p>	<p>empleo y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019. Existe relación entre la administración de remuneración y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019. Existe relación entre la capacitación de desarrollo y el desempeño laboral en el minimarket Viva Pecsca, Chilca - 2019.</p>	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Nivel de rendimiento laboral	- Evaluación - Motivación - Comunicación		
			Competencia laboral	- Capacidad interpersonal - Habilidades y aptitudes laborales - Anatomía Laboral - Ambiente laboral		
			Higiene y seguridad en el trabajo	- Seguridad laboral - Retribución - Compensación		
			Clima laboral	- Perfeccionamiento - Gestión de calidad	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [40-59) Regular [60-66) Bueno [67-88)
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados		
Tipo. Correlacional	Población:	Variable 1: Gestión de recursos humanos		Estadísticos descriptivos - Tablas estadísticas		

Diseño: experimental	No	La población está constituida por los 80 colaboradores del minimarket Viva, Pecsá	Técnicas: Encuesta	- Gráficos estadísticos. Estadísticos inferenciales - Rho de Spearman
			Instrumentos: Cuestionario de gestión de recursos humanos	
		Muestra: 80 colaboradores del minimarket Viva, Pecsá.	Variable 2: Desempeño laboral	
			Técnicas: Encuesta	
			Instrumentos: Cuestionario de desempeño laboral	

Anexo 2. Instrumento sobre la gestión de recursos humanos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Introducción. A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

Nº	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
Administración de recursos						
1	Grupo de colaboradores que trabajan en forma colectiva para alcanzar sus metas.					
2	Las metas logradas por los colaboradores son compensadas y beneficioso para la empresa					
3	La empresa prepara a sus colaboradores para su competencia.					
4	La empresa supervisa la calidad del trabajo de cada colaborador.					
5	La empresa estimula y promueve el desarrollo de sus colaboradores					
6	La empresa brinda programas de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas					
7	La empresa tiende a designar un líder dentro de un grupo de trabajo					
8	La empresa tiende a desarrollar una escala jerárquica dentro del grupo de trabajo					
9	La empresa tienda a supervisar el trabajo de cada uno de sus operadores					
Empleo						
10	La empresa identifica los requerimientos del puesto.					
11	La empresa toma en cuenta los atributos del postulante para el puesto de trabajo					
12	La empresa verifica los atributos del puesto y conlleva busca postulantes que tengas conocimientos similares.					
13	La empresa evalúa a sus postulantes sus potencialidades físicas y mentales, así como su aptitud en el trabajo.					

14	La empresa utiliza procesos para seleccionar a los candidatos que se aproximen a los requerimientos del perfil					
15	La empresa escoge y clasifica los candidatos más adecuados para satisfacer sus necesidades					
16	La empresa especifica las obligaciones, responsabilidades y las condiciones de la actividad que realizará.					
17	La empresa estipula en un contrato de trabajo escrito los beneficios, normas y políticas legales al colaborador.					
18	La empresa especifico en el contrato de trabajo escrito los horarios, el tiempo de vigencia del contrato y la remuneración del colaborador al puesto.					
Capacitación y desarrollo						
19	La empresa integra y orienta al nuevo colaborador a sus normas, políticas y procedimientos.					
20	La empresa proporciona antecedentes e información básica del puesto para que pueda desempeñar bien sus tareas.					
21	La empresa busca la rápida adaptación del colaborador, además de brindarle aptitudes positivas hacia la misma.					
22	La empresa cuida constantemente el clima laboral para el bienestar del colaborador y prevenir riesgos					
23	La empresa motiva a los colaboradores mediante incentivos salariales, reconocimientos y promoción personal y laboral					
24	La empresa evalúa la cantidad de horas de trabajo y por ende calcula el número de transacciones de cada turno de trabajo					
25	La empresa realiza actividades de enseñanza con el fin de que el colaborador haga "correctamente" su trabajo usando los recursos que tiene a su disposición					
26	La empresa pone a prueba a los colaboradores con el fin de explotar sus capacidades ante la solución de conflicto					
27	La empresa evalúa cuanto tiempo tarda el colaborador en realizar sus actividades llegando a sus objetivos con pocos					
Administración de remuneración						
28	La empresa recompensa al colaborador por el desarrollo de sus habilidades interpersonales					
29	La empresa propone metas para evaluar al colaborador y conocer sus habilidades y conocimientos en el desarrollo de sus tareas.					

30	La empresa asigna la remuneración basada en el trabajo y responsabilidad que desarrollará el colaborador en dicho puesto o cargo.					
31	La empresa toma interés en las opiniones del grupo para solucionar problemas					
32	La empresa tiende a proponer objetivos del grupo de trabajo					
33	La empresa real una revisión de cumplimiento de objetivos de manera regular					
34	La empresa realiza los pagos de manera puntual					
35	La empresa tiende a reconocer de manera monetaria el buen desempeño de un grupo					
36	La empresa tiende a reconocer de manera monetaria el cumplimiento de meta de manera personal					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Introducción. A continuación le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Nº	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
Nivel de rendimiento laboral						
1	La empresa proyecta sus metas a las capacidades de sus colaboradores y su productividad					
2	La empresa realiza reuniones para expresar sus dificultades y amenazas para poder mejorar					
3	La empresa evalúa la calidad de trabajo de cada colaborador para saber sus fortalezas y mejorar las debilidades					
4	La empresa recompensa al colaborador por alcanzar los objetivos y a la vez pone nuevos retos con mayor dificultad					
5	La empresa establece lazos de confianza para el colaborador con el fin de que se sienta más competente en el desarrollo de sus actividades					
6	La empresa utiliza reconocimientos como herramienta con el fin de que el colaborador se esfuerce y desempeñe correctamente sus tareas					
7	La empresa agrupa a los colaboradores en grupo de trabajo para introducir la cooperación, trabajo en equipo y solidaridad					
8	La empresa busca la confianza de los colaboradores con el fin de establezcan sus ideas e inquietudes					
9	La empresa tiende a firmar una comunicación horizontal con los jefes de área					
Competencia laboral						
10	La empresa brinda metas a corto plazo con la finalidad de evaluar al colaborador en su toma de decisiones					

11	La empresa busca que el colaborador asuma responsabilidades, tome riesgos con el fin de que se sienta útil y capaz en la organización					
12	La empresa visualiza un perfil de líder de un departamento a base de la calidad de su trabajo y como se desarrolla					
13	La empresa valora este tipo de aptitudes del colaborador al querer tomar decisiones es o alcanzar metas					
14	La empresa busca la autorresponsabilidad y la autodirección de los colaboradores dejando poco a poco nuevos retos					
15	la empresa busca el desarrollo interpersonal de sus trabajadores a través de distintas dinámicas					
16	La empresa toma en cuenta las opiniones del colaborador al momento de tomar una decisión					
17	La empresa deja realizar a sus trabajadores sus tareas de manera autónoma					
18	La empresa da el voto de confianza en sus colaboradores para realizar actividades independientes					
Higiene y seguridad en el trabajo						
19	La empresa realiza talleres psicológicos con la finalidad de ayudar al colaborador con el manejo de estrés					
20	La empresa realiza actividades de recreación con el fin de pasar un momento de relajación para el colaborador					
21	La empresa se preocupa por brindar un buen ambiente laboral para prevenir incomodidades del colaborador y realice correctamente sus tareas					
22	La empresa concientiza el uso de implemento de seguridad en sus colaboradores					
23	La empresa da herramientas a sus colaboradores con el fin de reducir el esfuerzo físico					
24	La empresa renueva los equipos de seguridad constantemente para bienestar del colaborador					
25	La empresa brinda un seguro para el colaborador cuando este salga perjudicado de alguna actividad realizada en la misma					
26	La empresa reduce los ritmos de trabajo a través alguna dinámica para poder minorar esfuerzo físico					

27	La empresa tiende a reconocer el trabajo de sus operadores					
Clima Laboral						
28	La empresa tiende a reconocer el trabajo de un grupo o área dentro del trabajo					
29	La empresa realiza actividades con el fin de recrear a sus trabajadores					
30	La empresa tiende a capacitar con regularidad a sus trabajadores					
31	La empresa brinda capacitación de seguridad y primeros auxilios a sus colaboradores					
32	La empresa tiende a mejorar en la equitación dentro del cetro laboral					
33	La empresa tiende a mejorar los espacios laborales					
34	La empresa tiende a identificar áreas con más margen de mejora de la empresa					
35	La empresa tiende a mantener el mismo plan de mejora					
36	La empresa tienda estar interesado en la gestión de los procesos de mejora continua dentro de un grupo de trabajo					

Anexo 3. Ficha de validación por juicio de expertos

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.:
VASQUEZ PEREZ SANCHEZ ROSA

DNI: A318481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.:
VASQUEZ PEREZ SANCHEZ ROSA

DNI: A318481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento

Gestión de Recursos Humanos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.: Flores Vilca Wilber Hugo

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento

Desempeño Laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.: Flores Vilca Wilber Hugo

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.:
VAQUERO, JUAN SEBASTIÁN

DNI: A.918481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.:
VALDERRAMA, JUAN SEBASTIÁN

DNI: 1785349

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de coincidencias (Turnitin)

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1075289969&o=1961392393&lang=es

feedback studio | Edurne Ghillem Mendez Ruiz | GESTIÓN DE RECURSOS... | /null | 2 de 14

Resumen de coincidencias

7 %

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	4 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	repositorio.unjpsc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %

TESIS
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL MINIMARKET VIVA PECSA, CHILCA - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
EDURNE GHILLEM MENDEZ RUIZ
ORCID: 0000-0001-6328-7334

ASESOR
ING. WILBER HUGO FLORES VILCA
ORCID: 0000-0002-7630-1059

Página: 1 de 128 | Número de palabras: 23908 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

21°C Soleado | 16:13 | 22/11/2022

Anexo 5. Carta de consentimiento de la institución o empresa donde se aplicó la investigación



PERUANA DE ESTACIONES DE SERVICIOS S.A.C.
Av. República de Panamá 3542
San Isidro, Lima - Perú
sac@pecsa.com.pe
TF 411 4600
www.pecsa.com.pe

CERTIFICADO DE TRABAJO

PERUANA DE ESTACIONES DE SERVICIO S.A.C identificado con RUC Nro. 20330033313, deja constancia que el señor(ita/a) **MENDEZ RUIZ EDURNE GHILLEM**, identificado con DNI N° 72191486, laboró en nuestra empresa desde el 07 de abril de 2016 hasta el 08 de septiembre de 2016, desempeñándose como **REPRESENTANTE DE SERVICIO DE TIENDA** en la **EE.SS. CHILCA (CAÑETE)**.

Se expide la presente constancia para los fines que el interesado considere conveniente.

San Isidro, 08 de septiembre de 2016.



PERUANA DE ESTACIONES DE SERVICIOS S.A.C.
Av. Republica de Panamá 3542
San Isidro, Lima-Peru
Canabismr_1978@hotmail.com
TF 959706231
www.pecsa.com.pe

CONSTANCIA DE ESTUDIO

Por medio de la presente dejamos constancia que la Srta. Edurne Méndez Ruiz, identificado con DNI N° 72191486, a realizado su trabajo de investigación titulado "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el minimarket Viva, Pecsá Lima-2019" en la empresa Peruana de Estaciones de servicios S.A.C., realizando sus encuestas correspondientes al tema de estudio, cabe resaltar que el estudio en la organización se realizó en Marzo -2019.

Expedimos esta certificación para fines académicos de la solicitante

Clén Solís Pomachagua
DNI: 40077142
Administrador de la Estación de Servicio PECSA

Anexo 6. Base de datos

ID	Administración de recursos									Empleo								Capacitación y desarrollo							Administración de remuneración												
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30	R31	R32	R33	R34	R35	R36	
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3
2	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	3	
3	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	5	3	5	3	4	3	4	5	5	5	3	5	3	3	3	4	3		
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	
5	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	
6	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2		
7	3	2	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	5	5	4	4	2	3	3	2	3	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	
8	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
9	4	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	3	3	4	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	4	3	
10	3	3	4	5	3	3	5	4	5	4	5	3	4	5	3	3	3	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	3	5	4	5	3	3	3	3	3	
11	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	
12	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	
13	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2
14	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	2	
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
16	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	
17	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	
18	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	4	4	2	2	2	4	3	
19	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	2		
20	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3		
21	3	2	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	5	5	4	4	2	3	3	2	3	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	
22	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	2	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	
23	4	3	4	4	4	3	5	5	3	3	2	4	5	3	4	4	3	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	
24	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	
25	3	3	4	5	4	4	4	5	3	3	2	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	3	4	2	3		
26	4	3	4	3	5	3	3	5	5	3	3	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
27	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	
28	4	3	3	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	3	
29	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	2	
30	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	2	
31	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	2	2	4	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	3	2	
32	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	2	
34	4	5	3	4	2	3	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	3	5	2	4	2	
35	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	
36	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
37	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
38	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	5	3	3	4	2	3	3	3	4	5	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	
39	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	
40	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	

41	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
42	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
43	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
44	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	5		
45	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4		
46	4	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	3	5	4	3	4	5	5	3	3	4		
47	3	3	4	5	3	3	5	4	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3			
48	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	2	2	2	2	3	3			
49	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4		
50	3	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
51	4	3	4	3	5	3	3	5	5	3	3	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3		
52	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3		
53	4	3	3	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4		
54	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3		
55	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3		
56	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	2	2	4	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3		
57	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
59	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	5	3	3	4	2	3	3	3	4	5	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	
60	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	3	4	5	3	3	
61	3	2	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
62	3	2	4	4	3	4	2	2	4	3	3	5	4	4	2	3	3	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	
63	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
64	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
65	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
66	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4
67	4	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	3	
68	3	3	4	5	3	3	5	4	5	4	5	3	4	5	3	3	3	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	
69	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	2	2	2	3	3	
70	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4
71	3	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3
73	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	
74	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	4	4	
75	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	5	2	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	
76	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	3	3	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	
77	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	
78	4	5	3	4	2	3	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	5	2	4	
79	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	
80	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4

Anexo 7. Programa de motivación e incentivo al personal
PROGRAMA DE MOTIVACIÓN LABORAL DEL MINIMARKET PECSA EN
CHILCA - 2019

7.1. Presentación

Los programas son herramientas esenciales para el mejoramiento del funcionamiento de las organizaciones, en ocasiones las empresas que desarrollan servicios diversificados como la cadena de grifos del Grupo PECSA, que dirigen o dan en concesión a otras empresas para desarrollar el comercio retail en productos de consumo comprendido por abarrotes, golosinas, lácteos, productos para la parrilla y picnic, bebidas en general, cafetería, sándwiches y productos de higiene, entre otros. Por ende la organización de este servicio se encarga a un equipo empresarial, el cual debe implementar un sistema de planeación, organización, Dirección y Control; que estén debidamente, articuladas para el buen desempeño del servicio a los clientes que llegan en forma permanente, y en mayor grado en temporadas de alta que se inicia en el mes de diciembre y perdura hasta finales del mes de marzo de cada año. En estos tipos de negocios se tienen problemas diarios en los servicios de atención al cliente en velocidad de atención una vez que el cliente ha elegido y lleva sobre sus manos los productos que desea comprar, la facturación con pagos directos o mediante uso del aplicativo Visa que deben realizarse con atención, seguridad y confiabilidad del pago.

Adicionalmente, debe estar pendiente de lo que llevan los clientes y registrar sus compras, hasta que salgan evitando ser engañados y luego ser castigados con el respectivo descuento. En medio de toda la atención los problemas se generan más cuando se producen problemas de articulación en el área de alimentos y bebidas frías o clientes y que el cliente desea de tipo delivery y/o consumo interno, que debe haber

una pausa mientras se va atendiendo compras menores a otros clientes y evitar las molestias de clientes que buscan rapidez y finalmente, supervisar a los “clientes que simulan serlo” que buscan engañar o asaltar al punto comercial. Un programa de motivación laboral es una herramienta que se desprende de la variedad de programas que pueden ser aplicados y utilizados por el administrador del minimarket PECSA en Chilca, cañete al año 2019 para tener al personal óptimo con seguridad y capacidad de resolver los conflictos que puedan generarse en cualquier momento de la atención a los clientes que llegan diariamente.

7.2. Objetivos del programa

Objetivo general

Fortalecer el clima laboral de los colaboradores a partir de un programa de motivación que optimicen el desempeño y calidad de servicio en el minimarket PECSA de Chilca al año 2019

Objetivos específicos

Mejorar el clima laboral en una organización a partir de las áreas para poder articular con eficiencia los servicios de atención a los clientes.

Mejorar la motivación de los recursos humanos es un factor determinante para el desarrollo del plan estratégico de la empresa en capacitación, coaching y actividades recreativas y/o culturales.

Mejorar la calidad del servicio, atendiendo y fortaleciendo cada una de las áreas que se requieren trabajar.

7.3. Lineamientos generales del programa

Para la aplicación del programa se deben enunciar ciertos elementos de ejecución claves para el éxito del mismo. A continuación se enlistan aspectos

generales que deben tomarse en cuenta a la hora de poner en acción cada una de las acciones del programa:

El reforzamiento debe ser continuo. De parte de la empresa apoyado por entidades consultoras y de cada uno de los integrantes del equipo que se involucre debe haber una actitud de constante seguimiento que refuerce, alimente y fortalezca la calidad, el empoderamiento del personal en cada una de las actividades. Los resultados se harán evidentes en función de lo convencidos que se encuentren todos y cada uno de los involucrados.

Felicitar a los aspectos más saltantes: Por lo general las empresas que dedican al comercio retail asumen las obligaciones de cada colaborador como actividad funcional obligatorio en el horario de trabajo y no es frecuente felicitar o entonar una frase amiga; para generar el fortalecimiento de las buenas acciones que animen y optimice su autoestima. Para fines específicos de este programa, se debe de generar una actitud de observación continua a los cambios positivos que se vayan generando y reforzar estos cambios mediante la felicitación y enviar un mensaje de amistad a las personas que lo presenten.

Apertura a nuevos conocimientos y prácticas. Siempre las empresas segmentan para capacitar a los nombrados o tienen tiempo en la empresa, cuando se debe incidir más en los temporales, porque se debe arraigar la identidad como factor clave para el crecimiento del negocio. Le toca al administrador o al líder impulsar el incremento de los conocimientos mediante la capacitación.

7.4. Alcances del programa

7.4.1 Para la empresa

- Para las empresas de comercio detallistas, la implementación de un programa de motivación que permitirá ser más productiva y competitiva.

- Los beneficios que obtendría el minimarket de Pecsá en Chilca al año 2019.
- Minimizar los gastos de contratación y procesos de selección por no guiar con eficiencia a los recursos humanos nuevos.
- Contar con el personal apto en cada puesto de trabajo al tener mayor especialización.
- Mantener al personal motivado hacia su trabajo, para lograr mayor eficiencia.
- Tener como parte de la organización y dirección el tener la seguridad de la calidad del servicio en todas las estaciones de grifo PECSA.

7.4.2 Para el personal

Mediante este programa de motivación se busca, que el empleado sea permanente o temporal tenga las condiciones necesarias y herramientas adecuadas para enfrentar al público con alta motivación y productividad.

Se busca que el personal tenga la oportunidad de progresar y desarrollarse mediante la adquisición de nuevos conocimientos con el cual se especialice y pueda tentar a mejores puestos en la organización sea en el minimarket de Pecsá en Chilca o en cualquier otra empresa detallista.

- Permitirá al personal permanente y temporal a que todo lo que realiza se orienta a resultados, así como práctico respecto a cómo y cuándo deben terminarse las tareas internas como las tareas fast food o rápidas.
- El trabajador toma con más interés y conocimiento de los tipos de clientes que llegan al minimarket "Viva" en Chilca en sus diferentes tipologías.
- Se busca que el personal se identifique con la empresa, en lo que hace y así no sienta la presión y aburrimiento que puede reflejarse en determinados momentos afectando la imagen y calidad del servicio en el minimarket "Viva".

- El personal se sentirá más motivado y tendría mejores incentivos tanto financieros como no financieros.

7.5. Programa de capacitación

El programa de capacitación es uno de los más inmediatos, que será de gran beneficio para la empresa y el personal al corto, mediano y largo plazo. Lo aprendido jamás se olvidará.



7.5.1 Programación de la capacitación

Taller de Capacitación	Duración	Responsable	Dirigido	Lugar
Comunicación Interna	2 horas	Capacitador designado	Administradores	Misma empresa
Trabajo en equipo	2 horas	Capacitador designado	Personal Operativo	Universidad
Liderazgo	2 horas	Capacitador designado	Administradores y personal supervisor	Universidad
Toma de decisiones	2 horas	Capacitador designado	Administradores	Universidad
Manejo de Estrés	2 horas	Capacitador designado	Todos	Universidad
Autoestima	2 horas	Capacitador designado	Personal Operativo	Universidad
Asertividad	2 horas	Capacitador designado	Personal Operativo	Misma empresa
Manejo de conflictos	2 horas	Capacitador designado	Todos	Misma empresa
Superación y crecimiento personal	2 horas	Capacitador designado	Personal Operativo	Misma empresa
Mejora en condiciones de trabajo	2 horas	Capacitador designado	Personal general	Misma empresa
Identidad institucional	2 horas	Capacitador designado	Personal general	Universidad
Empoderamiento	2 horas	Capacitador designado	Personal operativo	Universidad

7.5.2 Horario de programación

Personal	Cursos	Horarios
Personal Administrativo	Abril a Noviembre	6 pm a 10pm
Personal permanente	Abril a Noviembre	6pm a 10 pm
Persona operativo temporal	Noviembre	8am a 10 am

7.6. Descripción del programa por áreas de ejecución

El programa incluye tratar diversas necesidades que se desglosan en cinco áreas generales que se relación con ciertos factores de motivación que son: Relaciones interpersonales en la institución, Desarrollo de Carrera, Enriquecimiento y Empoderamiento Organizacional, Condiciones Físicas del Ambiente del Trabajo, y Canales de Comunicación Organizacional. Cada uno de los anteriores factores se trabajará y atenderá en conjunto en cinco áreas de forma cronológica, cada área incluye una serie de actividades y objetivos específicos para su ejecución.

Área 1: Implementación de estrategia del desarrollo de carrera y fortalecimiento de la identidad institucional

El desarrollo de carrera es un factor elemental para el fortalecimiento de la identidad de cada uno de los colaboradores, por naturaleza humana todo colaborador desea tener la certeza que su futuro dentro de una institución puede asegurarse y redituarse en éxito personal por medio del éxito profesional. Para la implementación de una estrategia del desarrollo de carrera se recomienda seguir la siguiente matriz:

Actividad	Objetivo	Indicador
Revisión de la estructura orgánica y de las funciones de la administración del negocio y su operatividad	Determinar funcional de cada uno de los cargos para observar áreas de crecimiento	Funciones por abarcar y puestos por fortalecer
		Posibles perfiles de personas en el grupo de colaboradores que puedan ascender
Juego de roles temporáneos	Determinar la habilidad que los perfiles de colaboradores puedan tener en la venta al detalle	Evaluaciones del desempeño de cambio de roles de colaboradores
Diseño de políticas de ventas detallistas	Estandarización de indicadores y metas para determinar el alcance necesario para ascensos en la institución	Diseño de política de venta detallista o retail
Taller sobre identidad institucional	Retroalimentar los principios básicos de la institución	Resultados positivos en el conocimiento de las líneas estratégicas de la institución

Área 2: Estrategia para el fortalecimiento de la comunicación asertiva

La comunicación es necesaria de fortalecerse en toda institución, para el efecto se requieren realizar actividades fundamentales y con ello mejorar estas condiciones:

Actividad	Objetivo	Indicador
Taller sobre canales de comunicación de directivos al Personal	Mejorar la calidad de comunicación entre el personal	Mejora de la información que se genera
Taller sobre comunicación Asertiva para el equipo de trabajo	Fortalecer la calidad de comunicación existente entre colaboradores y directivos	Mejoramiento de condiciones de comunicación entre niveles

Área 3: Estrategia para enriquecimiento y empoderamiento de puestos.

El enriquecimiento y el empoderamiento de los puestos es una parte fundamental para potencializar el desempeño de la institución. Para fortalecer esta cualidad organizacional necesaria se necesitan realizar las siguientes actividades:

Actividad	Objetivo	Indicador
Análisis de puestos	Determinar la naturaleza del puesto para poder optar por acciones de enriquecimiento de estos	Rediseño y actualización de funciones de los cargos
Propuesta de actividades opcionales de enriquecimiento del puesto	Describir las acciones que pueden ser tomadas para hacer más funcionales y productivos los cargos	Evidencia de mejoramiento del funcionamiento de los cargos
Análisis de oportunidad de empoderamiento en los cargos Diseño de estrategia empoderamiento	Determinar que cargos pueden ser fortalecidos con fundamento en el perfil del ocupante y las expectativas del cargo de diseñar una política de empoderamiento donde se fortalezcan los conocimientos de los directivos para la gestión de sus colaboradores	Propuesta de acciones de empoderamiento estrategia de empoderamiento

Área 4: Estrategia de mejoramiento de las condiciones de trabajo

Para fortalecer las condiciones de trabajo se requiere ejecutar diversas acciones que hagan más funcional las áreas de trabajo de la institución.

Actividad	Objetivo	Indicador
Ordenamiento de áreas de trabajo	Determinar lo que es necesario e innecesario en las áreas de trabajo de la institución	Limpieza y ordenamiento de las instalaciones y de su mobiliario
Señalización y determinación de áreas importantes dentro del minimarket "Viva"	Educar e informar a los colaboradores acerca de las áreas establecidas y señalizadas dentro de la institución	Fortalecimiento de la instrucción de áreas
Establecimiento de política de limpieza y orden a nivel general de la institución	Hacer conciencia de la limpieza y el orden de cada una de las áreas de trabajo de la institución	Áreas de trabajo limpias y ordenadas que se supervisen constantemente

Área 5. Cursos de formación continua para el equipo de trabajo

Como parte final del mejoramiento motivacional se propone realizar un fortalecimiento de las áreas de conocimiento y de información claves para los colaboradores de la institución. En este tema, se priorizan los siguientes temas:

Tema	Objetivo
Mejoramiento del clima organizacional para negocios detallistas	Fortalecer la forma de dirigir de los jefes hacia el personal operativo
Convivencia para todo el equipo	Fortalecer la interrelación entre el equipo de trabajo y Administrador principal
Organización efectiva para el personal operativo	Mejorar la efectividad que se maneja en cuanto a comunicación y a organización se refiere
Procedimientos del centro para colaboradores	Fortalecer la comunicación entre directivos y colaboradores
Convivencia para todo el equipo	Fortalecer la interrelación entre el equipo de trabajo y directivos
Trabajo en equipo	Mejorar la forma de comunicación entre colaboradores en su forma de trabajo
Superación personal y laboral	Fortalecer la instrucción personal e individual que poseen los integrantes del equipo de trabajo

Área de liderazgo, comunicación interna, toma de decisiones, manejo de estrés y autoestima

Cursos	Concepto
Comunicación interna	La comunicación permanente entre las personas que integran el personal de una empresa es básica para el éxito de ésta. Sin comunicación no es posible ir todos en una misma dirección. Por lo tanto, la comunicación interna es imprescindible para el personal de la empresa, ya que esta ayudará a que los colaboradores se sientan seguros y motivados al expresar sus ideas o sugerencias.
Liderazgo	El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir de forma positiva en las personas o en un grupo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.

	También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.
Toma de decisiones	La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos los cuales pueden ser a nivel laboral, familiar, sentimental o empresarial, ya que brinda un nivel de seguridad y ellos se sentirán motivado en el área de trabajo. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial
Manejo de estrés	El manejo del estrés implica tratar de controlar y reducir la tensión que ocurre en situaciones estresantes. Esto se hace realizando cambios emocionales y físicos. El grado de estrés y el deseo de hacer modificaciones determinarán qué tantos cambios tienen lugar
Autoestima	La autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento de las personas y su forma de pensar, tener una autoestima adecuada ayudara a los trabajadores a tener buenos resultados. La importancia de la autoestima consiste en quererse en sí mismos. Por lo tanto, puede afectar a la manera de estar, de actuar en el mundo y de relacionarse con los demás en el área de trabajo.

Anexo 8. Matriz de datos de Excel pegado en Word

Descripción		Niveles
Gestión de recursos humanos	3	Parcialmente de acuerdo
	4	De acuerdo
	5	Totalmente de acuerdo
	2	En desacuerdo
	3	Parcialmente de acuerdo
	4	De acuerdo
	5	Totalmente de acuerdo
Desempeño laboral	1	Totalmente en desacuerdo
	2	En desacuerdo
	3	Parcialmente de acuerdo
	4	De acuerdo
	5	Totalmente de acuerdo
Empleo	1	GC Inadecuado
	2	GC Medianamente adecuado
	3	GC Adecuado
Capacitación laboral	1	Bajo
	2	Medio
	3	Alto
Administración de recursos	1	Bajo
	2	Medio
	3	Alto
Administración de remuneración	1	Bajo
	2	Medio
	3	Alto