



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

“LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DE COLABORADORES DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE URBANO ETS. SALVADOR SAC – VILLA EL
SALVADOR - 2018”

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

AUTORA

RAQUEL GREGORIA ZELA RAMÍREZ

ASESOR

LIC. ADEMAR VARGAS DIAZ

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mis padres y a mí a esposo, por su apoyo y motivación incondicional que fueron detonantes de mi felicidad y esfuerzo. Fue la motivación más grande para concluir con éxito este trabajo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primera instancia a Dios por permitirme cumplir mis logros, y estar siempre conmigo en cada paso que doy, es aquel que guía el destino de mi vida y me ha dado todo lo necesario para forjar mi felicidad.

Agradezco a mis padres, Julio y Dina, a mi esposo Tito por su apoyo incondicional en cada etapa de mi formación, por inculcarme valores, por creer en mi capacidad e inspirarme a luchar por un futuro mejor, gracias a ellos puedo concluir esta ansiada etapa.

RESUMEN

En el estudio se determinó la situación problemática; la relación entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en los trabajadores, por ello se formuló el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018?

En la justificación se determinó que es importante porque se busca mejorar la gestión del capital humano para brindar buenas relaciones interpersonales a los trabajadores.

La hipótesis alterna es: Si existe relación entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

El objetivo de la investigación es: Identificar gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

El tipo de investigación es no experimental- transversal, donde los datos son de un solo corte observando los fenómenos en su ambiente natural. El diseño de investigación es descriptivo-correlacional.

La población estuvo conformada por 77 colaboradores. La muestra fue de 77 colaboradores en los cuales se aplicaron los cuestionarios.

En la prueba de hipótesis, el análisis de Rho de Spearman arrojó 0.892, concluyendo que: A mayor gestión del capital humano mayor será las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Palabras clave: Capital humano, relaciones interpersonales.

ABSTRACT

In the study the problematic situation was determined; the relationship between human capital management and interpersonal relations among workers, for this reason the following problem was formulated: What is the relationship between the management of human capital and interpersonal relations in the urban transport company ETS Salvador SAC - Villa El Salvador - 2018?

In the justification it was determined that it is important because it seeks to improve the management of human capital to provide good interpersonal relations to workers.

The alternative hypothesis is: If there is a relationship between the management of human capital and interpersonal relations in the urban transport company ETS Salvador SAC - Villa El Salvador - 2018.

The objective of the research is: Identify human capital management and interpersonal relationships in the urban transport company ETS Salvador SAC - Villa El Salvador - 2018.

The type of research is non-experimental-transversal, where the data are of a single cut observing the phenomena in their natural environment. The research design is descriptive-correlational.

The population consisted of 77 collaborators. The sample was of 77 collaborators in which the questionnaires were applied.

In the hypothesis test, Spearman's analysis yielded 0.892, concluding that: The greater the management of human capital, the greater will be the interpersonal relationships in the urban transport company ETS Salvador SAC - Villa El Salvador - 2018.

Keywords: Human capital, interpersonal relationships.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

- 1.1. Realidad problemática..... 2
- 1.2. Justificación e importancia de la investigación..... 5
- 1.3. Objetivos de la investigación: general y específico 6
- 1.4. Limitaciones de la investigación 7

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes de Estudios 9
- 2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....18
 - 2.2.1. Bases teóricas de la variable gestión del capital humano 18
 - 2.2.2. Bases teóricas de la variable relaciones interpersonales..... 24
- 2.3. Definición conceptual de la terminología empleada 37

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

- 3.1. Tipo de estudio y diseño..... 40
- 3.2. Población y muestra 41
- 3.3. Hipótesis 44
- 3.4. Variables - Operacionalización 45
- 3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección 48
- 3.7. Plan de análisis estadístico de datos 51

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

- 4.1. Análisis de fiabilidad de las variables gestión del capital humano y las relaciones interpersonales..... 55
- 4.2. Resultados descriptivos de la variable gestión del capital humano y las relaciones interpersonales..... 57
- 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable de estudio.... 59

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones.....	69
5.2. Conclusiones.....	72
5.3. Recomendaciones.....	73

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de colaboradores administrativos y operativos de la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC –Villa El Salvador-2018.....	42
Tabla 2	Distribución de la muestra por sexo de la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC –Villa El Salvador-2018.....	43
Tabla 3	Distribución por condición laboral de la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC –Villa El Salvador-2018.....	43
Tabla 4	Cuadro de operacionalización de la variable de gestión del capital humano	46
Tabla 5	Cuadro de operacionalización de la variable de relaciones interpersonales.	47
Tabla 6	Resultados de la validación del cuestionario de gestión del capital humano.....	55
Tabla 7	Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de gestión del capital humano.....	55
Tabla 8	Resultados de la validación del cuestionario de relaciones interpersonales.	56
Tabla 9	Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de la variable para el cuestionario de relaciones interpersonales.....	56
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión del capital humano ...	57
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable relaciones interpersonales	58
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión estrategia organizacional ..	59
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión modelo estratégico.....	60
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión capital intelectual	61
Tabla 15	Prueba de normalidad de las variables gestión del capital humano y relaciones interpersonales.	62

Tabla 16	Análisis correlacional entre las variables gestión del capital humano y relaciones interpersonales.	63
Tabla 17	Análisis correlacional entre la variable relaciones interpersonales y la dimensión estrategia organizacional	64
Tabla 18	Análisis correlacional de la variable relaciones interpersonales y la dimensión modelos estratégicos	65
Tabla 19	Análisis correlacional de la variable relaciones interpersonales y la dimensión capital intelectual.	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión del capital humano	57
Figura 2	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable relaciones interpersonales	58
Figura 3	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión estrategia organizacional.	59
Figura 4	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión modelo estratégico.....	60
Figura 5	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión capital intelectual.	61
Figura 6	Dispersión de la correlación entre las variables gestión del capital humano y relaciones interpersonales.....	63

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis es: “Gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018. En cuanto a la situación problemática del estudio de la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018; la gestión del capital humano es un tema que por lo general no se le brinda el debido interés en las organizaciones, sin tener en cuenta que a lo mejor no se está dando importancia a un tema que podría estar relacionado a las relaciones interpersonales de los colaboradores de la organización.

El problema general es: ¿Qué relación existe en la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018?

El objetivo de la investigación es: Determinar la relación que existe entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Los resultados de la investigación confirman las hipótesis que han sido planteadas en el trabajo; si existe relación entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales, entonces a mayor gestión del capital humano mejorará las relaciones interpersonales de los colaboradores en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador- 2018.

El desarrollo integral de la investigación consta en cinco capítulos en el presente informe de Tesis, lo cuales son los siguientes:

En el capítulo I, se presenta el problema de la investigación que comprende: realidad problemática, justificación e importancia de la investigación, objetivos y limitaciones.

En el capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca: antecedentes y

definición conceptual de la terminología empleada.

En el capítulo III, corresponde al marco metodológico que corresponde al tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variables – operacionalización, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, análisis estadístico e interpretación de los datos del trabajo.

En el capítulo IV, se demuestra el análisis e interpretación de resultados como: procesamientos-análisis de los resultados y contrastes de las hipótesis.

En el capítulo V, comprende a las conclusiones y recomendaciones como: discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, las referencias bibliográficas utilizadas, tanto físicas como digitales, han facilitado el desarrollo y recolección de datos de la presente investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El objetivo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), es la promoción de los derechos sociales y laborales, apoyando a las organizaciones de trabajadores y de empleadores a facilitarles su formación y asesoramiento técnico, fomentando el diálogo con los colaboradores. Los grandes generadores de cambio global están transformando el lugar de trabajo, así como la fuerza laboral, para ayudar a que las organizaciones y sus líderes comprendan que el capital humano contribuye al reforzamiento del liderazgo y construir una cultura de acuerdo a la necesidad de las organizaciones.

La gestión del capital humano está tomando importancia en las organizaciones formándose como el conjunto integrado de procesos de la organización, creados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores. Evidenciando que la práctica se basa en la obtención de mejores resultados de negocio con la colaboración de cada uno de los empleados de manera que se logre la ejecución de la estrategia logrando un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de metas organizacionales.

Gran parte de las empresas nacionales aún no implementan la gestión del factor humano, en especial en las empresas de transporte público. Está demostrado por estudios que el principal activo de la organización son las personas. Las organizaciones efectivas se han dado cuenta que solo pueden crecer, prosperar y mantener su permanencia si son capaces de optimizar la rentabilidad sobre las inversiones de todos los grupos de interés, principalmente de los colaboradores. Las personas mejoran o reducen sus fortalezas y debilidades de una organización a partir de cómo sean tratadas; pueden ser fuente de éxito y también de dificultades, tomando la mejor decisión para lograr el éxito de la organización.

Se enlaza la gestión del capital humano y las relaciones

interpersonales buscando enfocarse en la disminución considerable en la brecha entre las competencias requeridas por la organización y la disposición del colaborador, obteniendo un mejoramiento continuo para lograr una mayor eficacia y eficiencia, fomentando una cultura de consecuencia de los objetivos organizacionales con un desempeño superior, una mejora de la cultura organizacional y el clima de trabajo, logrando alta satisfacción laboral por parte de los colaboradores, la disminución de la rotación personal y un aumento en la retención del talento.

La relación interpersonal se centra en la capacidad de exposición donde el empleado debe saber escuchar, entender, persuadir, dialogar y transmitir eficazmente sus ideas, la flexibilidad de los profesionales idóneos tienen una amplia capacidad de adaptabilidad a los cambios y las situaciones exigentes. Además, es primordial poseer una mente abierta y la empatía del trabajador debe ponerse en lugar del otro y asimilar sus sentimientos y emociones. Cuando se conocen los intereses de los demás, las relaciones fluyen con más facilidad y el trabajo en equipo es indispensable que el empleado aprenda a cooperar, colaborar, compartir e integrarse a la dinámica de uno o varios grupos. Debe tener claro que su labor es sólo una parte de todo un mecanismo y que en ese mecanismo es una serie de acciones colectivas.

En las empresas de transporte público local se observa varias deficiencias como las relaciones inadecuadas de los empleados operativos y la inestabilidad laboral, siendo esto un problema para la formalización de los colaboradores (conductores y cobradores). Estas condiciones se dan ya que las empresas de transportes públicos no logran obtener concesiones a largo plazo (mayores a tres años) y así se les dificulta invertir en las gestiones de la empresa como son la formalización de los conductores.

En la entrevista con el Gerente General de la Empresa ETS Salvador SAC manifestó que una de las problemáticas de la empresa es

el personal operativo (conductores y cobradores) debido a que exigen un sueldo diario; motivo por el cual la empresa opta por terciarizar este servicio, teniendo como visión a corto y mediano plazo contar con conductores y cobradores propios de la empresa; implementado el área de gestión humana.

Su siguiente objetivo es la implementación del área de gestión humana, por la importancia de contar con personal operativo propio y formal; buscando erradicar el ausentismo de los trabajadores y mejorar el buen servicio hacia el público.

El ausentismo laboral causa pérdidas económicas e impacta en la cultura de la empresa. Las empresas, constantemente, buscan reducir costos en sus operaciones y además aumentar la productividad del personal. Sin embargo, el ausentismo laboral genera pérdidas económicas e impacto en la cultura de la compañía. Aunque algunas ausencias están justificadas, otras no tienen base. En el Perú, esto sucede más con las pequeñas empresas.

Dentro de las medidas que se han planificado considerar es la contratación de una empresa de selección de personal, y la implementación de un programa de capacitación continua para brindar un buen servicio.

Por lo tanto, la presente investigación busca la implementación del área de la gestión humana estableciendo beneficios que ayude a la formalización de los colaboradores, buscando el compromiso y la identificación de los trabajadores con la empresa reduciendo el ausentismo laboral y mejorando el buen servicio a los clientes finales.

Formulación del problema Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018?

Problema específico

¿Cuál es la relación que existe entre la estrategia organizacional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano en la ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018?

¿Qué relación existe entre los modelos estratégicos y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador -2018?

¿Cuál es la relación entre el capital intelectual y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La gestión del capital humano es un enfoque de suma importancia en las organizaciones para el desarrollo eficaz de los colaboradores en el desempeño de sus funciones. El desarrollo de las habilidades sociales se establece y mantiene unas relaciones apropiadas donde nos permitan desenvolvemos en el área laboral.

En la presente investigación se justifica por los siguientes aportes:

Aporte teórico en la presente investigación se sustentará la relación de la gestión del capital humano y la relación interpersonal fundamentada por bases teóricas de Chiavenato (2009) para la gestión el capital humano y Wheten y Cameron (2011) para las relaciones interpersonales.

Aporte práctico, con la presente investigación se implementarán sistemas de mejora en los recursos humanos teniendo en cuenta sus dimensiones y variables de estos, con el fin de generar eficiencia, eficacia, efectividad. Siendo estos factores importantes para la productividad, brindando así un servicio de calidad a los usuarios.

Aporte metodológico, se elaborará un instrumento de validación de datos que será validado, y permitirá establecer la relación que existe entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales.

El primer instrumento está conformado por 28 ítems que medirán la primera variable y sus dimensiones y el segundo instrumento está conformado por 28 ítems que medirán la segunda variable y sus dimensiones. De la misma manera los instrumentos fueron sometidos a una confiabilidad mediante el juicio de expertos y una confiabilidad mediante el criterio estadístico utilizando el alfa de Cronbach.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específico

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador -2018.

Objetivo específico

Determinar la relación que existe entre la estrategia organizacional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano en la ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Determinar la relación que existe entre los modelos estratégicos y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Determinar la relación entre el capital intelectual y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador -2018.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

Limitaciones bibliográficas

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchos trabajos de investigaciones que analicen simultáneamente las dos variables y algunas otras resultan siendo obsoletas.

Limitación teórica

Ausencia moderada de antecedentes de investigación relacionada con la temática presentada y diseño de estudio de las escuelas de pregrado y postgrado de las principales universidades del país.

Limitación temporal

Escaso tiempo para realizar las investigaciones ya que las universidades cuentan con un horario de atención diferente al horario del investigador.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Internacional

Bolaños (2015) en su tesis “Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos” de la Universidad Rafael Landívar, para optar el título de licenciatura en pedagogía con orientación en administración y evaluación educativas, teniendo una muestra de 53 maestros. Esta investigación fue cuantitativa. El objetivo fue describir la incidencia que existe entre las relaciones interpersonales de los docentes y el manejo de conflictos administrativos educativos. La conclusión fue la siguiente:

La incidencia que existe entre relaciones interpersonales de los docentes y el manejo de conflictos administrativos educativos en el distrito 090105 nos es evidente, pues el nivel de interacciones entre los maestros y la calidad de estos es buena pues presentan valores teóricos como el respeto, la tolerancia, la escucha; presentan relaciones de amistad tienden percepciones positivas de sí mismos y de los demás así como un buen nivel de comunicación, por lo tanto incide en el manejo de conflictos con un nivel muy bajo pero aceptable, ya que están abiertos al diálogo, están conscientes que el acuerdo mutuo es una buena opción de solución de problemas, aunque la confrontación y la negociación la consideran un tanto débil.

Los niveles de relaciones interpersonales que manejan los maestros de los institutos del ciclo básico por cooperativa del distrito 090105 de Quetzaltenango, luego de analizar los resultados, cuadros, gráficas estadísticas y de hacer una discusión de los mismos se obtuvo como conclusión que están en un buen nivel, pues los docentes presentan características de buenas relaciones como la comunicación, óptimas percepciones, además están dentro de un tipo de clasificación amistosa y laboral, los estilos de relación son pasivos, y algunos son manipuladores, defienden sus derechos sin utilizar la violencia, consideran que la personalidad es un pilar fundamental dentro de las interacciones y sobre todo son positivos en el ejercicio de la profesión docente. La forma en que los docentes del sector por cooperativa manejan los distintos conflictos que surgen dentro de las comisiones, las tareas escolares, el trabajo con los alumnos, padres de familia, y otros del hecho educativo es: la aceptación en la planificación de reglas básicas o normas dentro del establecimiento para evitar las diferencias, aclarar las discrepancias entre los miembros del equipo de trabajo mediante una buena comunicación, basados en el respeto en doble vía y llegar a un acuerdo o implementación de nuevas reglas.

Se identifican distintas perspectivas de abordaje de conflictos en los maestros del sector por cooperativa, como por ejemplo la acción de evitar, de confrontación con las partes involucradas en un problema educativo, y de negociación de intereses de los involucrados tienen una preferencia media, ya que la más alta en preferencia de uso es el acuerdo mutuo, en esta 67

perspectiva los docentes se sienten más a gusto, la han utilizado y comentan que tienen que cooperar como grupo de trabajo para el bien de los educandos y brindar un ejemplo adecuado. El nivel académico de los maestros por cooperativa de Quetzaltenango, del total de los docente 27 presentan un técnico universitario, 22 una licenciatura y solamente 5 son graduados del nivel medio, lo que evidencia que la mayoría están formados en distintas casas de estudio, lo que hace que se incremente el profesionalismo en la labor del maestro, por lo tanto da como resultado buenas relaciones interpersonales y niveles aceptables en el manejo de los conflictos educativos. Otro aspecto a destacar es la antigüedad del puesto en los docentes del sector por cooperativa, la mayoría están en un rango de 1 a 3 años, le sigue un alto porcentaje en el rango de 4 a 6 años y son minoría los que tienen de 7 a 15 años o más en los puestos de trabajo, esto es evidencia de un sector recién contratado para los estándares del sistema nacional, muchos de ellos pueden estar en el ejercicio docente por primera vez y no estar acomodados a un clima escolar, por lo que cuidan de las relaciones interpersonales y no tienen mayor injerencia al momento de resolver un conflicto. Por lo tanto, se concluye que las relaciones interpersonales docentes son de buen nivel pero observó que no se realizan actividades en búsqueda del mantenimiento de estas interacciones, además en los comentarios se puede analizar que los docentes de nuevo ingreso no confrontan ni intervienen en el manejo de conflictos y es preocupante porque son mayoría los que se quedan al margen, esto al final podría causar graves consecuencias, ya que al pasar los años y los docentes acomodarse a los sistemas de comunicación podrían empezar a sacar aspectos rezagados que no se solucionaron anteriormente por haberse quedado en un rol de espectador en la mediación de conflictos. (pp. 66 – 67)

Sandoval (2015) en su tesis “sistema Integrado de Gestión de Talento Humano para mejorar el desempeño laboral en la Federación Deportiva del Carchi” en la Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes , para optar el grado de ingeniera en empresas y administración de negocios, la muestra es de 18 colaboradores, la investigación es transversal descriptiva correlacional, el objetivo es desarrollar un sistema integrado de gestión de talento humano para el mejoramiento del nivel de desempeño laboral en los miembros de federación deportiva del Carchi, la conclusión fue la siguiente:

La gestión de talento humano permite administrar eficientemente las habilidades destrezas y conocimiento del personal de una institución; la cual se establece como un instrumento de gestión sistemática y transparente compuesta por el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos que permitan garantizar un ejercicio articulado y armónico, para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad.

Esta investigación se basó en una modalidad cualitativa y cuantitativa; el tipo es

bibliográfico, de campo y aplicada, lo que permitió diagnosticar la situación actual de la gestión del talento humano en la FDC. Mediante lo cual se logró establecer entre sus resultados, la falta de planificación en el área de talento humano, así mismo no se han establecido procesos, formularios, ni procedimientos documentados que permitan desarrollar las competencias del personal que se desempeña en esta organización. Se identifica como amenazas la disminución presupuestaria por parte del Ministerio del deporte a las federaciones deportivas provinciales, lo que impide un normal y eficaz desenvolvimiento en la actividad gerencial y deportiva. El sistema integrado, contempla cinco subsistemas: planificación del talento humano; descripción, clasificación y valoración de puestos; reclutamiento y selección de personal; formación, capacitación, desarrollo de personal y evaluación del desempeño. En efecto, cada subsistema contempla proceso y procedimiento de invitación, inducción, capacitación, desarrollo y evaluación al desempeño laboral, a fin de impulsar un mejoramiento continuo, conforme al direccionamiento estratégico de la institución. A través de la validación mediante la vía de expertos se determina que la propuesta es factible, ya que los expertos de acuerdo a su experiencia, conocimientos e investigaciones analizaron ciertos parámetros establecidos, obteniendo la propuesta una ponderación alta. (p. 74)

Espinoza (2014) en su tesis “análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón” en la Universidad EAN, para optar el título de postgrados especialización en gestión humana y gerencia de proyectos, la muestra es 60 personas, la investigación corresponde al descriptivo correlacional, el objetivo desarrollar la cultura organizacional como elemento efectivo de integración de las relaciones humanas en la Institución educativa Omaira Sánchez Garzón, la conclusión fue la siguiente:

Se ha diagnosticado la problemática en la institución educativa a través de la aplicación estudio e interpretación de la encuesta encontrándose que el 61% tiene serias deficiencias en relación al manejo de la comunicación interna, la misma que acrecienta el deterioro de las relaciones humanas.

Se demuestra que quienes dirigen la institución Independencia Americana, no motivan al personal y así lo demuestra el 61% encuestados, al señalar que la motivación es a veces lo que repercute en su en su autoestima, percibiendo carencia de lineamientos motivacionales en la institución.

Aún no se revaloran los equipos de trabajo dentro de la institución educativa Independencia Americana, donde se prefiere el individualismo laboral, en lugar de centrarse en los procesos para alcanzar logros y metas; no se ha desarrollado la integración del personal que labora en la institución educativa.

Las herramientas, los equipos y el material de trabajo tienen un uso y acceso limitado debido a deficiencias de comunicación y coordinación que no permite

utilizarlos de manera más frecuente y a ello se suma la incomodidad de algunos ambientes de trabajo, lo que interfiere considerablemente desempeño laboral.

Los resultados descritos sobre dirección y liderazgo, señalan que en la institución, carece de líderes eficientes, entre el personal directivo. En relación al reconocimiento, se aprecia según los resultados porcentuales, que en pocas oportunidades se resalta y reconoce un desempeño sobresaliente del personal. Se otorga premios y reconocimientos, favoreciendo a quienes pertenecen al entorno más cercano a la dirección. La evaluación del trabajo es esporádica. Se cuestiona el desenvolvimiento laboral evaluarlo objetivamente. (pp. 108 – 109)

López, Domingo y Manchado (2014) en su tesis “las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de nuevo Chorrillos, Universidad Cristiana de Panamá, para optar el título en ciencias administrativas y tecnológicas vicerrectora de investigación y postgrado, la muestra es de 69 colaboradores, la investigación es de tipo transeccional descriptivo, el objetivo es analizar la influencia de las relaciones interpersonales de los docentes del centro educativo nuevo Chorrillo en su clima organizacional, la conclusión fue la siguiente:

La dificultad de las relaciones interpersonales no son solo tema de las escuelas, donde haya personas, existirán conflictos, los cuales pueden ejercer una influencia positiva o negativa en el clima organizacional.

Los conflictos permiten reconocer que existe diversidad de opinión y que deben canalizarse en miras de que se logren los objetivos que se tienen en el centro educativo; para ello se requiere un líder o gerente educativo que mantenga buenas relaciones con sus subalternos y domine técnicas de mediación y resolución de conflictos; para trabajar con las personas, reconocimiento sus capacidades, limitaciones y potencialidades. El uso de diversas estrategias tales como: comunicación, tolerancia, respeto y liderazgo asertivo permitirá que se eviten conflictos que afecten las relaciones humanas en el plantel, los cuales se hacen evidentes de forma positiva o negativa en el clima organizacional del mismo.

A pesar de las condiciones adversas con las que muchos educadores trabajan, una buena dirección, caracterizada por un buen trato, comprensión que impulse al trabajo cooperativo, que entienda y atienda los problemas personales contribuirá a desarrollar motivación y mayor compromiso.

Una buena organización coloca a todo el personal y los recursos de la institución en posición de relacionarse entre sí y lograr metas a más bajo costo y dentro de los límites del tiempo establecido.

Para que existan buenas relaciones interpersonales y el clima organizacional sea

propicio es necesaria un buen liderazgo que sepa comunicar y desarrollar una buena comunicación, respeto y tolerancia, sin descuidar su autoridad como líder. (p. 87)

Cevallos (2013) en su tesis “gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, dirección provincial agropecuaria de Santa Elena, año 2013” en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para optar el título de licenciada en administración pública, la muestra es de 58 colaboradores, la investigación es descriptiva, el objetivo es determinar la incidencia de la gestión de la unidad de talento humano en el desempeño laboral, mediante un estudio que involucre a directivos, personal administrativo y técnico orientado al diseño de un modelo de gestión para fortalecimiento del desempeño laboral de los servidores públicos de la dirección provincial agropecuaria de Santa Elena, la conclusión fue la siguiente:

El modelo de gestión para la unidad del talento humano de la dirección provincial agropecuaria de Santa Elena, contiene procesos administrativos establecidos en los subsistemas de gestión del talento humano de acuerdo a lo establecido en la ley orgánica de servicio público (LOSEP), que han permitido establecer mecanismos de admisión acordes a las competencias técnicas que son necesarias en las diferentes unidades que conforman la dirección.

El modelo se constituye en una herramienta que guía la aplicación de los lineamientos pertinentes que permitan sistematizar las funciones del cargo, así como el grado de responsabilidad del funcionario de acuerdo a la naturaleza del departamento requirente. El fortalecimiento del desempeño laboral del talento humano, está basado en programas de capacitación, tanto en lo administrativo como en lo técnico, contribuyendo a elevar el rendimiento integral en cada una de las áreas, beneficiando al cumplimiento de los objetivos institucionales planteados.

Los indicadores dentro del proceso de evaluación son los pertinentes y apropiados, ya que nos permitirán compilar información adecuada del rendimiento y capacidades desarrolladas en un determinado lapso de tiempo, lo que facilitará la toma de decisiones en cuento a ascensos o capacitaciones específicas en las diferentes áreas donde se encuentre debilidades marcadas.

El modelo de gestión planteado, permitirá planificar, programar y detallar indicadores específicos e integrales que contribuyan a mejorar los procesos cotidianos laborales, siendo parte del cumplimiento de objetivos estratégicos a nivel institucional, para alcanzar los niveles de calidad acorde a las exigencias de competitividad en función de las áreas de competencia y cobertura que tiene la dirección provincial agropecuaria de Santa Elena. (p.133)

Nacional

Nolberto (2017) en su tesis “gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaqui, 2017” en la universidad de Huánuco, para optar el título de administración, la muestra a utilizarse es no probabilística, la investigación es de tipo cuantitativo, el objetivo determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios en la municipalidad distrital de Pichanaqui, 2017, la conclusión fue la siguiente:

La gestión de talento humano y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pichanaqui luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

La selección de personal y calidad de vida laboral en la municipalidad distrital de Pichanaqui nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo.

La selección de personal y trabajo en equipo en la municipalidad distrital de Pichanaqui, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.613, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo. La capacitación de personal y calidad de vida laboral en la municipalidad distrital de Pichanaqui, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo. (p. 65).

Valentín (2017) en su tesis “gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas sur, en la universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional de licenciado en administración, la muestra es de 161 profesionales, la investigación es de tipo no experimental, transversal y el objetivo es determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas sur, 2016, la conclusión fue la siguiente:

El nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de salud, es directa de causa efecto, de nivel alto y altamente significativa ($r = 0.8154$, $p = 0.000$), determinando que el 49.69% de encuestados

considera que la gestión del talento humano en la red de salud Huaylas sur es de nivel regular, y el desarrollo del desempeño laboral también es regular.

El nivel de influencia del proceso de incorporación en el desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas sur, es directa de causa efecto, altamente significativa ($p = 0.000$), donde el 42.86% de los encuestados considera que el proceso de incorporación es de nivel regular y el desarrollo del desempeño laboral es también regular.

El nivel de influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas sur, es directa de causa efecto, y altamente significativa ($p= 0.000$), donde el 44.10% de los encuestados considera que la capacitación del personal es regular y el desarrollo del desempeño también es regular.

El nivel de influencia de la evaluación en el desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas sur, es directa de causa efecto y altamente significativa ($p=0.000$), donde el 45.34% de la evaluación del desempeño es regular y el desarrollo del desempeño también es regular.

El nivel de influencia de los incentivos en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, es directa de causa efecto y altamente significativa ($p=0.000$), determinando que, el 44.72% de los encuestados considera que los incentivos es de nivel bajo y el desarrollo del desempeño laboral también es bajo. (p.105).

Inca (2015) en su tesis “gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015 en la universidad nacional José María Arguedas, para optar el título profesional licenciado en administración de empresas, la muestra no probabilística, no aleatorio, por convivencia, la investigación es de tipo transaccional correlacional, el objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015, la conclusión fue la siguiente:

La gestión de talento humano y el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

La selección de personal y calidad del trabajo en la municipalidad provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo.

La selección de personal y trabajo en equipo en la municipalidad provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.613, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo.

La capacitación de personal y calidad del trabajo en la municipalidad provincial

de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo.

La capacitación de personal y trabajo en equipo en la municipalidad provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.672, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre capacitación del personal y el trabajo en equipo. (p.76)

Oscoco (2015) en su tesis “gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha- Andahuaylas – Apurímac, 2014” en la universidad nacional José María Arguedas, para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas, la muestra es 35 personas, la investigación es no experimental, el objetivo es determinar la relación existente de la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, Apurímac, 2014, la conclusión fue la siguiente:

La gestión del talento humano se relaciona de forma positiva débil con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman (0.552).

La planificación del talento humano se relaciona de forma positiva débil (0.475, coeficiente de correlación de Spearman) con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha.

La integración del talento humano se relaciona de forma positiva débil (0.483, coeficiente de correlación de Spearman) con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha.

El desarrollo del talento humano se relaciona de forma positiva débil (0.417, coeficiente de correlación de Spearman) con el desempeño laboral. (p.101).

Arce y Malvas (2014) en su tesis de “el clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013” en la universidad católica sedes Sapientiae, para optar el grado académico de magíster en educación con mención en gestión e innovación educativa, la muestra es 48 trabajadores, la investigación es no experimental, transversal correlacional, el objetivo es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y

administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari, la conclusión fue la siguiente:

Esta investigación buscó determinar la relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales porque en la I.E. Manuel González Prada de Huari se observó que no existía un buen clima organizacional ni las relaciones interpersonales eran las adecuadas. Para el buen funcionamiento de una institución es necesario que exista un clima organizacional armónico.

Es preciso que los individuos perciban en forma positiva el clima de la organización a la que pertenecen, pues así se involucrarán activamente en la vida institucional y realizarán en forma eficaz y eficiente su trabajo. La beneficiada será la propia institución y la comunidad. Además las buenas relaciones interpersonales constituyen una condición forzosa para que la vida institucional al interior de una organización sea la ideal. El análisis de los resultados obtenidos en esta investigación conduce a la formulación de las siguientes conclusiones:

Primera. Se pudo determinar que existe una correlación significativa alta entre las variables clima organizacional y relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari. Tanto el variable clima organizacional como la variable relaciones interpersonales están entre los niveles bueno, regular y bajo. El clima organizacional de la institución es adecuado para el personal y las relaciones interpersonales también parecen las adecuadas, con tendencia a mejorar.

Segunda. Entre las variables clima organizacional y la dimensión habilidades comunicativas de la variable relaciones interpersonales existe una correlación significativa y muy alta. Este nivel de correlación se debe a que tanto el variable clima organizacional como las relaciones interpersonales están entre los niveles bueno, regular y bajo; es decir, existe una correspondencia entre estas. Si se fortalece esta relación y se incide en el clima organizacional aprovechando las habilidades comunicativas, la institución se verá fortalecida.

Tercera. Existe una correlación baja, pero significativa entre el variable clima organizacional y la dimensión compromiso organizacional de la variable relaciones interpersonales. Los docentes ubicaron a la variable clima organizacional principalmente entre los niveles bueno, regular y bajo; pero calificaron como muy bueno y bueno su compromiso organizacional. Estas diferencias determinaron el bajo nivel de la correlación. Es probable que los resultados para el compromiso organizacional obedezcan al hecho de que los docentes encuestados respondieron favoreciéndose a sí mismos; pero los investigadores pudieron comprobar una realidad distinta.

Cuarta. Finalmente se logró determinar que existe una correlación moderada, pero significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión estilos de liderazgo de la variable relaciones interpersonales. Mientras la variable clima organizacional está entre los niveles bueno, regular y bajo; pero los estilos de liderazgo están entre los niveles regular, bueno y bajo. En el clima organizacional destaca el nivel bueno, mientras que estilos de liderazgo destaca el nivel regular; la correlación es moderada debido a esta diferencia. (pp. 90-91).

Pinedo y Quispe (2017) en su tesis “gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex SA” en la universidad San Ignacio de Loyola, para optar

el título profesional de licenciado en administración, la muestra es de 100 colaboradores, la investigación fue de no experimental transaccional, el objetivo es determinar si la gestión del talento humano influye en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A, la conclusión fue la siguiente:

En el proceso de reclutamiento y selección del personal y la necesidad de existencia laboral se obtuvieron resultados ≥ 0.05 , con una significación del 0.858, por lo tanto, nos permite demostrar que existe una correlación positiva mediante la percepción de los colaboradores referente a los procesos que maneja la organización para elegir al personal adecuado según la necesidad de requerimiento.

Con relación a la primera dimensión, se concluye que la descripción de puestos es considerado como pieza clave dentro del proceso de reclutamiento y de suma importancia para la obtención del personal calificado, del mismo modo adquiere un tipo motivación intrínseca por el cargo que desempeñaría.

En el desempeño del personal y la necesidad de relación laboral, nos permite demostrar a través de la prueba chi-cuadrado resultados ≥ 0.05 , con una significación asintótica del 0.719, por lo tanto, existe una correlación positiva respecto a la periodicidad de la aplicación del desempeño, comunicación, flexibilidad al cambio, valoración y reconocimiento de ideas para la organización.

Dentro de la empresa no se está tomando medidas adecuadas de desempeño del personal, ya que según los resultados obtenidos consideran que perciben que las evaluaciones no le ayudan en lo absoluto.

El desarrollo y recompensas del personal respecto al crecimiento en el trabajo, nos permite demostrar a través de la prueba chi-cuadrado obtener resultados ≥ 0.05 , con un nivel de significación asintótica del 0.715, por lo tanto, existe una correlación positiva referente a al reconocimiento de capacidades, ambiente laboral, servicios sociales.

Los colaboradores administrativos de Petrex S.A. perciben que son suficientemente flexibles a los cambios; adicionalmente, a pesar de la situación de crisis que se presenta en Petrex S.A. la mayoría de colaboradores respondieron que no les gustaría cambiar de trabajo; por lo cual estos dos puntos son considerados positivamente para que la empresa pueda trabajar, consolidar y desarrollar un plan de mejora que aumente la motivación en las personas y conciliar tanto las satisfacciones personales como laborales.(p.119)

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1 Bases teóricas de la variable gestión del capital humano

Chiavenato (2009) lo define como:

La gestión del talento humano es un área muy delicada a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (p.5)

El Centro Nacional de la Información de la Calidad (s.f) señala que:

La gestión del talento es, o debería considerarse, la principal inquietud de los gerentes, directores generales y responsables de recursos humanos de las organizaciones. Esta gestión es fundamental en un mercado competitivo y globalizado, donde las organizaciones tienen a diferenciarse, cada vez más, por su capital humano. (p.1)

Alles (2007) sostiene:

El talento humano es un don que se tiene o no se tiene, y poder tomar acciones para su mejora, nuestra propuesta consiste en trabajar a partir de las competencias; no de todas, sino de aquellas que un puesto de trabajo requiere para alcanzar una performance superior. (p.60)

Es decir que la gestión del talento humano se centra en la evolución de recursos formados y creados logrando atraer, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores para el buen desempeño de la organización. Como estrategia tenemos que retener a los talentos para que la organización sea la más competitiva y por medio de los recursos humanos que desempeñan un papel importante en las empresas.

Objetivos de la gestión del talento humano

Las personas constituyen el principal activo de la organización. Las organizaciones exitosas del entorno actual, es un elemento diferenciador no siempre se consigue.

En la actualidad, las organizaciones que consiguen llegar al éxito es gracias a la gestión del talento es porque dan importancia a tres cuestiones:

Ofrecen dedicación y esfuerzo para entender las tendencias del ámbito laboral en el que se encuentran, así como a analizar su propia organización donde se concreta las habilidades que marcan la diferencia en su negocio.

Comprenden la gestión del talento como un proceso y se

ejecutan en todas sus fases.

Promueven las implicancias de todas las personas.

2.2.1.1 Teoría del capital humano

El capital humano, constituye, un conjunto intangible de habilidades y capacidades que contribuyen a elevar y conservar la productividad, la innovación y la empleabilidad de una persona o una comunidad; se entiende por empleabilidad la posibilidad de las personas para encontrar un empleo que retribuya sus capacidades laborales, por medio de diferentes influencias y fuentes, tales como:

Las actividades de aprendizaje organizado por medio de la educación formal e informal, por medio del entrenamiento desarrollado en los diferentes puestos de trabajo de las organizaciones, de acuerdo con cada individuo y al contexto de uso.

Schultz ha señalado cinco factores que han contribuido a mejorar la capacidad humana:

Equipos y servicios de salud, ampliamente concebidos para que incluyan todos los gastos que afectan la expectativa de vida, fuerza, resistencia, vigor, y vitalidad de un pueblo.

Formación en el puesto de trabajo, incluyendo el aprendizaje al viejo estilo, organizado por las empresas.

La educación formal organizada en el nivel elemental, secundario y superior.

Los programas de estudio para adultos que no están organizados por las empresas, incluyendo los programas de

extensión.

La emigración de individuos y familias para ajustarse a las cambiantes oportunidades de trabajo.

2.2.1.2. Capital intelectual

Chiavenato (2009) lo define como:

En la actualidad los principales componentes de costo de un producto son de investigación y desarrollo, activos inteligentes y servicios. El capital intelectual, activo intangible que incluye habilidad, experiencia, conocimiento e información. La realidad menciona que la mayoría de los bienes más valiosos de las organizaciones exitosas es intangible, así como la habilidad organizacional. (p.56)

Es decir que el capital intelectual es lo más importantes de las empresas basados en el conocimiento, entendiéndose por conocimiento al nuevo agente productor de capitales económicos y organizacionales. El capital intelectual se basa en la clave de la competitividad a nivel de las empresas.

Se divide en tres puntos:

Capital relacional: se enfoca como el nexo de las organizaciones con los agentes externos (cliente, proveedor) y como agente interno (grupos de personas), este capital tiene una naturaleza especial porque no es revisado por la organización si no por terceros.

Capital estructural: Se define como la organización, tiene un conocimiento especializado, estructura jerárquica, procesos y, políticas comerciales, investigación y desarrollo.

Capital humano: Se determina como el talento, habilidades, educación, experiencia, formación, competencia individual que poseen las personas y los grupos de trabajo, así como su capacidad de aprender y crear.

Una de sus ventajas del capital humano es su recurso de conocimiento es limitado mientras que la capacidad humana para crear conocimiento es infinita, el capital intelectual es el único bien revalorizable de una empresa.

2.2.1.3. Estrategia organizacional

Chiavenato (2009) sostiene:

Administrar a las personas y las competencias humanas representa hoy un punto estratégico para las empresas. Se trata de una relación muy importante para quedar limitada a un área de la empresa. Ahora ya no es posible que solo un área de la empresa consiga centralizar y encerrar en sus manos la administración de las competencias y los talentos de todas las personas de la organización. (p.24)

Es decir que la estrategia organizacional es la creación, implementación y evaluación de las decisiones dentro de una organización, alcanzando objetivos para el crecimiento de la organización. Donde se desarrolla en un entorno competitivo se aprovecha las oportunidades externas y evaden las amenazas del entorno.

Centralización y descentralización de las actividades de la administración de recursos humanos, Chiavenato (2009) refiere:

En el concepto básico de que administrar a las personas es una responsabilidad de línea y una función de staff es fundamental. La actividad de prestación de servicios del staff prevalecía sobre la responsabilidad de línea de los gerentes de la empresa. (p.23)

La responsabilidad de la administración de recursos humanos de los gerentes de línea:

Lidiar con las personas siempre fue una parte integral a la responsabilidad de línea de cada ejecutivo desde el presidente hasta el nivel más bajo de supervisión.

- Gestionar la selección del personal correcto para cada área.
- Capacitar y entrenar a los nuevos colaboradores.
- Evaluación continua del desempeño de los colaboradores.
- Fomentar el trabajo en equipo y desarrollar un buen ambiente de trabajo.
- Gastar solo lo necesario en el trabajo.
- Impulsar las habilidades y las destrezas de cada persona.
- Proteger a los trabajadores brindando ambientes de trabajos dignos y seguros.

Es decir que los gerentes de la empresa asumen responsabilidad de la empresa, sin embargo, a medida que la empresa va creciendo las responsabilidades se dividen y se especializan.

2.2.1.4. Modelos estratégicos de la administración de recursos humanos

Chiavenato (2009) sostiene:

Son los modelos más globales de la actuación de recursos humanos donde se conectan con las necesidades organizacionales más amplias, como estructura organizacional más dinámica y holística, una cultura organizacional más participativa e incluyente, una construcción y continua actualización de las competencias de la organización y el apoyo de las empresas. (p .89).

Factores:

Ausentismos:

Ausentismo es el contar con trabajadores no garantiza que las actividades de las empresas con lo requerido con lo que respecta a la jornada laboral, las ausencias son faltas o retrasos al trabajo. Lo contrario al ausentismo es la presencia permanente; refiriendo

la disponibilidad de los trabajadores para realizar sus actividades dentro de la empresa.

Rotación de personal

La rotación de personal es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo, las organizaciones sufren un proceso continuo y dinámico de medida de incertidumbre negativa para mantener su integridad y sobrevivir. La rotación se refiere al flujo de entradas y salidas de personas en una organización.

Existen dos tipos de desvinculación laboral:

La desvinculación por parte del empleado (renuncia).

Se da cuando el empleado decide renunciar por temas personales o profesionales, y así terminando la relación de trabajo con el empleador.

Desvinculación por parte de la organización (despido)

Se da cuando la organización decide separar a los empleados, se da por estas causas; remplazarlos por otros más adecuados con base en sus necesidades, corregir problemas de selección y reducir su fuerza de trabajo.

2.2.2 Bases teóricas de la variable relaciones interpersonales

2.2.2.1. Definición de relaciones interpersonales

Respecto a las relaciones interpersonales Whetten y Cameron (2011) refiere:

Es fundamental para generar energías positivas en la vida de las personas, cuando la gente experimenta interacciones positivas

en la vida de las personas, aun cuando se trate de encuentros temporales, se siente contenta, revitalizada y animada. Las relaciones positivas generan energía positiva, todos hemos convivido con personas que nos dan energía y es agradable estar con ellas porque nos animan y nos ayudan a prosperar. También hemos convivido con individuos que ejercen el efecto contrario; nos sentimos agotados, menos animados y emocionalmente exhaustos cuando interactuamos con ellos. (p. 232).

Prócel (2012) sostiene:

Los vínculos interpersonales son fundamentales en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el personal obtiene influencias sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En compensación, la ausencia de los vínculos interpersonales puede provocar rechazo, aislamiento y en definitiva, limitar la calidad de vida. (p. 1).

Es decir que las relaciones interpersonales nos proporcionan una vida más feliz, un ambiente de trabajo más idóneo teniendo un buen estilo de vida generando un buen ambiente y considerado los objetivos que la organización desea lograr.

Los vínculos interpersonales nos proporciona una vida más equilibrada, un ambiente de trabajo más cómodo y un buen estilo de vida.

Existen algunas tips para conseguir mejorar las relaciones laborales:

Mostrar un interés real: La buena comunicación es una vía de doble sentido.

Ser una persona amistosa: Con una mirada y una sonrisa transmitimos una buena impresión.

Recordar los detalles: Cuando hablemos con alguien siempre podremos observar pequeños detalles de sus conductas, sus vidas.

Animar a los demás: Una habilidad de comunicación importante es animar a los demás a que alcancen lo que

quieren lograr.

Cuando estemos en desacuerdo no seamos desagradables: Las personas no van a estar de acuerdo todo el tiempo con nosotros, por lo que no debemos alterarnos si hay algún desacuerdo, y transmitirles también el mismo proceder.

Cuando corriamos, veamos que sea de forma correcta: Hay momentos en los que se tendrá que corregir a alguien, mencionando aspectos positivos.

2.2.2.2. La teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas trae un nuevo lenguaje al repertorio administrativo: se habla de motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupo, etc., y se critican con dureza los antiguos conceptos clásicos de autoridad, jerarquía, racionalización del trabajo, departamentalización, principios generales de administración.

De repente, se comienza a explorar la otra cara de la moneda: el ingeniero y el técnico ceden el lugar al psicólogo y al sociólogo; el método y la máquina pierden primacía ante la dinámica de grupo; la felicidad humana se concibe desde otros puntos de vista diferentes, pues el homo económico cede el lugar al hombre social. Esa verdadera revolución en la administración, que destacó el carácter democrático de ésta, ocurrió justamente en los albores de la Segunda Guerra Mundial. El énfasis en las tareas y en la estructura es sustituido por el énfasis en las personas.

La teoría de las relaciones humanas inicia una nueva concepción de la naturaleza del hombre: el hombre social.

Los trabajadores son criaturas sociales complejas que tienen sentimientos, deseos y temores. El comportamiento en el trabajo, como en cualquier lugar, es consecuencia de muchos factores motivacionales.

Las personas se ven motivadas por ciertas necesidades y logran sus satisfacciones primarias con la ayuda de los grupos en que interactúan. Si hay dificultades en la comunicación y las relaciones con el grupo, aumenta la rotación de personal, baja la moral, la fatiga llega con mayor rapidez, se reducen los niveles de desempeño, etc.

El comportamiento de los grupos puede manejarse mediante un estilo adecuado de supervisión y liderazgo. El supervisor eficaz posee capacidad para influir en sus subordinados, obtiene lealtad de éstos, consigue estándares elevados de desempeño y gran compromiso con los objetivos de la organización.

Las normas del grupo sirven de mecanismos reguladores del comportamiento de los miembros y controlan de modo informal los niveles de producción. Este control social puede adoptar sanciones positivas (estímulos, aceptación social, etc.) o negativas (burlas, rechazo por parte del grupo, sanciones simbólicas, etc.).

2.2.2.3. Habilidades sociales

Dongil y Cano (2014) sostiene: “Las habilidades sociales determinan el conjunto de capacidades y destrezas interpersonales donde se vinculan correctamente, donde reflejamos nuestros sentimientos, deseos o necesidades en diferentes situaciones, sin percibir tensión, ansiedad u otras emociones negativas” (p.1).

Factores de dificultad de comunicación:

- Dificultades para decir No.
- Dificultades para iniciar, mantener o cerrar conversaciones.
- Dificultades para enfrentarse eficazmente a las críticas.
- Dificultades para relacionarse con personas del otro sexo.
- Dificultades para hacer valer sus derechos personales.
- Dificultades para hablar en público, etc.
- Dificultades para manejar adecuadamente situaciones interpersonales conflictivas.

Sin embargo, en las empresas ya no se conforman con tener en sus filas profesionales con grandes conocimientos. Actualmente se demandan habilidades sociales y personales, ese conjunto de estrategias aprendidas que nos ayudan a actuar y a relacionarnos con los demás de manera eficaz y orientada a la consecución de nuestras metas.

Las organizaciones implican cinco puntos claves para su desarrollo:

- La capacidad de comunicación. Sin una comunicación fluida no es posible mantener climas laborales positivos, es más difícil influir en las decisiones del cliente, negociar con interlocutores o, simplemente, transmitir la información oportuna en el momento adecuado.
- El liderazgo, como capacidad para influir a las personas en sus comportamientos y dirigirlos hacia el objetivo común. Aunque es cierto que muchas personas nacen con unas habilidades de liderazgo casi innatas, también puede practicarse esta habilidad tan necesaria en los grupos de trabajo

- La flexibilidad, entendida no sólo como la capacidad para adaptarse a distintas situaciones (no siempre positivas) sino también relacionada con la orientación al cambio y con la negociación.
- La resiliencia. Este término nos habla de la capacidad humana para enfrentarnos a adversidades y no sólo superarlas sino salir fortalecido.
- La capacidad para trabajar con ilusión y con pasión.: Los ingredientes mágicos. La ilusión sería la esperanza de lograr alcanzar un objetivo deseado y atractivo.

2.2.2.4. Riesgo psicosocial del estrés laboral

Del Hoyo (2004) afirma que “el estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones” (p.5).

Del Hoyo (2004) define:

El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. (p. 6).

Es decir, el estrés aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad de la persona siendo esto un problema psicosocial afectando las capacidades de desenvolvimiento en las funciones de sus áreas.

Tipos de estrés:

- Eustress o estrés "bueno": Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los

sentidos.

- Distress o estrés negativo: Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume.

Consecuencias del estrés laboral:

- Presentan síntomas percibidos y problemas de salud.
- Presentan síntomas de tensión y dolores musculares.
- Disfunciones gástricas.
- Presentan síntomas cardiovasculares.
- Presentan síntomas respiratorios.
- Presentan mayor agresividad.
- Tendencia a la depresión.
- Presencia de ansiedad y preocupación.

Prevención de riesgos sociales

- Adecuar la carga y ritmo de trabajo a los trabajadores.
- Fomentar estrategias de comunicación entre los distintos niveles.
- Establecer sistemas de resolución de conflictos.
- Mejorar la motivación de las personas.
- Facilitar la cohesión interna del grupo.
- Potenciar la creatividad y capacidades de los trabajadores.
- Mejorar la calidad de las relaciones laborales.

Se debe buscar una adecuada gestión preventiva, encontrando el equilibrio entre las condiciones de trabajo y el factor personal, con la finalidad evitar la aparición de

consecuencias negativas, en la salud del trabajador y en la organización.

Bullying laboral

Vicente y Cervera (2005) sostienen que:

Como cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente los comportamientos, palabras actos, gestos y escritos que pueden atentar contra a personalidad, la dignidad la integridad física o psíquica del individuo o que puedan poner en peligro su empleo o denigrar el clima de trabajo. Es decir, el Bullying laboral se esquematiza en el maltrato psicológico continuada hacia un individuo por parte de sus compañeros de trabajo o jefes. (p. 453).

Como surge el mobbing en un centro laboral:

- Comienza por un acosador o grupo de acosadores ante la víctima, debido sobre todo a que la víctima es diferente a los acosadores, esta diferencia puede llegar porque la víctima es más brillante o conocida en su ámbito laboral que el acosador que se presenta en una faceta oscura de persona insegura pese a que su apariencia sea lo contrario a la acosada, de un individuo independiente que quiere hacer las cosas a su manera o simplemente de una nueva forma.
- La persona que inicia siguiendo órdenes de la superioridad no solo del superior jerárquico del acosado, sino de la empresa en sí. Y ello porque la persona acosada es tremendamente incomoda a la organización empresarial, estaríamos en este caso supuesto como mobbing institucional.

En ambos casos, los ataques se manifiestan de manera clara y determinante que el acosado se dé por sometido y abandone su puesto de trabajo o la empresa sin tener que

despedirlo sino porque la persona acosada ya no soporta el hostigamiento.

Clases de mobbing:

Es aquel que ejercen uno o varios colaboradores sobre aquella persona que cuenta con un alto rango jerárquico en la organización. Casualmente puede ocurrir cuando alguien exterior a la empresa se incorpora a ella con un rango laboral superior. Sus métodos no son aprobados por colaboradores que se encuentran bajo su dirección y ocurre cuando el trabajador consigue ese puesto.

- Mobbing horizontal

Es un grupo de trabajadores donde se constituye como un individuo y actúa como una barrera con el fin de conseguir el único objetivo. El supuesto trabajador/a se ve acosado/a por un compañero con el mismo rango jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, tenga una posición de facto superior. La agresión se puede dar por problemas personales o porque algunos de los miembros del grupo sencillamente no acepta los parámetros de la organización.

- Mobbing descendente

Sucede como la situación más habitual, el individuo que ejerce el poder lo hace a través de desprecios, falsas acusaciones que pretende afectar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición en la jerarquía laboral o simplemente se trata de una estrategia empresarial donde el fin es deshacerse de

una persona forzando el abandono voluntario sin proceder a su despido legal, ya que sin motivo acarrearía un coste económico para la empresa.

Estrategias personales para superar el Bullying laboral:

- Se reconoce el problema del mobbing como tal: identificamos el problema.
- Registrar las agresiones que es objeto desde el inicio.
- Las agresiones realizarlas públicas que se manifiesta en secreto y comunicarlas a compañeros, jefes, y otros.
- Presentan dificultades emocionalmente: evitar reaccionar ante las agresiones.
- Saber manejar la ira y el resentimiento: evitar explosiones de ira.
- Responder a las calumnias y críticas destructivas con asertividad.
- Proteger los datos, documentos y archivos del propio trabajo y guardar todo con llave, desconfiando de las capacidades manipulativas de los acosadores.
- Se tiene que evitar el aislamiento social: salir hacia fuera y afrontar socialmente la situación del acoso.
- Rechazar la inculpación sin aceptación ni justificación mediante la exteriorización de la culpabilidad.
- No intentar convencer o cambiar al acosador.
- No caer en la inhibición: Explicar a otros el acoso. Hablar del tema del acoso, comunicarlo, escribirlo, relatarlo, etc.
- Desarrollar la empleabilidad propia: incrementar la formación y capacitación profesional.
- No debemos permitir irnos a la baja laboral o a la renuncia voluntaria antes de permitir que se destruya psíquicamente a la persona.

- Solicitar desde el principio asesoramiento psicológico especializado.
- Solicitar consejo legal para hacer valer y defender los derechos propios.
- Permitirse agobiar por el daño propio.
- Perdonar al acosador como forma de liberación final.

Es decir, la evaluación de riesgo psicosociales para la salud, tienen que ser reconocidos, evaluados y controlados, buscando la mejora económica con calidad brindándose como deber social de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.

2.2.2.5. Talento organizacional

Saracho (2011) sostiene que: “Se define como talento a aquellos empleados que, en cualquier posición de la estructura, agregan un valor crítico la organización o lo harán en un periodo predecible y planificado de tiempo” (p.35).

Jericó (2001) expone:

El talento es aquella gente cuyas capacidades están comprometidas a hacer cosas que mejoren los resultados en la organización. Asimismo, define al profesional con talento como un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en su entorno y organización. (p. 172).

Es decir, el talento organizacional se centra en el conjunto de capacidades y habilidades en la obtención de resultados necesarios e importantes para ser competitivo en el entorno profesional.

Tipo de talento

Los tipos de talentos como directivo, comercial, técnico, operativo, innovador y emprendedor se dice que para cada uno de ellos se requieren diferentes capacidades, además que el incremento de aportación dependerá del rol en el cual se desenvuelva. De esta manera un profesional puede alcanzar resultados no muy buenos en cierta área o empresa, pero no quiere decir que en otro entorno no lo pueda lograr.

Del talento individual al talento organizacional

Para que un profesional desarrolle talento organizacional, necesita de una organización que le brinde oportunidad de expresar sus ideas libremente, que lo apoye y sobre todo que le facilite los recursos necesarios para desarrollarla. Otra cuestión importante para el desarrollo del talento organizacional es la interacción con terceros, ya que de esta manera se maximiza la efectividad de la empresa en cuanto a conocimientos adquiridos dentro de la misma empresa, así como también se logra un reforzamiento de conocimientos.

Los ingredientes claves del talento

- Los ingredientes claves que se necesitan para la existencia de talento son: capacidades, compromiso y acción. Estos ingredientes deben de ser siempre visibles en los profesionales competentes, ya que sin éstos sería difícil demostrar que en ellos existe algún tipo de talento.
- Capacidades se refiere a los conocimientos, habilidades y actitudes ó competencias, que se desarrollan dentro de la empresa.
- Compromiso se entiende como el grado máximo de

involucramiento hacia la empresa para la cual se opera, ya que de esto depende que el profesional aporte su mejor esfuerzo. La organización es la que tiene la responsabilidad de fortalecer el compromiso motivándolo y pagando por ello, para así evitar que el profesional se abandone o emigre a otra empresa.

- Acción lo cual se entiende cómo hacer, velocidad o innovación constante; es decir que debido al mundo tan cambiante en el cual vivimos, debemos siempre estar alertas a esos cambios y contrarrestarlos a gran velocidad, ya que, si no lo hacemos, nos quedaremos como profesionales obsoletos.

Programas para el desarrollo del talento dentro de una organización

- Planes de sucesión y diagrama de reemplazo: son imprescindibles y deben implementarse.
- Jefe entrenador: dada la relevancia que tiene, y se sugiere para todo tipo de organización.
- Persona clave y planes de carrera: para su implementación no hay único camino a seguir, se dará empezará con personas que estén listas para ocupar posiciones de mayor nivel de acuerdo a las necesidades de la organización.
- Mentoring y plan de jóvenes profesionales: se sugiere que sean implementados una vez que se hayan puesto en práctica la mayoría de los programas
- Entrenamiento experto: la recomendación más fuerte es desarrollar la capacidad de entrenar en los jefes

Modelos para construir un talento organizacional

- Medir y evaluar capacidades: Cuando los recursos

humanos están implementando, proveen las mediciones necesarias, sin embargo, se pueden aplicar a instancias específicas tanto para conocimientos como para competencias

- Programas organizacionales que permiten contar con personas preparadas frente a posible sucesiones y promociones: Aquellos que permiten tener personas preparadas frente a reemplazos o sucesiones donde implique promover a un colaborador aun nivel superior
- Programas organizacionales para el desarrollo de personas: se enfocan en el desarrollo, donde se desea alcanzar planes de acción para crear talento
- El rol de los jefes: los programas organizacionales son eficaces donde se implantan el desarrollo de personas preparadas frente a eventuales necesidades de sucesión y promociones.

-

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada Variable gestión del capital humano

Gestión del capital humano nos explica un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones y depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental donde se analizan aspectos importantes en las empresas para un buen desarrollo.

Estrategia organizacional

Se define como la creación, implementación y evaluación de las decisiones tomadas en una organización donde se alcanzarán los objetivos a largo plazo.

Modelos estratégicos

Se define como el conjunto de representaciones de la realidad,

elaborados para facilitar su comprensión basado en el conocimiento y la experiencia.

Capital intelectual

Se basa en el conocimiento intelectual de la organización, se refleja en las habilidades, la experiencia y la formación; donde la organización debe preocuparse siempre de capacitar a los colaboradores para que subsista a lo largo del tiempo.

Relaciones interpersonales

Relaciones interpersonales nos explican de las habilidades para percibir las emociones y los mensajes de los demás, y para responder de forma adecuada o asertiva.

Talento organizacional

Es una herramienta sumamente importante para que la producción sea mucho mayor y la satisfacción del personal empleado también.

Habilidades sociales

Se define como las capacidades que permiten el desarrollo de acciones y conductas donde la persona pueda tener un buen clima laboral.

Riesgo psicosocial

Se define como las condiciones como el riesgo para la salud que se presentan en el ámbito laboral.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio y diseño

Tipo de estudio

La investigación es de tipo no experimental transversal porque busca describir explicar la relación entre las variables, planteadas en un momento dado. Siendo la investigación transversal descriptiva puesto que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta cada una de las variables.

Respecto a los diseños no experimentales Hernández et al. (2014) refiere:

Se dan a conocer como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (p. 152).

En la investigación transeccional Hernández et al. (2014): “Se define donde recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede” (p. 154).

Diseño de investigación

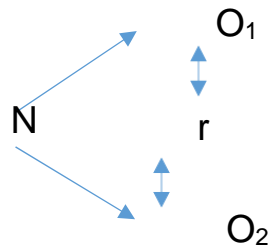
Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento.

Hernández et al. (2014) define que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p.93)

Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que: “Un estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista en entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (p. 81).

La investigación esta expresada en el siguiente esquema:



Donde:

N : Colaboradores de la empresa de transporte urbano ETS.

Salvador SAC - Villa El Salvador - 2018

O1 : Gestión del capital humano

O2 : Relaciones interpersonales

r : Relación entre O1 y O2

3.2. Población y muestra

Población

Según Jany (1994) población: “es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48).

Fracica (1988) citado por Bernal (2010) señala que la población es: “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la

investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160).

La población está conformada por 77 colaboradores que pertenecen al área administrativa y operativa de la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Tabla 1

Población de colaboradores administrativos y operativos de la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador-2018

Frecuencia	Porcentaje
Administrativos	1722%
Operativos	6078%
	77 00%

En la tabla 1 se observa que la población está conformada por 17 colaboradores administrativos que representan el 22% y 60 colaboradores operativos que representan el 78% de la población.

Muestra

El diseño de la presente investigación es una muestra probabilística que consta de 77 colaboradores de la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018. La muestra se considera de tipo probabilística y la técnica es censal, porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de colaboradores.

Hernández et al. (2014) define que “Las muestra probabilísticas también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas” (p. 189).

Tabla 2

Distribución de la muestra por sexo de la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC - Villa El Salvador-2018

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	10	13%
Masculino	67	87%
Total	77	100%

Como se aprecia en la tabla 2 los colaboradores del sexo femenino son 10 lo que representa el 13% de la muestra y los colaboradores masculinos son 67 que representa el 87% de la muestra total.

Tabla 3

Distribución por condición laboral de la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador-2018

	Frecuencia	Porcentaje
Contrato estable	17	22%
Contrato temporal	60	78%
Total	77	100%

Como se aprecia en la tabla 3 los colaboradores con contrato estable son 17 lo que representa el 22% de la muestra y los colaboradores con contrato temporal son 60 que representa el 78% de la muestra total.

3.3. Hipótesis Hipótesis general

H¹ Existe relación altamente significativa entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

H⁰ No existe relación altamente significativa entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Hipótesis específico

Existe la relación entre la estrategia organizacional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano en la ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Existe la relación entre los modelos estratégicos y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Existe la relación entre el capital intelectual y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

3.4. Variables - Operacionalización

Definición conceptual de gestión del capital humano

Chiavenato (2009) sostiene que: “es una función administrativa dedicada a la integración, la formación, la evaluación y la remuneración de los empleados; influyendo en la eficacia de los trabajadores y de las organizaciones” (p. 9).

Definición operacional de gestión del capital humano

La gestión del talento es fundamental como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización. La empresa responde a las dimensiones de estrategia organizacional, modelos estratégicos, capital intelectual expresados en 28 ítems del instrumento a aplicar en la escala Likert.

Definición conceptual de relaciones interpersonales

Dongil y Cano (2014) lo definen como: “un conjunto de capacidades y destrezas que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones y diferentes situaciones” (p. 1).

Definición operacionalización de relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son importantes porque juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. La empresa responde a las dimensiones de estrategia organizacional, modelos estratégicos, capital intelectual expresados en 28 ítems del instrumento a aplicar.

Operacionalización

Tabla 4

Cuadro de operacionalización de la variable de gestión del capital humano.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rango
Estrategia organizacional	Objetivos	Del 1 al 10	Completamente en desacuerdo	Bajo ≤ 31
	Implementación			Medio 32-41
	Oportunidades			Alto ≥ 42
Modelos estratégicos	Estructura organizacional	Del 11 al 19	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bajo ≤ 31
	Competencia de la organización			Medio 32-38
	Cultura organizacional			Alto ≥ 39
Capital intelectual	Investigación	Del 20 al 28	Completamente de acuerdo	Bajo ≤ 30
	Educación			Medio 31-38
	Conocimiento			Alto ≥ 39

Tabla 5

Cuadro de operacionalización de la variable de relaciones interpersonales.

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición y valores	Niveles y rango
Talento organizacional	Habilidades	Del 1 al 10	Completamente en desacuerdo	Bajo ≤33
	Innovación			Medio 34-41
	Experiencia		En desacuerdo	Alto ≥42
Habilidades sociales	Capacidades	Del 11 al 19		Bajo ≤27
	Destrezas interpersonales		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Medio 28-35
	Liderazgo			Alto ≥36
Riesgo psicosocial	Conflictos	Del 20 al 28	De acuerdo	Bajo ≤28
	Bajo rendimiento			Medio 29-35
	Renuncias		Completamente de acuerdo	Alto ≥36

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de reelección

Método de investigación

El método utilizado para el desarrollo de la presente investigación será el método cuantitativo porque se centra en los números para realizar la investigación y comprobar la información.

Respecto al método cuantitativo Hernández (2016) refiere: “Se establece a su utilidad para determinados diseños de estudio que requieren no tanto una representatividad de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema” (p. 190).

Técnicas de investigación

En el desarrollo de la presente investigación se hará uso de diferentes técnicas donde se realiza procesos metodológicos y

sistemáticos que se encargan de operar e implementar los métodos de investigación teniendo la facilidad del recojo de información de manera inmediata; las técnicas tienen ventajas y desventajas al mismo tiempo, y ninguna de ellos puede garantizar y sentirse más importante que otros, ya que todo depende del Nivel del problema que se investiga y al mismo tiempo de la capacidad del investigador para utilizarlas en el momento más oportuno.

Instrumentos de recolección de datos

En la presenta investigación se aplicarán cuestionarios primero para evaluar la gestión del capital humano y la segunda de las relaciones interpersonales de la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Cuestionario

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. En general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse.

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Instrumento de actividades: Gestión del capital humano

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario Gestión del capital humano

Autor: Raquel Gregoria Zela Ramírez

País: Perú

Año: 2018

Administración: Individual

Duración: 35 minutos

Significación: está conformado por tres dimensiones, estrategia organizacional modelos estratégicos, capital intelectual en la que está enfocado evaluar si es factible la gestión del capital humano en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018 para adquirir la necesaria información. Este instrumento está conformado por 28 ítems que ayuda a evaluar la variable de estudio pasando por criterio de validez y confiabilidad se calificara los ítems de acuerdo a la siguiente escala.

1. Completamente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Completamente en desacuerdo

Instrumento de actividades: Relaciones interpersonales

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario Relaciones interpersonales

Autor: Raquel Gregoria Zela Ramírez

País: Perú

Año: 2018

Administración: Individual

Duración: 35 minutos

Significación: está conformado por tres dimensiones, talento organizacional, habilidades sociales y riesgo psicosocial en la que está enfocado evaluar si es factible la relación interpersonal en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018 para adquirir la necesaria información. Este instrumento está conformado por 28 ítems que ayuda a evaluar la variable de estudio pasando por criterio de validez y confiabilidad se calificara los ítems de acuerdo a la siguiente escala.

1. Completamente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Completamente de acuerdo

Validación y confiabilidad del instrumento

En la medida que los instrumentos de la investigación se han ido utilizando con el objetivo de medir la relación de ambas variables de estudio deben de estar sometidos a una prueba de validez y confiabilidad del instrumento para realizar las evaluaciones y aplicarse para la investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que la validez, en términos generales, “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.201).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen que: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

3.7. Plan de análisis estadístico de datos

En la presente investigación la información recolectada a través de los instrumentos diseñados anteriores eran procesados y expresados en forma estadística permitiendo así llegar a la conclusión relacionada a las hipótesis planteadas anteriormente. Para conseguir esto se realizará un registro un registro de codificación de los datos recogidos para luego hacer una tabulación de los mismo y así dar la lectura e interpretación de los resultados, así mismo realizar una contrastación de los resultados obtenido con las hipótesis de la investigación para finalizar en la elaboración de conclusiones.

Los datos recogidos a través de los instrumentos y técnicas mencionadas anteriormente recurriendo a las personas encuestadas y a fuentes ya mencionadas serán ingresados al programa computarizado SPSS versión 23 para poder realizar informes en cuadros a precisiones porcentuales.

Tomando en cuenta las características de la muestra y el nivel de las variables de la presente investigación posiblemente se emplearán los siguientes estadísticos.

Media aritmética

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen que

Es la medida de tendencia central más utilizada y puede definirse como el promedio aritmético de una distribución. Se simboliza como \bar{X} y es la suma de todos los valores dividida entre el número de casos. Es una medida solamente aplicable a mediciones por intervalos o de razón. (p. 293).

Media aritmética

$$\frac{X_1+X_2+X_3+X_4+\dots+X_n}{N}$$

N= total de números

X= datos

Desviación estándar

Hernández, Fernández y Baptista (2010) lo definen como:

El promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media. Esta medida se expresa en las unidades originales de medición de la distribución. Se interpreta en relación con la media. Cuanto mayor sea la dispersión de los datos alrededor de la media, mayor será la desviación estándar. (p. 294).

$$s = \sqrt{S^2}$$

S^2 = Varianza

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Molina (2008) sostiene que: “es una medida entre dos variables aleatorias continuas para calcularla es necesario que los datos estén ordenados y reemplazados en el orden adecuado” (p. 91).

$$P = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N-1)}$$

P= coeficiente de correlación de Spearman

D=diferencia entre los correspondientes estadísticos

N=número de parejas

Alfa de Cronbach

Molina (2008) afirma que:

Este coeficiente analiza concretamente de la consistencia interna de la escala como una dimensión de su fiabilidad mediante el cálculo de la correlación entre los ítems de la escala a su vez puede considerarse como coeficiente de correlación y su valor oscilante entre 0º. (p. 73).

$$a = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\varepsilon S}{S} \right]$$

K= número de ítems

Sumatoria de varianzas

Varianza de la suma de ítems

Coeficiente de alfa de Cronbach

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Análisis de fiabilidad de las variables gestión del capital humano y las relaciones interpersonales

Validez del instrumento de la variable gestión del capital humano

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación se presenta los resultados del mismo.

Tabla 6

Resultados de la validación del cuestionario de gestión del capital humano.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Ademar Vargas	Aplicable
Joanna Herrera	Aplicable
Gilmer Martínez	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Análisis de la fiabilidad

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de gestión del capital humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	28

Interpretación

Se observa en la tabla que el instrumento usado para la recolección de datos sobre la gestión del capital humano es confiable ya que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.948 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.

Validez del instrumento de la variable relaciones interpersonales.

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 8

Resultados de la validación del cuestionario de relaciones interpersonales.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Ademar Vargas Díaz	Aplicable
Joanna Herrera Zavaleta	Aplicable
Gilmer Martínez Muñoz	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos

Análisis de la fiabilidad.

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 9

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de la variable para el cuestionario de relaciones interpersonales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	28

Interpretación

Se observa en la tabla que el instrumento usado para la recolección de datos sobre las relaciones interpersonales es confiable ya que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.919 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.

4.2. Resultados descriptivos de la variable gestión del capital humano y las relaciones interpersonales.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión del capital humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	10,4	10,4	10,4
	MEDIO	51	66,2	66,2	76,6
	ALTO	18	23,4	23,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

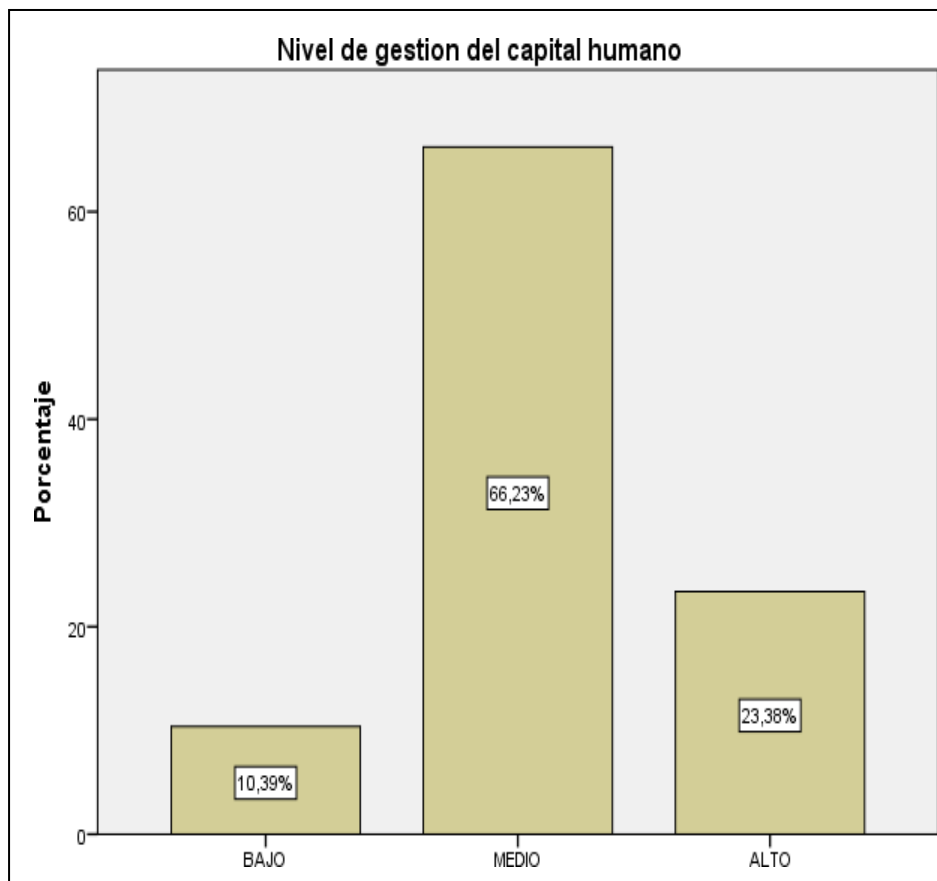


Figura 1. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión del capital humano.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 8 colaboradores que corresponden al 10.39% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la gestión del capital humano, por otro lado, 51 colaboradores que representan el 66.23% de la población manifestaron que la gestión del capital humano se encuentra en un nivel medio y finalmente 18 colaboradores que representan el 23,38% de lo población consideran que la gestión del capital humano se evidencia en un nivel alto.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	7,8	7,8	7,8
	MEDIO	53	68,8	68,8	76,6
	ALTO	18	23,4	23,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

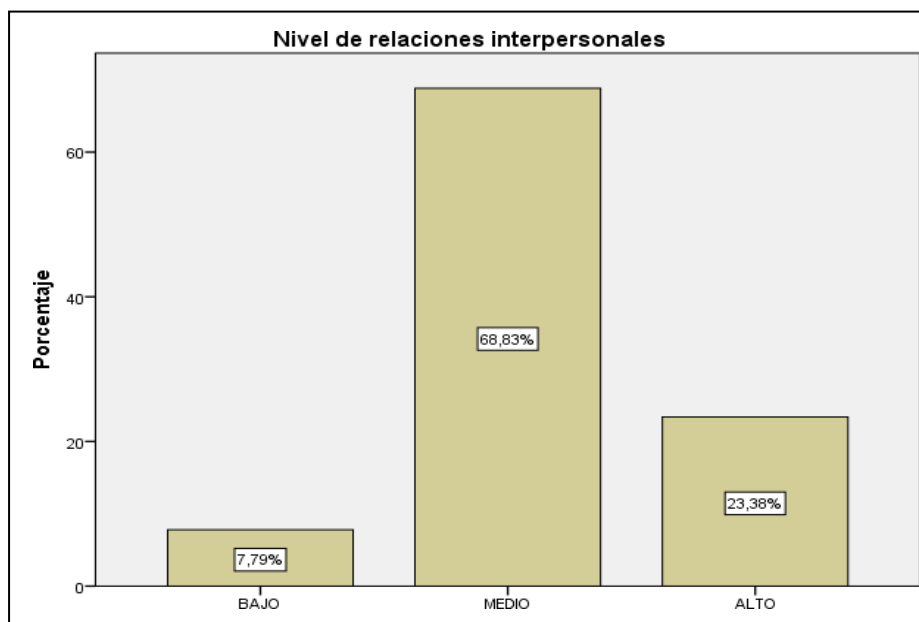


Figura 2. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable relaciones interpersonales.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 6 colaboradores que corresponden al 7.79% del universo en estudio perciben un nivel bajo de relaciones interpersonales en la empresa, de la misma manera 53 colaboradores representados por el 68,83% de la población en estudio evidencian contar un nivel medio de relaciones interpersonales y finalmente 18 colaboradores representan el 23.38% de la población considerar tener un nivel alto de relaciones interpersonales en la empresa.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable de estudio

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión estrategia organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	12	15,6	15,6	15,6
	MEDIO	47	61,0	61,0	76,6
	ALTO	18	23,4	23,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

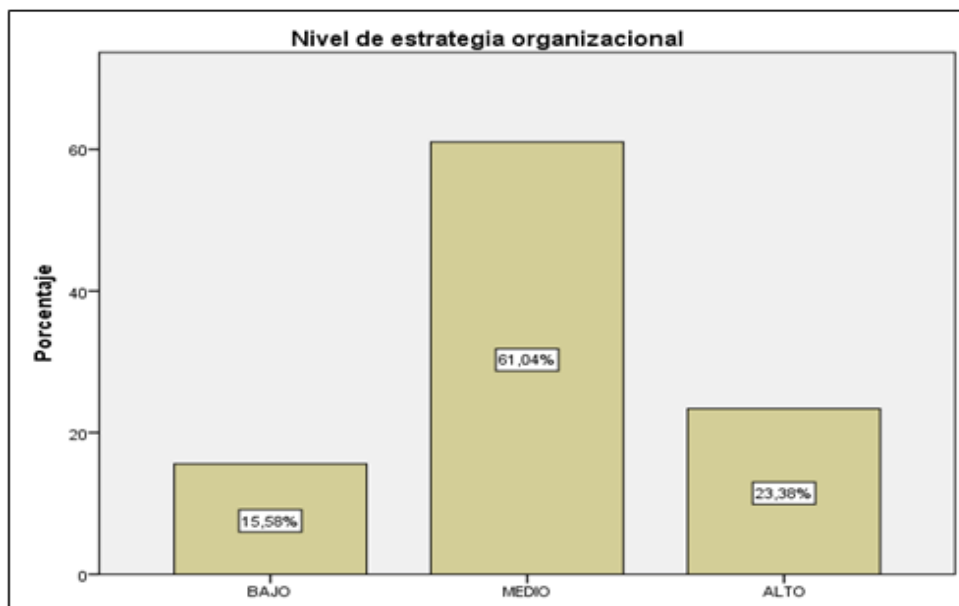


Figura 3. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión estrategia organizacional.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 12 colaboradores que corresponden al 15,58% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión estrategia organizacional, por otro lado, 47 colaboradores representados por el 61,04% de la población perciben tener un nivel medio la estrategia organizacional y finalmente 18 colaboradores que representan el 23,38% de lo población señalan tener un nivel alto respecto a la estrategia organizacional de la empresa.

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión modelo estratégico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	13,0	13,0	13,0
	MEDIO	49	63,6	63,6	76,6
	ALTO	18	23,4	23,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

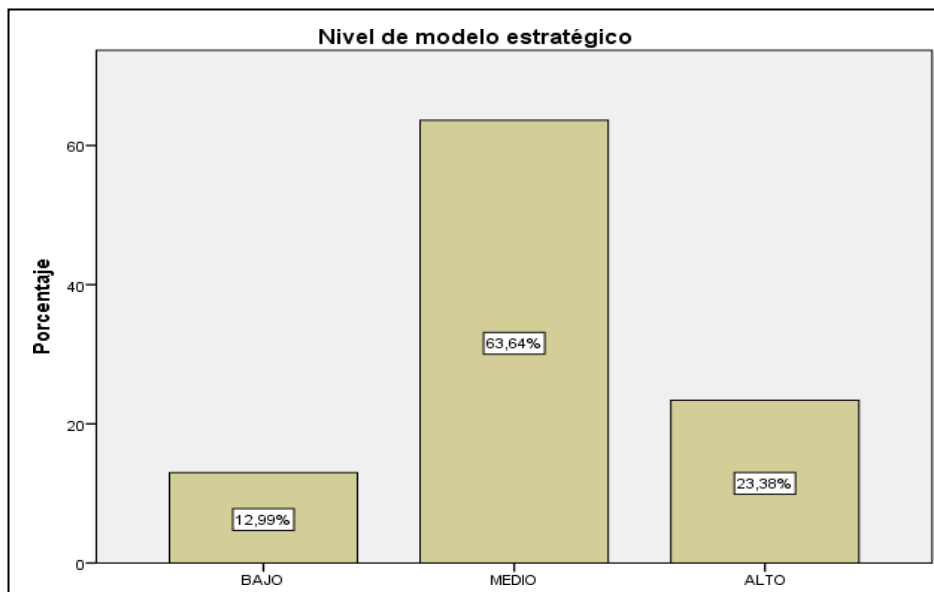


Figura 4. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión modelo estratégico.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 10 colaboradores que corresponden al 12,99% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión modelo estratégico, de la misma manera 49 colaboradores representados por el 63,64% de la población en estudio presenta un nivel medio en modelo estratégico y finalmente 18 colaboradores que representan el 23,38% de lo población señalan tener un nivel alto en condiciones en modelo estratégico.

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión capital intelectual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	11,7	11,7	11,7
	MEDIO	54	70,1	70,1	81,8
	ALTO	14	18,2	18,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

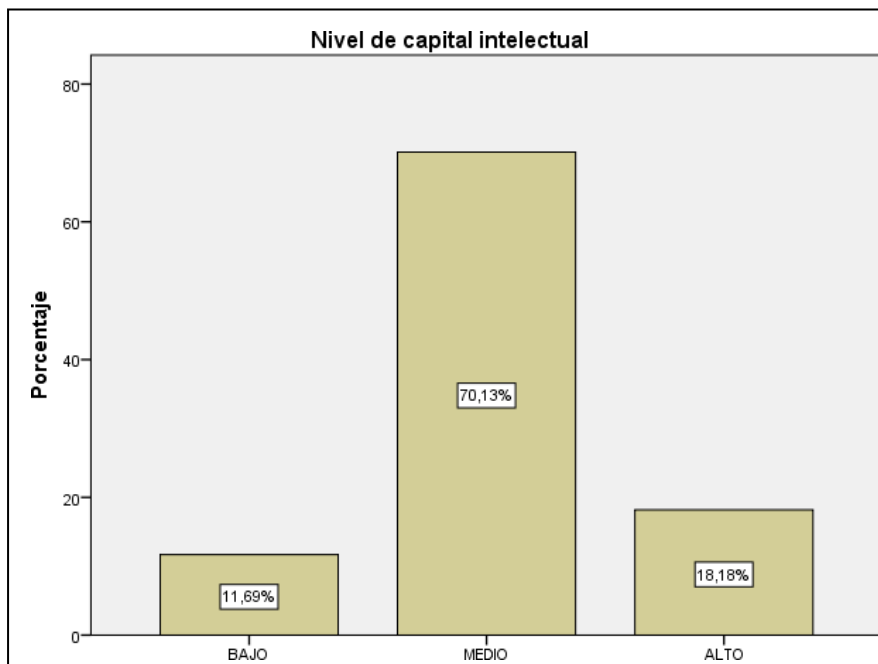


Figura 5. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión capital intelectual.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 9 colaboradores que corresponden al 11,69% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión capital intelectual, de la misma manera 54 colaboradores representados por el 70,13% de la población en estudio presenta un nivel medio en capital intelectual y finalmente 14 colaboradores que representan el 18,18% de lo población señalan tener un nivel alto respecto al capital intelectual.

4.4 Resultados inferenciales

4.4.1 Prueba de normalidad para la variable de estudio

Ho: La distribución de la variable relaciones interpersonales es paramétrica normal.

H1: La distribución de la variable relaciones interpersonales no es paramétrica normal.

Tabla 15

Prueba de normalidad de las variables gestión del capital humano y relaciones interpersonales

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones interpersonales	,278	77	,000	,871	77	,000

Interpretación

A través de la presente tabla se observa que al aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova, el cual corresponde debido a que el instrumento fue aplicado a 77 sujetos; se muestra un resultado con un p-valor al 0,00 menor al 0.05, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula, la cual indica que la distribución de la variable relaciones interpersonales es una distribución no paramétrica normal, por lo tanto, se aplicará el estadístico de Rho de Spearman.

4.4.2 Procedimientos correlacionales

Tabla 16

Análisis correlacional entre las variables gestión del capital humano y relaciones interpersonales.

		Relaciones interpersonales
Gestión del capital humano	Coefficiente de correlación	,892**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	77

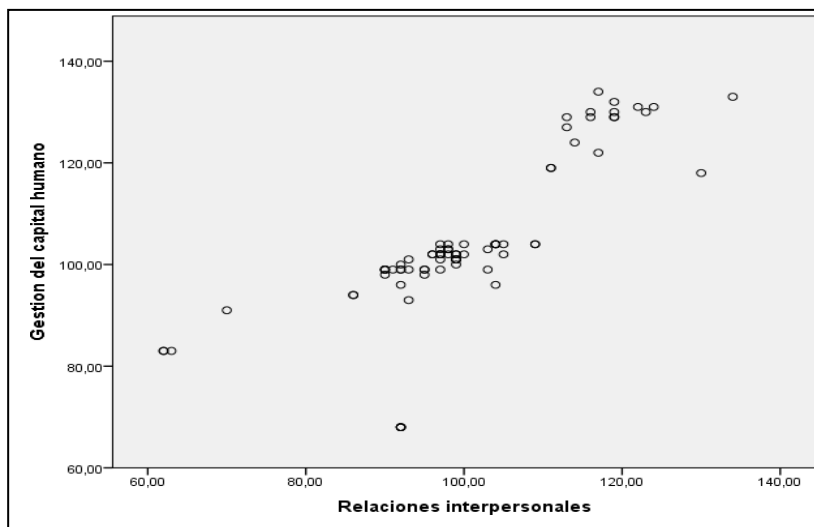


Figura 6. Dispersión de la correlación entre las variables gestión del capital humano y relaciones interpersonales.

Interpretación

En la presente tabla y figura se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación de Rho de Spearman al 0.892, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre las variables gestión del capital humano y relaciones interpersonales de la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018. Lo cual se interpreta que a mayor gestión del capital humano mayor será las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador -2018.

Tabla 17

Análisis correlacional entre la variable relaciones interpersonales y la dimensión estrategia organizacional

		Estrategia organizacional
Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,866**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	77

Interpretación

En la presente tabla y figura se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación de Rho de Spearman al 0.866, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la estrategia organizacional en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018. Lo cual se interpreta que a mayores relaciones interpersonales mayor será la estrategia organizacional en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Tabla 18

Análisis correlacional de la variable relaciones interpersonales y la dimensión modelos estratégicos

		Modelos estratégicos
Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,677**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	77

Interpretación

En la presente tabla se muestra una correlación positiva media según el estadístico de correlación de Rho de Spearman al 0.677, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y los modelos estratégicos en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador. Lo cual se interpreta que a mayores relaciones interpersonales mayor será los modelos

estratégicos en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Tabla 19

Análisis correlacional de la variable relaciones interpersonales y la dimensión capital intelectual.

		Capital intelectual
Relaciones	Coefficiente de correlación	,795**
interpersonales	Sig. (bilateral)	,000
	N	77

Interpretación

En la presente tabla se muestra una correlación positiva media según el estadístico de correlación de Rho de Spearman al 0.795, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el capital intelectual en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018. Lo cual se interpreta que a mayores relaciones interpersonales mayor será el capital intelectual en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

4.4.3. Pruebas de las hipótesis

De la hipótesis general:

Ha: Existe relación entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Ho: No existe relación entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Al realizar el análisis estadístico Rho de Spearman, arrojó 0.892, encontrándose una correlación positiva considerable, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo cual se afirma que existe una relación significativa entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Contraste de las hipótesis específicas:

H₀: No existe relación entre las relaciones interpersonales y estrategia organizacional en la empresa transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Al realizar el análisis estadístico de Rho de Spearman arrojó 0.866, encontrándose una correlación positiva considerable, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo cual se afirma que existe una relación significativa las relaciones interpersonales y estrategia organizacional en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

H₀: No existe relación entre las relaciones interpersonales y modelos estratégicos en la empresa transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Al realizar el análisis estadístico Rho de Spearman, arrojó 0.677, encontrándose una correlación positiva media, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo cual se afirma que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y modelos estratégicos en la empresa transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Ho: No existe relación entre las relaciones interpersonales y capital intelectual en la empresa transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Al realizar el análisis estadístico de Rho de Spearman arrojó 0.795, encontrándose una correlación positiva media, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo cual se afirma que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y capital intelectual en la empresa transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los resultados que se logró obtener en la presente tesis con respecto al objetivo general: “Determinar la relación que existe entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC - Villa El Salvador - 2018. Podemos decir que los resultados fueron favorables, ya que se encontró un acuerdo de procesamiento estadístico aplicado los resultados arrojan una significancia p-valor al 0,00 menor al 0.05, lo cual nos permite aceptar la hipótesis nula, la cual indica que la distribución de la variable gestión del capital humano es una distribución no paramétrica normal, por lo tanto, se aplicará el estadístico de rho de spearman. Esta relación muy alta entre las variables en estudio, dichos resultados coinciden con los resultados plasmados en el estudio de Nolberto (2017) quien, en su tema de investigación titulado “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaquí, 2017”, donde arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador. En cuanto a la investigación de Oscoco. (2015) en su tesis titulada Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha - Andahuaylas – Apurímac, donde tiene como objetivo principal, determinar la relación existente de la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal en la municipalidad distrital de Pacucha, donde se evidencia una relación directa entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral; al igual que en nuestro caso, la relación es directa debido a que nos referimos a la gestión del capital humano en nuestra investigación, el cual es relacionado con las relaciones interpersonales.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, se encontró que existe una relación significativa en determinar la relación que existe entre la estrategia organizacional y las relaciones

interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano en la ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018. Respecto a López, Domingos y Machado (2014) “las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del Centro Educativo de nuevo Chorrillos”, indican en su objetivo definir relaciones interpersonales y clima organizacional, logrando construir una armonía entre los trabajadores demostrando un excelente ambiente laboral; al igual que Espinoza (2014) en su tesis titulada “análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón”, donde su objetivo es desarrollar la cultura organizacional como elemento efectivo de integración de las relaciones humanas en la Institución educativa Omaira Sánchez Garzón, y se ha diagnosticado la problemática en la institución educativa a través de la aplicación estudio e interpretación de la encuesta encontrándose que el 61% tiene serias deficiencias en relación al manejo de la comunicación interna, la misma que acrecienta el deterioro de las relaciones humanas. Encontrado que no motivan al personal y así lo demuestra el 61% encuestados, al señalar que la motivación es a veces lo que repercute en su autoestima, percibiendo carencia de lineamientos motivacionales en la institución. Donde se evidencia una relación directa en su objetivo es desarrollar la cultura organizacional como elemento efectivo de integración de las relaciones humanas en la Institución educativa Omaira Sánchez Garzón; al igual que en nuestro caso, que se encontró en nuestro objetivo determinar la relación que existe entre la estrategia organizacional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano en la ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018, el cual es relacionado con las relaciones interpersonales.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, se encontró establecer la relación que existe entre los modelos estratégicos y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador. Respecto a

Arce y Malva (2014) en su tesis de “El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013”, su objetivo es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari, su importancia es lograr que los colaboradores garanticen su estabilidad y satisfacción en las áreas que se desempeñan buscando así crear un ambiente de trabajo motivado, donde la empresa pueda contar con colaboradores proactivos donde se permite un desarrollo personal, mayor autonomía en el trabajo y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas para el trabajador en sus funciones laborales.

En cuanto al tercer objetivo se encontró una relación en identificar la relación entre el capital intelectual y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018. Respecto a Espinoza (2014) en su tema “Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón” el objetivo desarrollar la cultura organizacional como elemento efectivo de integración de las relaciones humanas en la Institución educativa Omaira Sánchez Garzón, donde conlleva usar técnicas y estrategias para lograr promover un ambiente sano y seguro para los trabajadores, logrando así un mejor desenvolvimiento en su trabajo y mejorando su calidad de vida

5.2. Conclusiones

Con respecto a los resultados obtenidos en relación con objetivo general el cual se enfoca en determinar la relación que existe entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC- Villa El Salvador – 2018 se encontró una correlación positiva considerable según el

estadístico de correlación de Rho de Spearman al 0.892, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre las variables gestión del capital humano y relaciones interpersonales de la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018. Lo cual se interpreta que a mayor gestión del capital humano mayor será las relaciones interpersonales en la empresa la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Con respecto a los resultados obtenidos en relación con el primer objetivo específico, el cual pide determinar la relación que existe entre la estrategia organizacional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano en la ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018, se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación de Rho de Spearman al 0.866, y un p- valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la estrategia organizacional en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018. Lo cual se interpreta que a mayores relaciones interpersonales mayor será la estrategia organizacional en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Con respecto a los resultados obtenidos en relación con el segundo objetivo específico, el cual pide establecer la relación que existe entre los modelos estratégicos y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018. Se muestra una correlación positiva media según el estadístico de correlación de Rho de Spearman al 0.677, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y los modelos estratégicos en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018. Lo cual se interpreta que a mayores relaciones interpersonales mayor será los

modelos estratégicos en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

Con respecto a los resultados obtenidos en relación con el tercer objetivo específico, el cual pide Identificar la relación entre el capital intelectual y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018, se muestra una correlación positiva media según el estadístico de correlación de Rho de Spearman al 0.795, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el capital intelectual en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018. Lo cual se interpreta que a mayores relaciones interpersonales mayor será el capital intelectual en la empresa de transporte urbano ETS. Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018.

5.3. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo general, se recomienda a la empresa mejorar la gestión del capital humano, incorporando el área de talento humano para que los encargados de área puedan planear, diseñar e implementar programas estratégicos como la implementación de festividades institucionales que se desarrollará cuatro veces al año donde los colaboradores puedan desempeñarse con total comodidad sus funciones diarias brindando un servicio cómodo cumpliendo con los objetivos planteados.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el primer objetivo específico sobre la estrategia organizacional se recomienda implementar un programa de capacitación y entrenamiento desarrollándose en cinco temas durante el año, para evidenciar la mejora de sus actividades diarias. De acuerdo a como vamos fortaleciendo las estrategias organizacionales, las cuales ayuden al desarrollo del talento en la organización fomentando valores y principios de cada colaborar.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el segundo objetivo específico sobre modelos estratégicos se recomienda desarrollar un reglamento interno de trabajo teniendo en cuenta puntos importantes para la empresa y para los colaboradores, para un buen desempeño y desarrollo en su ambiente laboral. Haciendo entrega en físico del reglamento interno a todos los trabajadores con sus cargos respectivos, siendo así la obligación de todos los trabajadores leerlos y aplicarlos en sus actividades diarias.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el tercer objetivo específico capital intelectual se recomienda enfocarse en habilidades, formación y competencias que cada colaborador aporta a la empresa para el progreso de esta y beneficios propios. Donde desarrollaremos un concurso proyecto de mejora continua que está basado en siete ítems. Adaptándose en la gestión del capital intelectual es la clave de la competitividad sostenida en las organizaciones siendo así su capacidad para adaptarse a un entorno dinámico y generar valor en un futuro logrando muchos beneficios para ambas partes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Revistas

- Del Canto, E. (2011). Gestión del capital humano, competencias y sociedad del conocimiento. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 89-113. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148006.pdf>
- Deloitte University Press. (2016). Tendencias globales en capital humano. 2016. *Deloitte University Press*, 1(1), 1-6. Recuperado de https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/human-capital/2016_PA_CapitalHumanoTrends_Esp.pdf
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 29 (2), 1. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012

Libros

- Alles M. (2007). *Desarrollo del talento humano basado en competencia* (3ª ed.). Buenos Aires: Granica
- Bernal C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano* (3ª ed.). México, D.F: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (4ª ed.). México, D.F: Mc Graw-Hill
- Goleman (1995). *Desarrollo Socio Emocional, Las artes sociales; relaciones interpersonales*. Recuperado de http://www.maristasac.org/portal/images/stories/jovenes/desarrollo_socioemocional_parte_2.pdf
- Hernández, R., Fernández. C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México, D.F: Mc Graw-Hill

Hernández, R. Fernández. C y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México D.F: Mc Graw-Hill.

Hoyo, A. (2004). *Estrés laboral*. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

Prócel, G. (2012). *Importancia de las Relaciones interpersonales en el ámbito laboral*. Recuperado de <http://urci.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/09/Conferencia-lunes-10-SEP-12.pdf>

Rojo, J. y Cervera, A. (2005). *Mobbing o acoso laboral*. Recuperado de <https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=17130117991>

Whetten, D. y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (6ª ed.). México: Pearson Educación.

Tesis

Arce. G. y Malvas. Y. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari - 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima, Perú..

Bolaños. J (2015). *Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos (estudio realizado en el distrito 090105 de institutos nacionales de educación básica por cooperativa de la cabecera departamental de Quetzaltenango)* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

Cevallos. Y (2013). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, dirección provincial agropecuaria de Santa Elena, año 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Santa Elena.

- Espinoza. M. (2014). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón*. (Tesis de pregrado). Universidad EAN, Cartagena.
- Inca. K (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- López. S, Domingo. M. y Manchado. I. (2014). *Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de nuevo Chorrillos* (Tesis de maestría). Universidad Cristiana de Panamá, Panamá.
- Nolberto. M (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaqui, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Oscoco. H (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha - Andahuaylas – Apurímac, 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Valentín. H (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur* (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.
- Pinedo, C. y Quispe, L. (2017). *Gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima
- Sandoval. L. (2015). *Sistema Integrado de Gestión de Talento Humano para mejorar el desempeño laboral en la Federación Deportiva del Carchi* (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes, Tulcán.

Blog

Pérez, O. (24 de mayo del 2016). Importancia de la gestión de talento humano en la empresa [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://blog.peoplenext.com.mx/importancia-de-la-gestion-de-talento-humano-en-la-empresa>

Página Web

Harvard Deusto. (2014). *Cuáles son las habilidades sociales más valoradas por las empresas*. 24 noviembre, 2014, de EAE Business School. Recuperado de <https://retos-directivos.eae.es/cuales-son-las-habilidades-sociales-mas-valoradas-por-las-empresas>

ANEXOS

ANEXO 01

Primera Pasada -- /20 < > ?



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
DE EMPRESAS

TESIS
"LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DE COLABORADORES DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE URBANO ETS. SALVADOR SAC – VILLA EL
SALVADOR"

PARA OPTAR EL TÍTULO
LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTOR
RAQUEL GREGORIA ZELA RAMÍREZ

Resumen de coincidencias✕

0 %

No existen fuentes coincidentes para este informe

Se ha encontrado malware
Windows Defender lo está eliminando.

ANEXO 02

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Sexo..... Condición laboral.....

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes a la gestión del capital humano en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

1.Completamente en desacuerdo	2. En desacuerdo.	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5.Completamente de acuerdo
-------------------------------	-------------------	-----------------------------------	---------------	----------------------------

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL						
1	El personal se encuentra capacitado en trato al público					
2	El personal conoce la visión de la organización.					
3	El personal conoce la misión de la organización.					
4	La empresa brinda entrenamiento de manejo a la defensiva.					
5	Se brinda beneficios laborales a los colaboradores.					
6	La empresa brinda capacitaciones para brindar un servicio cordial al cliente.					
7	La empresa cuenta con personal de bienestar social para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.					
8	La empresa sabe manejar la actual crisis económica.					
9	Se brinda oportunidad de ascender en la organización.					
10	Considera que la empresa brinda buenas condiciones de trabajo.					
MODELOS ESTRATEGICOS						
11	Conoce las actividades institucionales de la empresa.					
12	Tiene conocimiento de la organización de la empresa.					
13	Tiene claro la función a desempeñar en su área.					

14	La empresa desarrolla un buen servicio al cliente.					
15	La empresa renueva continuamente la flota vehicular.					
16	Cree usted que la empresa cuenta con un servicio moderno.					
17	Conoce la política de la empresa.					
18	La empresa se encarga de sembrar valores en los colaboradores.					
19	La empresa cumple con la responsabilidad social empresarial.					
CAPITAL INTELECTUAL						
20	La empresa busca nuevas formas de crecimiento.					
21	La empresa realiza constantes evaluaciones a los colaboradores en atención al cliente.					
22	La empresa busca brindar la información a los colaboradores de las nuevas normas de tránsito.					
23	La empresa cuenta con programa de mejora continua.					
24	La empresa busca el desarrollo de las habilidades de sus colaboradores.					
25	La empresa desarrolla el trabajo en equipo para el desarrollo de sus actividades.					
26	La empresa tiene identificada las ventajas de mejora sobre sus competidores.					
27	En la empresa se ha desarrollado una buena comunicación entre los colaboradores.					
28	Identifica sus conocimientos y logra transmitirlo eficazmente.					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Sexo..... Condición laboral.....

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes a las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador - 2018. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

1.Completamente en desacuerdo	2. En desacuerdo.	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5.Completamente de acuerdo
-------------------------------	-------------------	-----------------------------------	---------------	----------------------------

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
TALENTO ORGANIZACIONAL						
1	La empresa ha premiado las destrezas de los colaboradores					
2	Considera que la empresa ha obtenido logros laborales.					
3	La empresa toma en cuenta nuestras habilidades y destrezas.					
4	La empresa cuenta con capacidades para su desarrollo en el campo laboral.					
5	La empresa busca pro actividad de los colaboradores.					
6	La empresa busca la mejor forma para entrenar a la personas a ser creativas.					
7	La empresa ha implementado el programa de premiación al trabajador del mes.					
8	La empresa se centra en la experiencia del colaborador.					
9	Considera que la empresa busca experiencia en sus puestos.					
10	Considera que la empresa busca desarrollar experiencias en sus nuevos trabajadores.					
HABILIDADES SOCIALES						
11	Tiene dificultad al desarrollar trabajos en equipo.					
12	Los colaboradores se sienten desprotegidos en su centro laboral.					

13	La empresa muestra respeto ante sus colaboradores.					
14	La empresa potencia el talento de los colaboradores.					
15	La empresa potencia las habilidades de un colaborador.					
16	La empresa motiva a la participación de todos los trabajadores en distintas actividades institucionales.					
17	La empresa busca influir en los colaboradores para su desarrollo.					
18	Se delega responsabilidades en la empresa.					
19	La empresa motiva e inspira confianza en el desarrollo de su trabajo					
RIESGOS PSICOSOCIAL						
20	La empresa ha buscado soluciones para erradicar las malas relaciones entre colaboradores.					
21	La empresa sanciona las malas actitudes de los colaboradores					
22	Se realiza eventos de confraternidad para mejorar trabajos en equipo.					
23	La empresa esta alerta evitando problemas de acoso laboral					
24	La empresa cuenta con politicas que prevengan el acoso y hostigamiento laboral.					
25	La empresa busca motivar a sus colaboradores.					
26	Los colaboradores se sienten desprotegidos en su centro laboral.					
27	La empresa garantiza la estabilidad laboral.					
28	La empresa busca balancear la carga laboral.					

ANEXO 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO ETS. SALVADOR SAC – VILLA EL SALVADOR – 2018.

Problema	Objetivos	Hipótesis	variables e indicadores			
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe en la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador – 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la estrategia organizacional y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador -2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC - Villa El Salvador - 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la estrategia organizacional y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC – Villa El Salvador -2018.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC- Villa El Salvador - 2018</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la estrategia organizacional y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC - Villa El Salvador - 2018.</p>	Variable 1: Gestión del capital humano			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			<p>Estrategia organizacional</p> <p>Modelos estratégicos</p> <p>Capital intelectual</p>	<p>Objetivos Implementación Oportunidades</p> <p>Estructura organizacional Competencia de la organización Cultura organizacional</p> <p>Investigación Educación Conocimiento</p>	<p>1=completamente en desacuerdo</p> <p>2=En desacuerdo</p> <p>3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4=De acuerdo</p> <p>5=Completamente de acuerdo</p>	<p>Bajo ≤ 31 Medio32-41 Alto ≥ 42</p> <p>Bajo ≤ 31 Medio32-38 Alto ≥ 39</p> <p>Bajo ≤ 30 Medio31-38 Alto ≥ 39</p>

			Variable 2: Relaciones interpersonales			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>P.E ¿Qué relación existe entre los modelos estratégicos y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC –Villa El Salvador -2018</p> <p>P.E: Qué relación existe entre el capital intelectual y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS SalvadorSAC –Villa El Salvador -2018</p>	<p>O.E: Determinar la relación que existe entre los modelos estratégicos y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC –Villa El Salvador -2018.</p> <p>O.E: Determinar la relación que existe entre el capital intelectual y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC –Villa El Salvador -2018.</p>	<p>H.E. Existe relación significativa entre los modelos estratégicos y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC - Villa El Salvador - 2018.</p> <p>H.E Existe relación significativa entre el capital intelectual y las relaciones interpersonales en la empresa de transporte urbano ETS Salvador SAC - Villa El Salvador - 2018</p>	Talento organizacional	Habilidades Innovación Experiencia	1=completamente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bajo ≤ 33 Medio33 -45 Alto ≥ 45
			Habilidades sociales	Capacidades Destrezas interpersonales Liderazgo	4=De acuerdo 5=Completamente de acuerdo	Bajo ≤ 23 Medio23 -30 Alto ≥ 30
			Riesgo psicosocial	Conflictos Bajo rendimiento Renuncias		Bajo ≤ 28 Medio29-35 Alto ≥ 36

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: El nivel de estudio que se realiza es de corte transversal.</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <p>Método: El método a desarrollarse será método cuantitativo</p>	<p>Población: Se trabajó con una población de 77 colaboradores de la empresa ETS Salvador SAC del distrito de Villa El Salvador</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico –censal</p> <p>Tamaño de muestra: 77 colaboradores que representan a la población</p>	<p>Variable 1: gestión del capital humano</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Raquel Gregoria Zela Ramirez Año: 2018</p> <p>Ámbito de Aplicación: Colaboradores de la empresa ETS Salvador SAC del distrito de Villa el salvador.</p> <hr/> <p>Variable 2: Relaciones interpersonales</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Raquel Gregoria Zela Ramírez Año: 2018</p> <p>Ámbito de Aplicación: Colaboradores de la empresa ETS Salvador SAC del distrito de Villa el salvador.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Análisis descriptivo de frecuencia por dimensiones y variable mediante el uso de programa SPSS</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Pruebas de normalidad en las variables de estudio , mediante el uso del programa SPSS</p> <p>Descripción de la correlación de las variables de estudio, mediante el uso de programas SPSS.</p>

Anexo N°4

ETS SALVADOR S.A.C.



"Año del Diálogo y de la Reconciliación Nacional"

Villa El Salvador 11 de Junio del 2018

El señor **JULIO TEÓFILO SANTOS INOCENTE**, identificado con DNI Nro 08931134, Director Gerente General de la **EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS SALVADOR S.A.C.** con RUC 20126968176.

CERTIFICA

Que, la Señorita **RAQUEL GREGORIA ZELA RAMIREZ**, identificada con DNI 46151449, se encuentra realizando su tesis denominada **"LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO ETS SALVADOR S.L.A.C – VILLA EL SALVADOR** en la fecha.

Se expide el presente certificado para los fines que estime conveniente.

Atentamente,

ETS/ SALVADOR S.A.C.
Julio Teófilo Santos Inocente
DIRECTOR GENERAL

Of. Principal: Intersección Av. Separadora Industrial y Av. María Reiche - Urb. Pachacamac
Villa El Salvador - Lima / Telfs.: 293-3930 / 293-2645 / 293-0368 E-mail. etssalva@hotmail.com
Terminal: Calle Chuquitanta Lote 11, Inmueble 2, Fundo Chuquitanta - S.M.P - Lima.

ANEXO N°5

Validación del instrumento Encuestas de la gestión del capital humano

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic. /Ing.: Lic. Herrera Zavaleta Joanna

DNI: 40692979

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
Encuestas de las relaciones interpersonales

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic. /Ing.: Lic. Herrera Zavate, Joanna

DNI: 40692979

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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
Encuestas de la gestión del capital humano

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic. /Ing.: OP.R.C. Martínez Muñoz, Gilmer Gustavo

DNI: 25534333.....

Especialidad del validador: **Temático** [] **Metodológico** [] **Estadístico** []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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
Encuestas de las relaciones interpersonales

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic. /Ing.: CPPE. Martínez Muñoz, Gilvez Gustavo

DNI: 25584838

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
Encuestas de la gestión del capital humano

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic. /Ing.: *Alejo Vargas Diaz*

DNI:.....

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** 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
Encuestas de las relaciones interpersonales

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic. /Ing.: *Adever Vargas Díaz*

DNI:.....

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** 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.

	Son las normas, procesos y herramientas logrando mejoras en la productividad y competitividad.		Tiene claro la función a desempeñar en su área.																		
		Competencias de la organización	La empresa desarrolla un buen servicio.																		
			La organización renueva los vehículos para brindar un mejor servicio.																		
			Cree usted que la empresa cuenta con un servicio innovador.																		
		Cultura organizacional	Conoce la política de la empresa.																		
			La organización se encarga de sembrar valores en los colaboradores.																		
	La organización apoya instituciones sin fines de lucro.																				
	Capital intelectual Se define como el conjunto de habilidades y actitudes de los colaboradores en la organización.	Investigación	La organización busca nuevas formas de crecimiento.	/																	
			La organización realiza constantes evaluaciones a los colaboradores.																		
			La organización se centra en brindar información clara a los colaboradores.																		
		Educación	La organización cuenta con programa de mejora continua.																		
			La organización busca el desarrollo de sus habilidades.																		
La organización se centra en equipos de trabajo para su desarrollo.			/																		
Conocimiento		La organización tiene claro las ventajas competitivas ante sus competidores.																			
		En la organización se ha desarrollado una buena comunicación entre los colaboradores.																			
		Identifica sus conocimientos y logra transmitirlo eficazmente.																			

FIRMA DEL EVALUADOR

<p>Riesgo psicosocial</p> <p>Se define como los factores de riesgo para la salud que se da en el ámbito laboral.</p>	Liderazgo	Se motiva a la proactividad de los trabajadores.																							
		La organización busca influir en los colaboradores para su desarrollo.																							
		Se delega responsabilidades en la organización.																							
	conflictos	La organización motiva e inspira confianza en el desarrollo de su trabajo.																							
		La organización ha buscado soluciones para erradicar las malas relaciones.																							
		La organización sanciona las malas actitudes de los colaboradores.																							
	Bajo rendimiento	Se realiza eventos de confraternidad para mejorar trabajos en equipo.																							
		La organización esta alerta evitando problemas de acoso laboral.																							
		La organización cuenta con políticas que prevengan con el acoso y hostigamiento laboral.																							
	Renuncias	La organización busca motivar a sus colaboradores.																							
		Los colaboradores se sienten desprotegidos en su centro laboral.																							
		La organización garantiza la estabilidad laboral.																							
			La organización busca adecuar la carga y ritmo de trabajo en los colaboradores.																						

FIRMA DEL EVALUADOR

Son las normas, procesos y herramientas logrando mejoras en la productividad y competitividad.	Competencias de la organización	Tiene claro la función a desempeñar en su área.																			
		La empresa desarrolla un buen servicio.																			
		La organización renueva los vehículos para brindar un mejor servicio. Cree usted que la empresa cuenta con un servicio innovador.																			
	Cultura organizacional	Conoce la política de la empresa.																			
		La organización se encarga de sembrar valores en los colaboradores.																			
		La organización apoya instituciones sin fines de lucro.																			
	Capital intelectual	Investigación	La organización busca nuevas formas de crecimiento.																		
			La organización realiza constantes evaluaciones a los colaboradores.																		
			La organización se centra en brindar información clara a los colaboradores.																		
	Educación	La organización cuenta con programa de mejora continua.																			
		La organización busca el desarrollo de sus habilidades.																			
		La organización se centra en equipos de trabajo para su desarrollo.																			
	Conocimiento	La organización tiene claro las ventajas competitivas ante sus competidores.																			
		En la organización se ha desarrollado una buena comunicación entre los colaboradores.																			
Identifica sus conocimientos y logra transmitirlo eficazmente.																					


FIRMA DEL EVALUADOR

Riesgo psicosocial Se define como los factores de riesgo para la salud que se da en el ámbito laboral.	Liderazgo	Se motiva a la proactividad de los trabajadores.																		
		La organización busca influir en los colaboradores para su desarrollo.																		
		Se delega responsabilidades en la organización.																		
	conflictos	La organización motiva e inspira confianza en el desarrollo de su trabajo.																		
		La organización ha buscado soluciones para erradicar las malas relaciones.																		
		La organización sanciona las malas actitudes de los colaboradores.																		
	Bajo rendimiento	Se realiza eventos de confraternidad para mejorar trabajos en equipo.																		
		La organización esta alerta evitando problemas de acoso laboral.																		
		La organización cuenta con políticas que prevengan con el acoso y hostigamiento laboral.																		
	Renuncias	La organización busca motivar a sus colaboradores.																		
		Los colaboradores se sienten desprotegidos en su centro laboral.																		
		La organización garantiza la estabilidad laboral.																		
			La organización busca adecuar la carga y ritmo de trabajo en los colaboradores.																	



FIRMA DEL EVALUADOR

<p>Son las normas, procesos y herramientas logrando mejoras en la productividad y competitividad.</p>	<p>Competencias de la organización</p>	Tiene claro la función a desempeñar en su área.																			
		La empresa desarrolla un buen servicio.																			
		La organización renueva los vehículos para brindar un mejor servicio.																			
	<p>Cultura organizacional</p>	La organización renueva los vehículos para brindar un mejor servicio.																			
		Cree usted que la empresa cuenta con un servicio innovador.																			
		Conoce la política de la empresa.																			
	<p>Capital intelectual</p> <p>Se define como el conjunto de habilidades y actitudes de los colaboradores en la organización.</p>	<p>Investigación</p>	La organización se encarga de sembrar valores en los colaboradores.																		
			La organización apoya instituciones sin fines de lucro.																		
			La organización busca nuevas formas de crecimiento.																		
		<p>Educación</p>	La organización realiza constantes evaluaciones a los colaboradores.																		
			La organización se centra en brindar información clara a los colaboradores.																		
La organización cuenta con programa de mejora continua.																					
<p>Conocimiento</p>		La organización busca el desarrollo de sus habilidades.																			
		La organización se centra en equipos de trabajo para su desarrollo.																			
		La organización tiene claro las ventajas competitivas ante sus competidores.																			
En la organización se ha desarrollado una buena comunicación entre los colaboradores.																					
Identifica sus conocimientos y logra transmitirlo eficazmente.																					


FIRMA DEL EVALUADOR

<p>Riesgo psicosocial</p> <p>Se define como los factores de riesgo para la salud que se da en el ámbito laboral.</p>	Liderazgo	Se motiva a la proactividad de los trabajadores.																
		La organización busca influir en los colaboradores para su desarrollo.																
		Se delega responsabilidades en la organización.																
	conflictos	La organización motiva e inspira confianza en el desarrollo de su trabajo.																
		La organización ha buscado soluciones para erradicar las malas relaciones.																
		La organización sanciona las malas actitudes de los colaboradores.																
	Bajo rendimiento	Se realiza eventos de confraternidad para mejorar trabajos en equipo.																
		La organización esta alerta evitando problemas de acoso laboral.																
		La organización cuenta con políticas que prevengan con el acoso y hostigamiento laboral.																
	Renuncias	La organización busca motivar a sus colaboradores.																
		Los colaboradores se sienten desprotegidos en su centro laboral.																
		La organización garantiza la estabilidad laboral.																
			La organización busca adecuar la carga y ritmo de trabajo en los colaboradores.															

FIRMA DEL EVALUADOR

4 3 3 4 2 3 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 3 4 3 3 4 4 4 4 3 4 4 4 10
1 4 4 4 4 3 3 4 3 4 4 2 2 3 4 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4 1 4 4 99

3 3 3 3 2 4 3 3 2 3 4 4 3 4 4 4 4 4 3 4 3 3 4 2 4 3 4 4 94 3 3 3 3 2 4 2 4 4 4 2 1 4 3 3 4 3 2 3 3 4 4 4 4 4 1 2 3 86

4 3 3 4 2 3 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 3 4 3 3 4 4 4 4 3 4 4 4 10
1 4 4 4 4 3 3 4 3 4 4 2 2 3 4 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4 1 4 4 99

3 4 3 4 2 4 3 3 3 4 4 4 4 3 4 4 4 3 4 3 4 3 4 3 4 4 3 4 99 3 4 4 3 3 4 3 4 4 4 2 2 4 3 4 4 4 3 3 4 5 4 3 3 3 4 2 2 95

3 3 3 3 2 4 3 3 2 3 4 4 3 4 4 4 4 4 3 4 3 3 4 2 4 3 4 4 94 3 3 3 3 2 4 2 4 4 4 2 1 4 3 3 4 3 2 3 3 4 4 4 4 4 1 2 3 86

5 4 4 4 1 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 3 3 4 3 4 4 4 4 4 4 10
4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 1 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4 3 4 4 4 4 4 10
4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 4 3 4 99 3 4 4 3 3 4 2 4 4 4 2 2 4 3 4 3 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 2 2 92

4 4 4 4 2 4 3 3 3 2 3 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 5 98 3 3 4 4 3 3 2 3 3 2 3 4 4 4 4 4 3 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 5 95

4 4 4 4 2 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 3 3 2 4 4 4 2 4 4 4 4 4 10
2 3 4 4 4 4 4 2 4 4 4 2 2 4 4 4 4 5 4 4 3 3 4 3 4 4 2 3 3 99

3 4 3 4 2 4 3 3 3 4 4 4 4 3 4 4 4 3 4 3 4 3 4 3 4 4 3 4 99 3 4 4 3 3 4 2 3 3 3 2 2 4 3 4 3 4 4 3 3 5 4 3 3 3 4 2 2 90

4 3 3 1 1 4 1 4 2 4 1 5 4 4 4 3 4 1 4 4 1 3 3 3 4 3 4 1 83 3 1 4 2 1 1 1 4 4 4 1 3 1 1 1 4 1 1 4 4 4 2 4 3 1 1 1 1 63

4 4 4 4 2 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 3 3 2 4 4 4 2 4 4 4 4 4 10
2 3 4 4 4 4 4 2 4 4 4 2 2 4 4 4 4 2 4 4 3 3 4 3 4 4 2 3 3 96

4 3 3 1 1 4 1 4 2 4 1 5 4 4 4 3 4 1 4 4 1 3 3 3 4 3 4 1 83 3 1 4 2 1 1 1 4 4 4 1 3 1 1 1 4 1 1 3 4 4 2 4 3 1 1 1 1 62