

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MINERA  
PORVENIR “IESA” S.A. CERRO DE PASCO, 2022”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Ariza Maylle, Mayra Stefany

ASESORA: Ventura Crispin, Erica Luz

HUÁNUCO – PERÚ

2022

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión administrativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** (2020)

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias Sociales  
**Sub área:** Economía, Negocios  
**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

# D

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 48795273

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 42528501

Grado/Título: Magister en ciencias de la educación psicología educativa

Código ORCID: 0000-0002-6595-8346

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
3	Laurencio Leon, Nisset Dayana	Maestra en gerencia publica	47456290	0000-0002-8796-9927

# H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **08:30 horas del día 15 del mes de julio del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

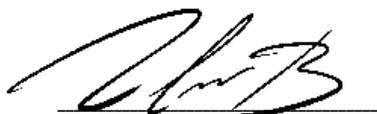
Mtro. William Giovanni Linares Beraún	<b>(Presidente)</b>
Mtro. Rafael Antonio Anibal Rivero	<b>(Secretario)</b>
Mtra. Nisset Dayana Laurencio Leon	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN Nº 425-2022DFCEMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **“LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MINERA PORVENIR “IESA” S.A. CERRO DE PASCO, 2022”** Presentada por el (la) Bachiller, **ARIZA MAYLLE, Mayra Stefany**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

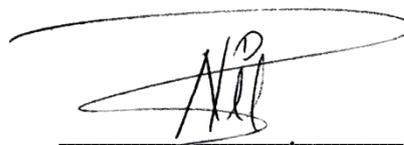
Siendo las **09:20 horas del día 15 del mes de julio del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
**PRESIDENTE**



Mtro. Rafael Antonio Anibal Rivero  
**SECRETARIO**



Mtra. Nisset Dayana Laurencio Leon  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Para mi querida madre Susana Maylle Pérez, a mi hermana Magdalena Espinoza Maylle, mi esposo José Luis Marzano Chávez y en especial a Stefano José Marzano Ariza por los consejos y ánimos de seguir adelante en la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

**Agradezco a la Universidad de Huánuco**, mater de mi formación académica profesional de Administración de Empresas, por los valores adquiridos en mi vida académica.

**A la empresa minera Porvenir “IESA” S.A.**, Agradecer por haberme brindado información para la ejecución de la tesis.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I.....	11
PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	11
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	12
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	12
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	13
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	13
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	14
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	14
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	15
2.1.1.A NIVEL INTERNACIONAL.....	15
2.1.2.A NIVEL NACIONAL.....	16
2.1.3.A NIVEL LOCAL.....	16
2.2. BASES TEÓRICAS.....	17
2.2.1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	17
2.2.1.DESEMPEÑO LABORAL.....	23
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	24
2.4. HIPÓTESIS.....	25
2.5. VARIABLES.....	26
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	26

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE .....	26
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	26
CAPÍTULO III.....	27
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	27
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	27
3.1.1. ENFOQUE .....	27
3.1.2. ALCANCE O NIVEL .....	27
3.1.3. DISEÑO .....	27
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	31
3.4. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO .....	31
CAPÍTULO IV .....	32
RESULTADOS .....	32
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	32
4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS .....	48
CAPÍTULO IV .....	53
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	53
CONCLUSIONES .....	55
RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 HISTORIA DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS .....	18
TABLA N° 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	26
TABLA N° 3 COLABORADORES ADMINISTRATIVOS .....	28
TABLA N° 4 JEFES ADMINISTRATIVOS .....	29
TABLA N° 5 COLABORADORES ADMINISTRATIVOS .....	29
TABLA N° 6 JEFES ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA MINERA PORVENIR.....	30
TABLA N° 7 EVALUACIÓN CURRÍCULO VITAE ACORDE AL PERFIL .....	32
TABLA N° 8 MÉTODO DE PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL .....	33
TABLA N° 9 COORDINACION CON LAS DIFERENTES ÁREAS .....	34
TABLA N° 10 EJECUCION Y EVALUACION.....	35
TABLA N° 11 EVALUACIÓN LA REMUNERACIÓN.....	36
TABLA N° 12 EVALUACIÓN CONSTANTE SOBRE LAS REMUNERACIONES .....	37
TABLA N° 13 TOMA DECISIONES ADECUADAS .....	38
TABLA N° 14 COMUNICACIÓN.....	39
TABLA N° 15 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS .....	40
TABLA N° 16 MOTIVACIÓN.....	41
TABLA N° 17 LIDERAZGO.....	42
TABLA N° 18 COMUNICACIÓN INTERNA.....	43
TABLA N° 19 CUMPLIMIENTO CON EL REGLAMENTO.....	44
TABLA N° 20 CUMPLIMIENTO DE NORMAS.....	45
TABLA N° 21 CONFIANZA.....	46
TABLA N° 22 SATISFACCIÓN.....	47
TABLA N° 23 PRUEBA DE NORMALIDAD DE KOLMOGOROV-SMIMOV .....	48
TABLA N° 24 PRUEBA DE NORMALIDAD DE SHAPIRO-WILK.....	48
TABLA N° 25 ESCALA DE VALORES .....	49
TABLA N° 26 CORRELACIÓN 1 .....	49
TABLA N° 27 CORRELACIÓN 2 .....	50
TABLA N° 28 CORRELACIÓN 3 .....	50
TABLA N° 29 CORRELACIÓN 4 .....	51
TABLA N° 30 CORRELACIÓN 5 .....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 ESTRATEGIA Y EL PROCESO ADMINISTRACIÓN.....	19
FIGURA N° 2 EVALUACIÓN DE CURRÍCULO VITAE ACORDE AL PERFIL.	32
FIGURA N° 3 PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL .....	33
FIGURA N° 4 COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS .....	34
FIGURA N° 5 EJECUTA Y EVALÚA ADECUADAMENTE .....	35
FIGURA N° 6 EVALUACION DE LA REMUNERACIÓN .....	36
FIGURA N° 7 EVALUACIÓN CONSTANTE.....	37
FIGURA N° 8 TOMA DECISIONES ADECUADAS.....	38
FIGURA N° 9 COMUNICA LAS POLÍTICAS DE TRABAJO.....	39
FIGURA N° 10 CUMPLIMIENTO CON LOS OBJETIVOS.....	40
FIGURA N° 11 MOTIVACIÓN .....	41
FIGURA N° 12 LIDERAZGO.....	42
FIGURA N° 13 COMUNICACIÓN.....	43
FIGURA N° 14 CUMPLIMIENTO DE REGLAMENTO .....	44
FIGURA N° 15 CUMPLIMIENTO DE LA NORMA .....	45
FIGURA N° 16 CONFIANZA Y BUENAS DECISIONES .....	46
FIGURA N° 17 COLABORADORES ESTÁN SATISFECHOS .....	47

## RESUMEN

La investigación tiene como título “La gestión de recursos humanos en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Minera Porvenir “IESA” S.A. Cerro de Pasco, 2022”. Se efectuó con el objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022.

La investigación fue un enfoque cuantitativo, el nivel descriptivo - correlacional y un diseño de tipo transversal. Se obtuvo dos unidades de análisis, primero; a los colaboradores conformado por 97 colaboradores y segundo; a los jefes conformado por 12 jefes administrativos siendo igual que la población. Se aplicó la encuesta para cada variable de estudio para la recolección de datos.

Se determinó que la gestión de recursos humanos se relaciona significativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022, ( $r_s = 0.900$ , considerado muy alta y la significancia bilateral;  $p \leq 0.000$ ).

**Palabra clave:** Gestión de recursos humanos, desempeño laboral Competencia Laboral.

## ABSTRACT

The research is entitled "The management of human resources in work performance in the workers of the company Minera Porvenir "IESA" S.A. Hill of Pasco, 2021". It was carried out with the objective of determining the relationship between the management of human resources in the work performance of the workers in the mining company Porvenir "IESA" S.A. Pasco Hills, 2022.

The research was a quantitative approach, with a descriptive - correlational scope and a non-experimental cross-sectional design. The sample was used first; to the collaborators made up of 97 collaborators and second; to the chiefs made up of 12 administrative chiefs being the same as the population. The survey was applied for each study variable for data collection.

It was concluded that the relationship between the management of human resources in the work performance of the workers in the mining company Porvenir "IESA" S.A. was determined. Cerros de Pasco, 2022, ( $r_s = 0.900$ , qualified as very high and a bilateral significance;  $p \leq 0.000$ ).

**Keyword:** Human resource, job performance & Labor competition.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo en el sector de las empresas de minería en todos sus niveles se convirtió en sector beneficioso y estratégico, en los últimos años. Las empresas mineras cada día vienen mejorando sus productos y también, el desarrollo de las competencias laborales de sus colaboradores, quienes son competentes por lo siguiente: Gestionan sus recursos humanos a través de conocimientos, habilidades, actitudes, destrezas y valores. Por estas razones, se trabaja con el perfil del puesto de trabajo, en la empresa minera, a continuación, se presentan los siguientes capítulos:

Primer capítulo; se describió los problemas internacionales, nacionales y locales, se formularon el problema general y específicos, las cuales fueron desarrollados los objetivos de investigación.

Segundo capítulo; se dedujo el marco teórico como: los antecedentes de investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, variables y el sistema de operación de variables, dimensiones e indicadores.

Tercer capítulo; se identificó los métodos de investigación como: el enfoque, alcance o nivel y diseño de investigación, también, la población y muestra del estudio; las técnicas e instrumentos utilizados para el procesamiento de datos.

Cuarto capítulo; se procesaron los datos, para presentar los resultados en tablas y figuras que son sometidos a un instrumento que es la encuesta y finalmente se llegó a contrastar la hipótesis.

Quinto capítulo; se discutió los resultados obtenidos con los antecedentes y las bases teóricas de la tesis.

Finalmente, se concluyó y se recomendó el trabajo de investigación realizado en la empresa minera.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En los últimos tiempos, las empresas buscan el desarrollo de la gestión de recursos humanos. Es decir, el factor humano es de vital importancia porque va permitir implementar estrategias y políticas de gestión. Por otro lado, las organizaciones cuentan con un oficina de gerencia de recursos humanos y debe estar capacitado para mejorar todo el proceso de reclutar, seleccionar y la inducción del personal interno y externo, lo cual va mejorar el desempeño laboral del colaborador (Armijos, 2019; Pantoja, 2019).

Hoy en día las empresas de cualquier tipo de rubro, requieren de recursos humanos que tengan la capacidad de tomar decisiones, sean creativos, tengan el compromiso en el trabajo, lo cual desarrollaran sus habilidades y mejorar su desempeño laboral. Sin embargo, el departamento de recursos humanos no están aplicando adecuadamente los métodos de selección de personal porque el proceso de selección son deficientes, debido a que los candidatos no poseen los conocimientos o experiencia para la toma de decisiones (Montoya y Boyero, 2015; Álvarez et al., 2018).

Para Vargas (2018), manifiesta que las empresas nacionales en el sector minero, existen deficiencias en la etapa de reclutamiento, selección de personal, la falta de capacitación, personal poco involucrado, rotación de personal que perjudican el desempeño laboral de los colaboradores.

Por otro lado, Rojas, Céspedes y Bambaren (2020), señalan que las empresas no están cumpliendo con los procesos de recursos humanos porque el personal encargado de la dirección de personal no cumple con las políticas y estrategias de desarrollo de personal, también, la falta de actualización de los manuales de puesto, lo cual generan deficiencias en el desempeño laboral.

En la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerro de Pasco, se ha identificado el problema la falta de gestión de recursos humanos porque no realizan adecuadamente la etapa de reclutamiento interno y selección de personal, también, se observó que no revisan con rigurosidad los currículos vitales de cada candidato interno, por temas de referencias personales o por un ascenso. Consecuentemente, el administrador de la empresa no está cumpliendo con sus funciones de planificar, organizar, gestionar al personal, debido por la falta de capacitación en actualizarse en la etapa de reclutamiento, selección y remuneración de personal. También, se encontró problemas como la falta de programación, ejecución y evaluación de capacitación al personal. Por otro lado, la empresa no cuenta con un nivel jerárquico de remuneración de personal porque la falta de cuadro de asignación de personal que permite establecer un plan de remuneración por competencias o habilidades en función al nivel de cargo o puesto de trabajo. Finalmente, el administrador de la empresa solo le interesa en cumplir con su trabajo, es ahí donde existe problema de conflicto con los colaboradores que no están conforme con el proceso interno de trabajo. Todo eso proviene las deficiencias en el desempeño laboral porque los jefes inmediatos no le motivan con un reconocimiento a su personal, es decir, los colaboradores no desarrollan sus capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para alcanzar los objetivos de la empresa.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerro de Pasco, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el reclutamiento y selección en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022?

- ¿Cuál es la relación entre la capacitación y desarrollo en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre las relaciones de los empleados en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022.

### **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer la relación entre el reclutamiento y selección en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022.
- Establecer la relación entre la capacitación y desarrollo en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022.
- Establecer la relación entre la remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022
- Establecer la relación entre las relaciones de los empleados en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022

### **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.5.1. Justificación teórica**

Se justificó con autores que definen las variables como: la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, que contribuyó

académicamente la teoría de aplicar los conocimientos a la realidad de la empresa IESA “Porvenir” S.A.,

### **1.5.2. Justificación práctica**

Se puso en práctica a la empresa estudiada, porque se contribuyó en la mejora de proceso de gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores para así cumplir con las metas establecidas.

### **1.5.3. Justificación metodológica**

Se justificó metodológicamente, como; el enfoque fue cuantitativo; el nivel descriptivo – correlacional; el diseño no experimental; la población y muestra; la técnica fue la encuesta de cuantificar las variables de estudio de la empresa.

## **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Las limitaciones encontradas en la tesis fue el acceso a la información restringida por la emergencia sanitaria, otras de las limitaciones fue encuestar a los jefes y colaboradores de la empresa.

## **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El informe de tesis fue viable porque se contó con los recursos humanos y económicos, también, se tuvo el consentimiento de la empresa.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1. A nivel internacional**

Goyeneche (2017). Diseño de estrategias de gestión de talento humano para los micros empresas del Municipio de Socha, en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Concluyo que se evidenció deficiencias en el proceso de contratar al personal, también, existe rotación constante de personal y que muestra pocas posibilidades en crecer y desarrollar como profesional. Por otro lado, los micros empresas de Socha buscan un buen ambiente laboral que permita mejorar los planes de capacitación y que generan un bienestar laboral, motivación y un buen ambiente laboral en la empresa.

Huerta (2020). Diseño de una metodología para la evaluación del control de gestión de la dirección de reclutamiento y desarrollo de la gerencia de recursos humanos de Codelco Chile División Andina. Se contó con la muestra que tuvo conformado un trabajador encargado en la Gerencia de Recursos Humanos y el instrumento fue análisis documental. Concluyó que el responsable de recursos humanos no está evaluando adecuadamente el proceso de reclutamiento y selección de personal, ni tampoco realiza un plan de monitoreo para diseñar la metodología de gestión de reclutamiento y desarrollo en la organización. También, no cumple con los lineamientos de recursos humanos porque la falta de implementación de herramientas de control de personal de la empresa.

Zeballos (2019). Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas Mattaz Zeballos Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre. Llegó a la conclusión que las dimensiones de admisión y desarrollo de personal existió significancia con el desempeño laboral de la empresa industrial.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Manco (2018). Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016, de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. La investigación fue un nivel descriptiva. Concluyo que el reclutamiento y selección de personal existe relación directa con el desempeño laboral y cuyo resultado fue una correlación positiva de 0,898 muy fuerte.

Muñoz (2017). Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016. Concluyó que el resultado de correlación fue 0,901, como una calificación alta, lo que significo este estudio que si existe correlación significativa entre las variables de estudios de los colaboradores de la institución.

Flores (2017). Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa SERPETBOL Perú S.AC. – San Borja 2016. Concluyo que la prueba de Pearson es 0.769, lo cual se demostró que existe un alta significancia (0.000), lo cual permitió mejorar la capacitación del personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa estudiada.

Rebaza (2020). Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en una Unidad Médico Legal de Lima, 2020. Concluyo que si hay significancia entre las variables de estudios que arrojo un valor de 0.000 y una correlación de Rho Spearman de 0.558, bajo un nivel moderado.

Zúñiga (2020). Las remuneraciones y el rendimiento laboral en la empresa de Transportes San Martin de Porres S.A. Se llegó al resultado que si existió correlación de rho Spearman es 0,580, con calificación moderada en función a la escala Bisquerra y se demostró que las remuneraciones inciden con el rendimiento laboral de la empresa estudiada.

### **2.1.3. A nivel local**

Accilio *et al.* (2018). El reclutamiento y selección de personal en el Real Hotel – Huánuco periodo 2017. Concluyó que los candidatos no

han cubierto la plaza vacante porque no se aplicó adecuadamente el reclutamiento y selección de personal y queda demostrado la falta de política de recursos humanos para luego garantizar el proceso de selección de la empresa. Por otro lado, el encargado del proceso de recursos humanos no aplicó las pruebas psicológicas, exámenes médicos al candidato de ocupar el puesto de trabajo.

Atencio (2017). La gestión de recursos humanos y el control de personal en el hospital "Román Egoavil Pando" – Villa Rica – Rica 2017 Oxapampa - Pasco, 2017. Llego a la conclusión que se corrobora el resultado de 0.420 moderado de la variable de gestión de personal y el desempeño del colaborador en relación al objeto de estudio mencionado.

Campos (2018). La gestión de recursos humanos y la productividad en la empresa Grupo Factoría FIGAR S.A.C. de la ciudad de Huánuco 2018. Concluyo que el resultado de correlación de 0.656, con calificación moderada, donde existe incidencia significativo entre el reclutamiento y la productividad; la correlación de 0.036 con calificación baja se mostró que existe incidencia entre la selección de personal con la productividad. Y el coeficiente de correlación -0.067, con calificación muy baja y negativa, donde que no existe incidencia entre la capacitación y la productividad de la empresa.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Gestión de recursos humanos**

Dessler (2017), definió que la empresa debe establecer políticas de gestión y así poner las buenas prácticas del personal que labora en una organización.

Ruiz *et al.* (2013), señalan que es un sistema de gestión de personal y que está compuesto con políticas, procesos, métodos y técnicas para seleccionar al mejor candidato de labora en una empresa.

## Historia de la organización de la gestión de recursos humanos

Ruiz *et al.* (2013), a continuación tenemos los enfoques de la gestión del recurso humano.

**Tabla N° 1** *Historia de la gestión de recursos humanos*

Representantes	Teoría
Frederik Winslow Taylor (1856-1915)	Cuyo obra los principios de la teoría de administración científica. En ese sentido, el precursor Taylor de la industria de automóviles fue la más fabricada.
Elton Mayo (1880-1949)	El autor realizó una investigación en una fábrica que lo llamo el experimento de Hawthorne, que apporto mucho a la organización.
Henri Fayol (1841-1925)	Es uno de los pioneros de la administración clásica y que aportó los 14 principios y las funciones administrativas para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones.

Nota: Ruiz *et al.* (2013), en su libro *Administración de Recursos Humanos*.

## Funciones de la gestión de recursos humanos

Ruiz *et al.* (2013), manifiesta las funciones de recursos humanos es cumplir con las políticas, estrategias y diseño de puestos de la empresa.

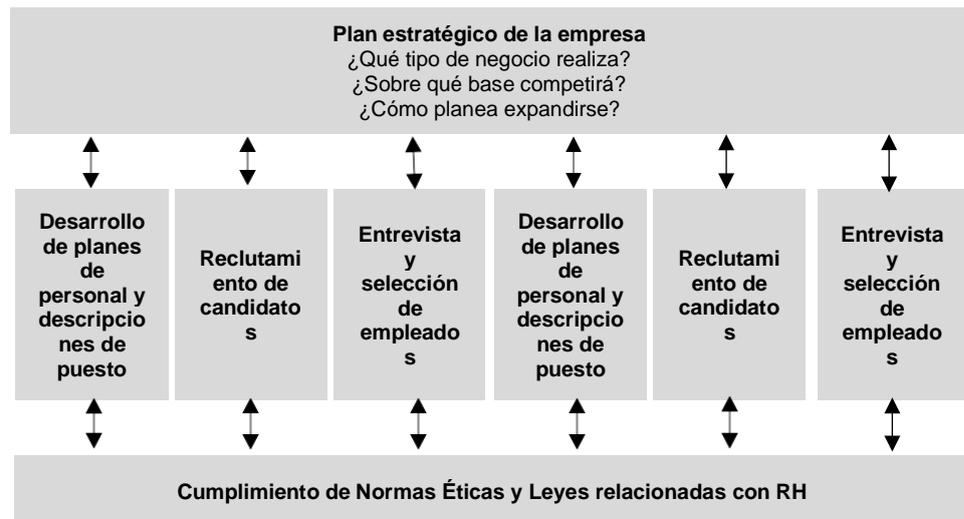
Tenemos las siguientes funciones:

- Planificar las actividades de recurso humano
- Administrar al personal
- Fortalecer capacidades al personal
- Compensación de personal
- Seguridad y salud en el trabajo

## Estrategia en el proceso básico de administración de recursos humanos

Para Dessler (2017) menciona que es importante aplicar las estrategias del capital humano, y así desarrollar de todo el proceso de recursos humanos.

**Figura N° 1** Estrategia y el proceso básico de administración de recursos humanos



Nota: Dessler (2017), en su libro *Administración de Recursos Humanos*

## Políticas de recursos humanos

Puchol (2003) menciona que las empresas deben implementar políticas del personal y que el directivo informa a todo el personal de la empresa.

## Control de recursos humanos

Ruiz *et al.* (2013) señalan que las empresas deben fijar medidas preventivas de control acorde a la planificación de recursos humanos.

## Dimensión 1: Reclutamiento y selección

Para Chiavenato (2011) menciona que el personal encargado debe cumplir con el primer proceso de reclutamiento y selección de la organización.

Dessler (2017) indica que se debe hacer un análisis en los de puestos de trabajos para su cumplimiento y requisito de contratar al personal idóneo.

- **Reclutamiento interno**

Chiavenato (2011), menciona que la empresa debe determinar métodos de vacantes internos para colocar al colaborador en cada puesto de trabajo.

- **Descripción de análisis de puesto**

Chiavenato (2011), menciona que la empresa debe realizar dos análisis de puesto, el primero las características intrínseca y el segundo las especificaciones extrínsecas de los candidatos.

- **Aplicación de técnicas**

Chiavenato (2011) menciona que para aplicar e identificar las técnicas de reclutar y seleccionar al personal previo análisis de las habilidades del candidato.

- **Requisición de personal**

Chiavenato (2011) indica que los jefes de cada área administrativa deben solicitar requisición del personal en función a la descripción de puesto que debe tener.

- **Análisis de puestos en el mercado**

Chiavenato (2011) la dirección del personal debe verificar los puestos de trabajos y que tengan características y requisitos del candidato a postular.

- **Hipótesis de trabajo**

Chiavenato (2011) el responsable de recursos humanos debe revisar el manual de puestos y cumplir con las exigencias para quien lo va ocupar el puesto de trabajo.

- **Competencias individuales**

Chiavenato (2011), la empresa debe contar con plan de competencias y habilidades, para determinar al mejor candidato.

- **Entrevista de selección**

Chiavenato (2011), la comisión o el responsable de entrevistar a los candidatos debe cumplir con los métodos o técnicas de selección de personal.

## **Dimensión 2: Capacitación y desarrollo**

Para Dessler (2017), el perfil del cargo debe contener mínimo las características y habilidades requeridas para el puesto de trabajo.

- **Detección de las necesidades de capacitación**

Chiavenato (2011), en esta fase, la empresa debe contar con plan de trabajo como: el sistema de habilidades, sistema de organización y sistema de capacitación.

- **Programación de la capacitación**

Chiavenato (2011), en esta segunda fase, la empresa debe programar capacitación y acompañado con una terapéutica para la elección y prescripción del personal.

- **Ejecución de la capacitación**

Chiavenato (2011), en esta tercera fase, el personal encargado debe dar las instrucciones al personal para que pueda desempeñarse en su puesto de trabajo

- **Evaluación de la capacitación**

Chiavenato (2011), en esta última fase, el personal responsable debe evaluar los resultados en función al programa de capacitación.

## **Dimensión 3: Compensación o remuneración**

Para Dessler (2017), menciona que la compensación es un salario o bono que determina el grado de estudios que tenga el personal.

- **Remuneración por habilidades**

Chiavenato (2011), la empresa debe compensar al personal de acuerdo a las habilidades que desarrollan en su puesto de trabajo.

- **Remuneraciones por competencias**

Chiavenato (2011), la empresa debe contar con plan de trabajo de remuneración por competencias para identificar dos competencias: genéricas y específicas.

- **Planes de incentivos**

Chiavenato (2011), la empresa debe utilizar los planes de incentivo para motivar al personal y logre las metas establecidas.

#### **Dimensión 4: Relaciones de los empleados**

Para Dessler (2017), la empresa aplica la justicia, la seguridad y las fuerzas sindicales de los trabajadores y que aplique las buenas prácticas de los valores o principios de la administración de recursos humanos.

- **Resultados de conflicto**

Chiavenato (2011), menciona que la organización sea un conciliador que resuelva conflicto entre las partes.

- **Contrato colectivo**

Chiavenato (2011), menciona que la empresa debe cumplir con las políticas de contrato en relación a la ley laboral y también las condiciones de trabajos.

- **Políticas de relaciones laborales**

Chiavenato (2011), menciona que la empresa debe contar con políticas laborales y que exista un buen ambiente de trabajo para los colaboradores.

### **2.2.1. Desempeño laboral**

Chiavenato (2018) define como “la disciplina, el trabajo en equipo, rendimiento laboral, habilidad, actitud, satisfacción laboral, conocimiento del trabajo, trabajo en equipo asegura el desempleo laboral en el trabajo” (p. 206).

López et al. (2021), señala que “los trabajadores se desempeñan en función a la eficacia y eficiencia de su trabajo” (p. 317).

Palma y Valero (2014) define “el personal se desenvuelve al compromiso y el logro de las metas de la empresa” (p. 165).

Puchol (2003), el personal aplica sus habilidades, conocimiento y actitudes en su trabajo.

#### **Objetivos del desempeño laboral**

Para Puchol (2003), se tienen los objetivos:

- Evaluar la eficiencia de selección y el desempeño laboral.
- Promover la formación del personal.
- Fortalecer las capacidades y habilidades del personal.
- Tomar decisiones en los planes de trabajo.
- Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores.
- Cumplir con los objetivos establecidos.

#### **Beneficios del desempeño laboral**

Chiavenato (2011) “son los plazos que determinan su desempeño, ya sea en el corto o largo plazo y que se beneficia el trabajador, los jefes y los gerentes de la empresa” (p. 225).

#### **Dimensión 1; Motivación**

Chiavenato (2017) “es un factor importante que determina el impulso del individuo a lograr objetivos establecidos de la empresa” (p. 266).

### **Dimensión 2; Habilidades**

Chiavenato (2018) “es la capacidad de transformar el conocimiento en acción y que resulta en un desempeño deseado” (p. 21).

Sixto y Márquez (2017) “es un conjunto de conocimiento y hábitos de alcanzar con éxito los objetivos planteados” (p. 450).

### **Dimensión 3; Disciplina laboral**

Francisco (2018) “son conductas o códigos de todos los colaboradores que integra en una empresa” (p. 31).

### **Dimensión 4; Actitud laboral**

Robbins (2004) “se pueden declarar para poder ser evaluadas debido a una persona o suceso y éstas también pueden presentarse como favorables o desfavorables” (p.56).

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Ambiente físico de trabajo:** Chávez (2015), la empresa debe contar con ambientes adecuados y buenas condiciones para que el personal trabaje y cumpla con su tarea encomendada.

**Capacitación:** Alles (2011), la empresa debe tener un plan de capacidades de personal, con la finalidad de mejorar sus competencias y habilidades.

**Clima laboral:** Alles (2011), es el nivel de satisfacción del personal para desempeñar el trabajo armónicamente.

**Competencia:** Flores (2014) “son características internas del individuo, las cuales producen un desempeño superior en un puesto y en una organización” (p. 54).

**Curriculum vitae;** Pansza (1990) “es un documento que contiene varios elementos como: experiencia, capacitaciones, logros, estudios, etc., para incorporar a un trabajo laboral” (p. 21).

**Rendimiento laboral:** Sandoval (2019) “se trata del comportamiento del evaluado encaminado a alcanzar efectivamente los objetivos formulados” (p. 68).

**Reclutamiento:** Alles (2011) “es un proceso de identificar a postulantes que son calificados para ocupar un puesto laboral” (p. 360).

**Satisfacción laboral** Andresen et al. (2007) “es una satisfacción de logro interno y emocional de alcanzar un trabajo” (p. 719).

**Selección del personal:** Alles (2011) “es un proceso de métodos o técnicas de evaluación de personal que cumpla con todo la formalidad para un puesto de trabajo” (p. 376).

**Trabajo en equipo:** Alles (2011) “es un equipo de personas que coordinan, toman decisiones, dentro de una empresa” (p. 68).

## 2.4. HIPÓTESIS

### Hipótesis general

Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A. 2022.

### Hipótesis específicos:

- Existe relación directa entre el reclutamiento, selección y el desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A. 2022.
- Existe relación directa entre la capacitación, desarrollo y el desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A. 2022.
- Existe relación directa entre la remuneración y el desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A. 2022.
- Existe relación directa entre las relaciones de los empleados y el desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A. 2022.

## 2.5. VARIABLES

### 2.5.1. Variable independiente

Gestión de recursos humanos

### 2.5.2. Variable dependiente

Desempeño laboral

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

Tabla N° 2 Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>V.I.</b> <b>Gestión de recursos humanos</b>	Reclutamiento y selección	- Currículo vitae - Entrevista de selección
	Capacitación y desarrollo	- Programación de capacitación - Ejecución y evaluación de capacitación
	Remuneración	- Remuneración por habilidades - Remuneración por competencias
	Relaciones de los empleados	- Resultados de conflicto - Políticas de relaciones laborales
	Motivación	- Objetivo - Reconocimiento
	Habilidades	- Liderazgo - Comunicación
<b>V.D.</b> <b>Desempeño laboral</b>	Disciplina laboral	- Reglamento - Conducta
	Actitud laboral	- Confianza en su labor - Satisfacción en su labor

# CAPÍTULO III

## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1.1. Enfoque

Se determinó el enfoque cuantitativo. Para Hernández *et al.* (2014) “es el proceso que se recolecta datos y se llegó a corroborar las hipótesis de estudio, en base a una estadística descriptiva” (p.36).

La investigación fue cuantitativa, porque se aplicó la encuesta, luego de proceso los datos a un programa estadístico para analizar las variables y dimensiones, que permitió contrastar la hipótesis de investigación.

#### 3.1.2. Alcance o nivel

Para Hernández *et al.* (2014), “se buscó la correlación asociadas en las variables de estudios en relación a la unidad de análisis” (p. 125).

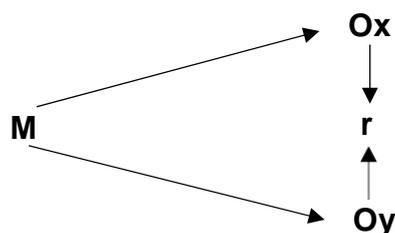
El nivel fue relacional porque se determinó la correlación entre las variables de estudios en función al objeto de estudio.

#### 3.1.3. Diseño

El diseño fue no experimental. Para Hernández *et al.* (2014) “en su diseño de ninguna manera se manipulo las variables de estudios” (p. 184).

Este tipo de diseño fue transversal. Para los autores mencionan que “se recopiló los datos en un único contexto” (p. 186).

Representación simbólica:



### **Leyenda:**

M = Colaboradores

Ox = Gestión de recursos humanos

Oy = Desempeño laboral

R = Relación entre las variables de estudio

## **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1. Población de estudio:**

La población estuvo conformada por 97 colaboradores administrativos que laboran en la empresa Minera Porvenir "IESA". Cuya unidad de análisis estuvo conformada por las siguientes poblaciones:

**Población "A":** Colaboradores administrativos de la empresa Minera Porvenir "IESA".

**Tabla N° 3** *Colaboradores administrativos de la Empresa Minera Porvenir "IESA" S.A.*

<b>Áreas Administrativas</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente de Obra	2
Residente	2
Servicios Auxiliares	25
Mantenimiento	14
Almacén	7
Costos	14
Administración	13
Passt	20
<b>Total</b>	<b>97</b>

**Nota:** Administración, 2021.  
Elaboración: Propia

**Población "B":** Jefes administrativos de la empresa Minera Porvenir "IESA".

La población estuvo conformada por los 12 jefes administrativos que laboran en la empresa Minera Porvenir “IESA”.

**Tabla N° 4** *Jefes administrativos de la Empresa Minera Porvenir “IESA” S.A.*

<b>Áreas Administrativas</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente de Obra	1
Residente	1
Servicios Auxiliares	2
Mantenimiento	2
Almacén	2
Costos	2
Passt	2
<b>Total</b>	<b>12</b>

Nota: Administración, 2021.  
Elaboración: Propia

### 3.2.2. Muestra

La muestra de investigación, fue de tipo no probabilístico y se muestra por dos tipos de poblaciones:

**Muestra “A”:** Colaboradores administrativos de la empresa Minera Porvenir “IESA”.

La muestra estuvo conformado por los 97 colaboradores administrativos que laboran en la empresa Minera Porvenir “IESA”.

**Tabla N° 5** *Colaboradores administrativos de la Empresa Minera Porvenir “IESA” S.A.*

<b>Áreas Administrativas</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente de Obra	2

Residente	2
Servicios Auxiliares	25
Mantenimiento	14
Almacén	7
Costos	14
Administración	13
Passt	20
<b>Total</b>	<b>97</b>

Nota: Administración, 2021.  
Elaboración: Propia

**Muestra “B”:** Jefes administrativos de la empresa Minera Porvenir “IESA”.

La muestra estuvo conformada por los 12 jefes administrativos que laboran en la empresa Minera Porvenir “IESA”.

**Tabla N° 6** *Jefes administrativos de la Empresa Minera Porvenir “IESA” S.A.*

Áreas Administrativas	Cantidad
Gerente de Obra	1
Residente	1
Servicios Auxiliares	2
Mantenimiento	2
Almacén	2
Costos	2
Passt	2
<b>Total</b>	<b>12</b>

Nota: Administración, 2021.  
Elaboración: Propia

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **Encuesta**

Se utilizó dos encuestas, primero se formuló 8 preguntas para la variable independiente: gestión de recursos humanos dirigido al administrador de la empresa, segundo se planteó 8 preguntas para la variable dependiente dirigido a los jefes que van a medir el desempeño laboral de sus colaboradores de la empresa estudiada, con sus respectivas categorías 1 “nunca”, 2 “a veces” y 3 “siempre”, en función a las unidades de análisis de la investigación.

#### **Cuestionario**

Para Hernández *et al.* (2014). “está compuesto por pregunta respecto a una o más variables a medir” (p. 249).

El cuestionario se formuló con preguntas objetivas, considerando los indicadores para ambas variables de estudios.

Según Chiavenato (2018) manifestó que el desempeño laboral, debe asumir el responsable de línea quien puede evaluar a sus colaboradores que laboran en la organización

Por estas razones, los jefes que laboran en las diferentes áreas administrativas en la empresa que va medir el desempeño laboral.

### **3.4. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Para los autores como Hernández *et al.* (2010). Se analizó la información de datos numéricos y también, se debe elaborar un matriz para determinar los resultados a través de una computadora.

Para el procesamiento se utilizó el software Spss. Vs. 26, para su proceso de datos a través de las encuestas, luego se presentó las tablas y figuras con su respectivo analisis. Además, se calculó las variables que se identificaron las pruebas de normalidades y finalmente se identificó la hipótesis general y específicas.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

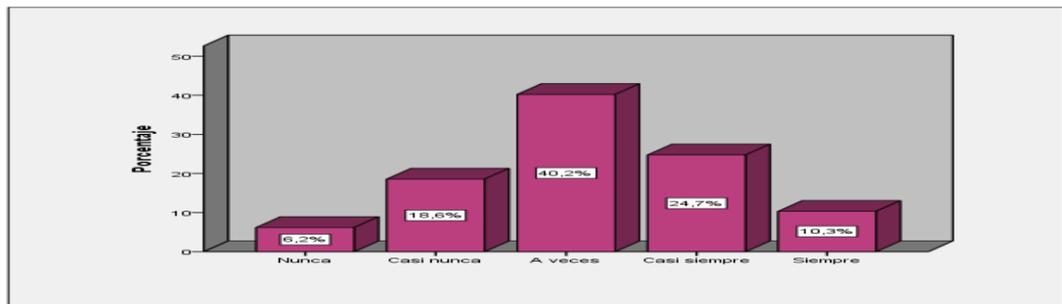
### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla N° 7** ¿Considera usted que el administrador evalúa currículum vitae acorde al perfil del puesto de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	6,2
Casi nunca	18	18,6
A veces	39	40,2
Casi siempre	24	24,7
Siempre	10	10,3
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a colaboradores, 2022  
Elaboración: Propia.

**Figura N° 2** ¿Considera usted que el administrador evalúa currículum vitae acorde al perfil del puesto de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?



Nota: Encuesta a colaboradores, 2022.

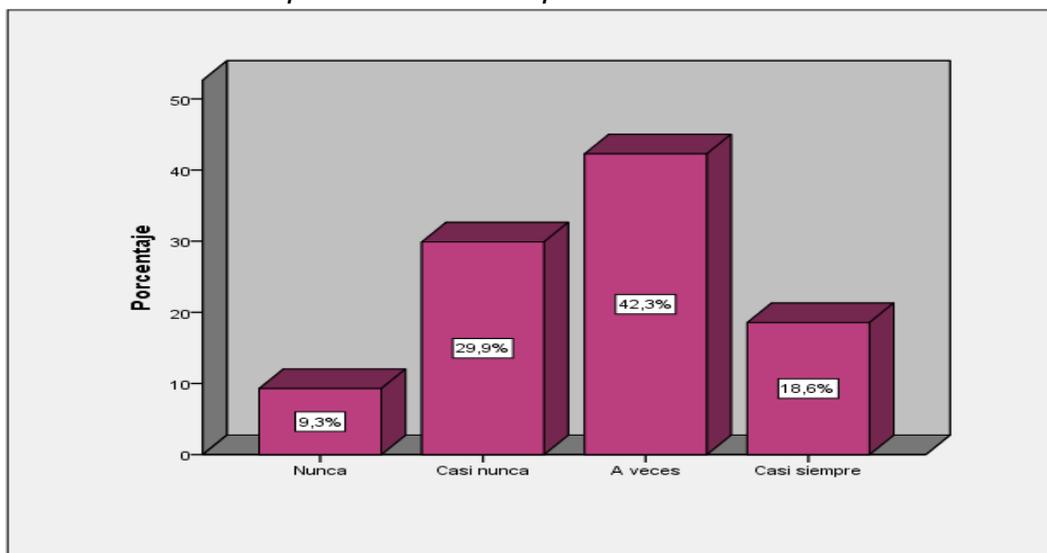
Los colaboradores encuestados de la empresa indican que el 40,2 % que a veces el administrador evalúa el currículum vitae, mientras el 24,7 % casi siempre y por último se observa que el 6,2 % manifiestan que nunca el administrador evalúa el currículum vitae de los colaboradores que laboran en la empresa. Estos resultados se deben que el administrador tiene que revisar y evaluar los currículos vitae de los colaboradores acorde al perfil del puesto de la empresa.

**Tabla N° 8** ¿Cree usted que el administrador realiza método de proceso de selección del personal de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	9,3
Casi nunca	29	29,9
A veces	41	42,3
Casi siempre	18	18,6
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a colaboradores, 2022.  
Elaboración: Propia.

**Figura N° 3** ¿Cree usted que el administrador realiza método de proceso de selección del personal de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?



Nota: Encuesta a colaboradores, 2022.

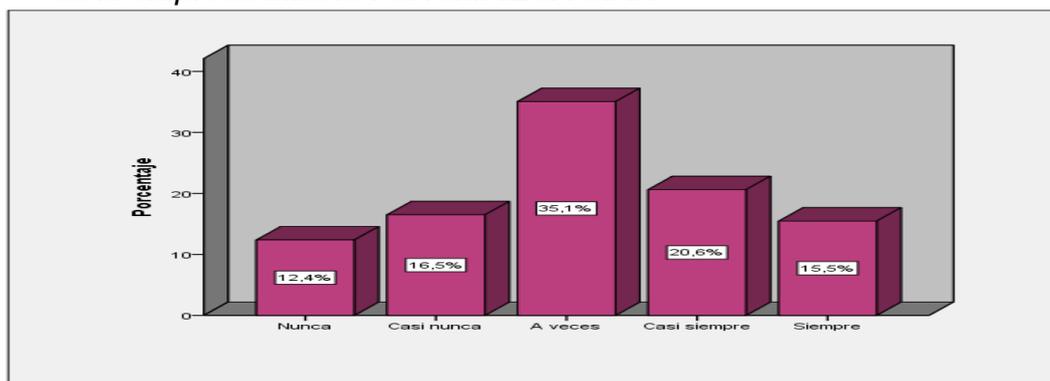
Los colaboradores encuestados de la empresa indican que el 42,3 % que a veces el administrador realiza el proceso adecuado en la selección del personal, mientras el 29.9 %, señalan casi nunca y por último se observa que el 9,3 % manifiestan que nunca el administrador realizó el pasó de selección del personal que laboran en la empresa. Estos resultados se deben que el administrador debe aplicar métodos de proceso de selección del personal acorde al perfil del puesto de la empresa.

**Tabla N° 9** ¿Considera usted que el administrador coordina con las diferentes áreas administrativas sobre la programación de capacitación de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	12,4
Casi nunca	16	16,5
A veces	34	35,1
Casi siempre	20	20,6
Siempre	15	15,5
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a colaboradores, 2022  
Elaboración: Propia.

**Figura N° 4** ¿Considera usted que el administrador coordina con las diferentes áreas administrativas sobre la programación de capacitación de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?



Nota: Encuesta a colaboradores, 2022.

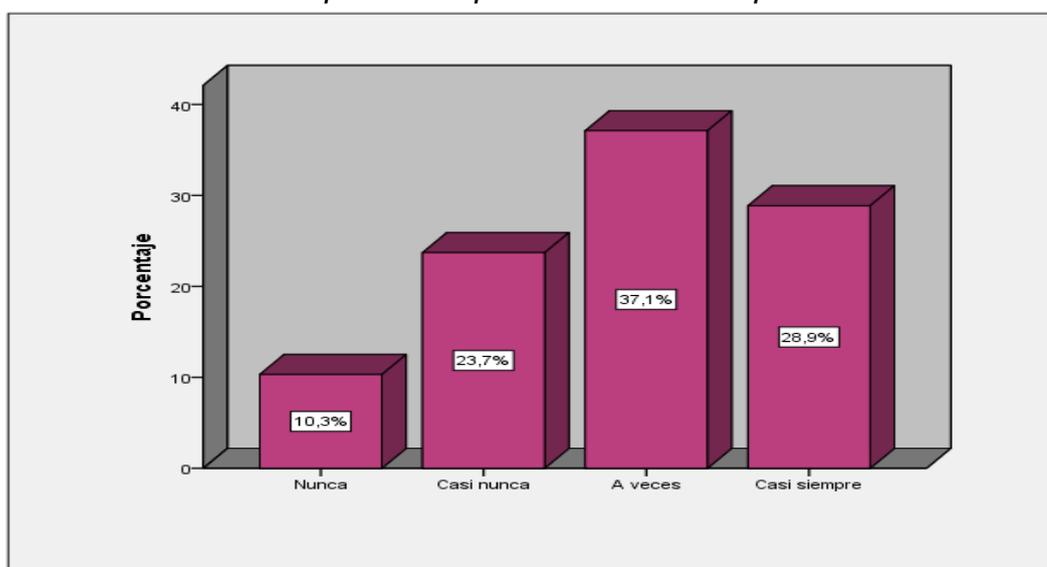
Los colaboradores encuestados de la empresa indican que el 35,1 % que a veces el administrador coordina con las diferentes áreas administrativas sobre la programación de capacitación, mientras el 20.6 %, señalan casi siempre y por último se observa que el 12,4 % manifiestan que nunca el administrador coordina con las diferentes áreas administrativas sobre la capacitación. Estos resultados se observan que el administrador debe coordinar con todas las áreas administrativas y así programar la capacitación de la empresa.

**Tabla N° 10** ¿Considera usted que el administrador ejecuta y evalúa adecuadamente el plan de capacitación de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	10,3
Casi nunca	23	23,7
A veces	36	37,1
Casi siempre	28	28,9
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a colaboradores, 2022.  
Elaboración: Propia.

**Figura N° 5** ¿Considera usted que el administrador ejecuta y evalúa adecuadamente el plan de capacitación de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?



Nota: Encuesta a colaboradores, 2022.

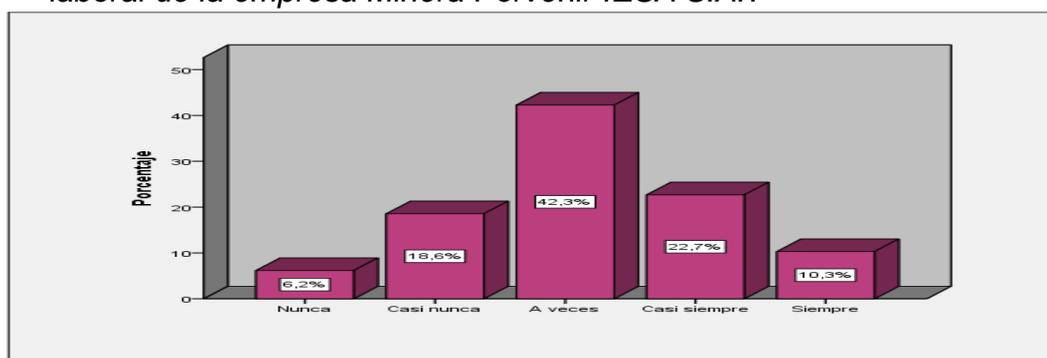
Los colaboradores encuestados de la empresa indican que el 37,1 % que a veces el administrador ejecuta y evalúa el plan de capacitación, mientras el 28,9 %, señalan casi siempre y por último se observa que el 10,3 % manifiestan que nunca el administrador ejecuta el plan de capacitación. Estos resultados se observan que el administrador debe ejecutar y evaluar el plan de capacitación de la empresa.

**Tabla N° 11** ¿Considera usted que el administrador evalúa la remuneración de acuerdo a sus habilidades que desarrolla en su centro laboral de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	6,2
Casi nunca	18	18,6
A veces	41	42,3
Casi siempre	22	22,7
Siempre	10	10,3
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a colaboradores, 2022.  
Elaboración: Propia.

**Figura N° 6** ¿Considera usted que el administrador evalúa la remuneración de acuerdo a sus habilidades que desarrolla en su centro laboral de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?



Nota: Encuesta a colaboradores, 2022.

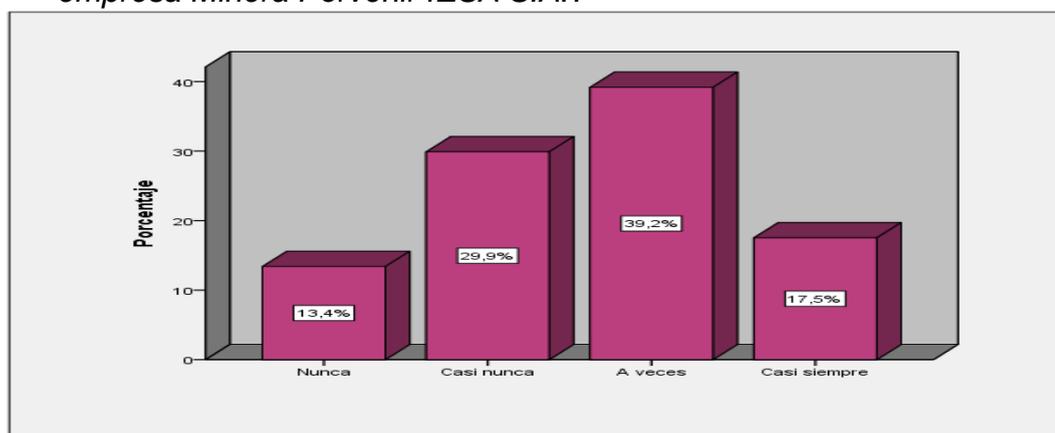
Los colaboradores encuestados de la empresa indican que el 42,3 % que a veces el administrador evalúa la remuneración por habilidades, mientras el 22,7 %, señalan casi siempre y por último se observa que el 6,2 % manifiestan que nunca el administrador evalúa la remuneración por habilidades de los colaboradores. Estos resultados se observa que el administrador debe evaluar la remuneración de los colaboradores de acuerdo a sus habilidades que desarrolla en su centro laboral de la empresa.

**Tabla N° 12** ¿Considera usted que el administrador realiza una evaluación constante sobre las remuneraciones por competencias de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	13,4
Casi nunca	29	29,9
A veces	38	39,2
Casi siempre	17	17,5
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a colaboradores, 2022.  
Elaboración: Propia.

**Figura N° 7** ¿Considera usted que el administrador realiza una evaluación constante sobre las remuneraciones por competencias de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?



Nota: Encuesta a colaboradores, 2022.

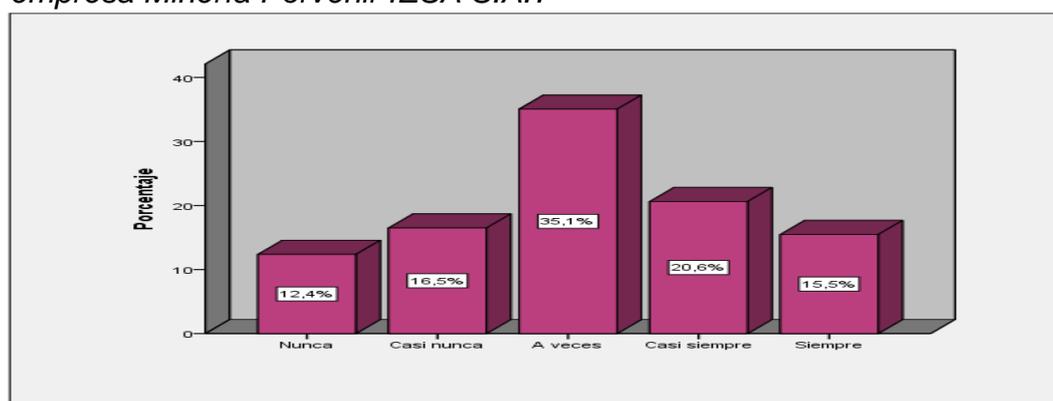
Los colaboradores encuestados de la empresa indican que el 39,2 % que a veces el administrador evalúa la remuneración por competencias, mientras el 29.9 %, señalan casi nunca y por último se observa que el 13,4 % manifiestan que nunca el administrador evalúa la remuneración por competencia de los colaboradores. Estos resultados se observa que el administrador debe evaluar la remuneración por competencias de los colaboradores de acuerdo a sus habilidades que desarrolla en su centro laboral de la empresa.

**Tabla N° 13** ¿Considera usted que el administrador toma decisiones adecuadas para evitar conflictos entre los jefes y colaboradores de la empresa Minería Porvenir IESA S.A.?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	9,3
Casi nunca	24	24,7
A veces	38	39,2
Casi siempre	12	12,4
Siempre	14	14,4
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a colaboradores, 2022.  
Elaboración: Propia.

**Figura N° 8** ¿Considera usted que el administrador toma decisiones adecuadas para evitar conflictos entre los jefes y colaboradores de la empresa Minería Porvenir IESA S.A.?



Nota: Encuesta a colaboradores, 2022.

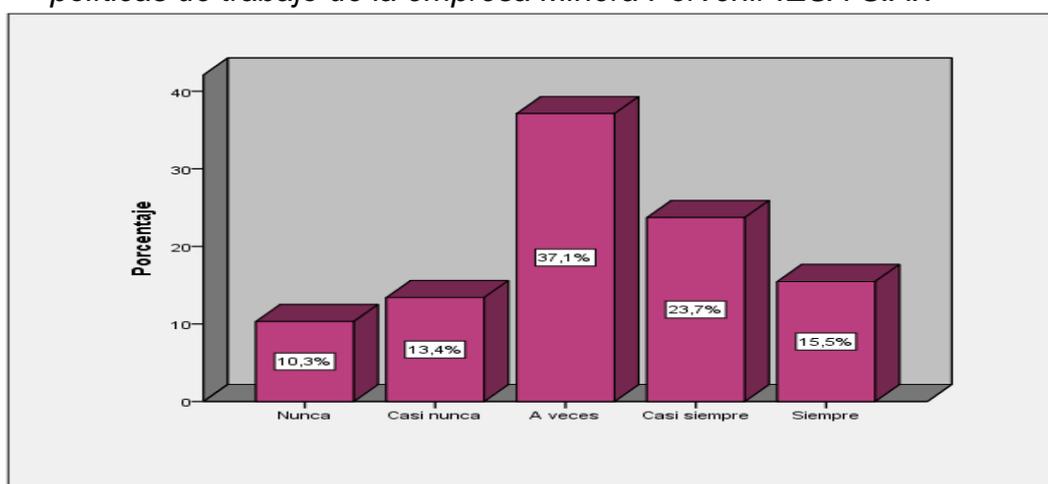
Los colaboradores encuestados de la empresa indican que el 39,2 % que a veces el administrador toma decisiones para evitar conflictos de los colaboradores, mientras el 24,7 %, señalan casi nunca y por último se observa que el 9,3 % manifiestan que nunca el administrador toma decisiones para evitar conflictos de los colaboradores. Estos resultados se observa que el administrador debe tomar buenas decisiones para evitar conflictos entre los jefes y colaboradores de la empresa.

**Tabla N° 14** ¿Considera usted que el administrador comunica las políticas de trabajo de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	10,3
Casi nunca	13	13,4
A veces	36	37,1
Casi siempre	23	23,7
Siempre	15	15,5
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a colaboradores, 2022.  
Elaboración: Propia.

**Figura N° 9** ¿Considera usted que el administrador comunica las políticas de trabajo de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?



Nota: Encuesta a colaboradores, 2022.

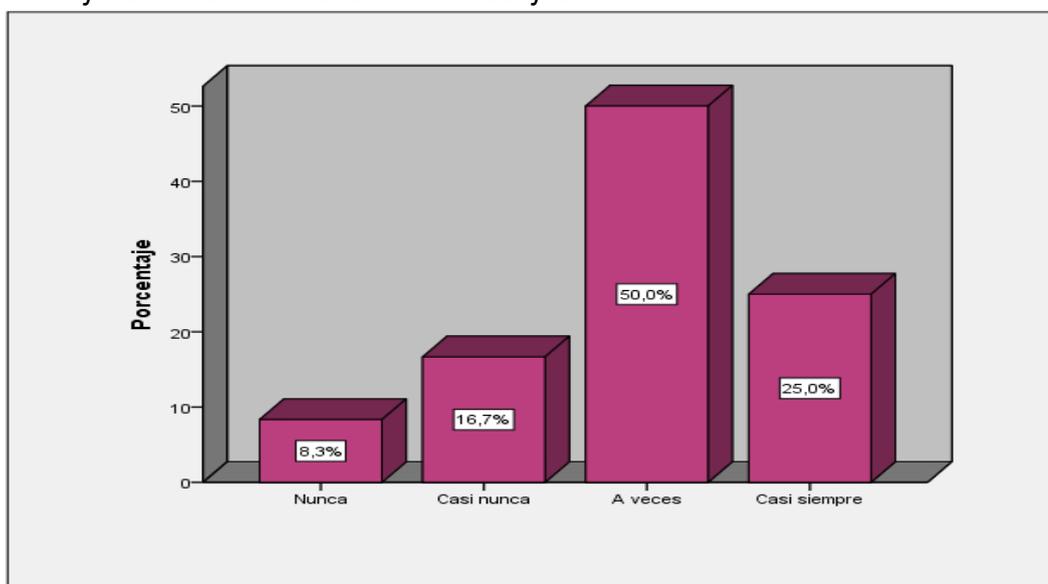
Los colaboradores encuestados de la empresa indican que el 37,1 % que a veces el administrador comunica las políticas a los colaboradores, mientras el 23,7 %, señalan casi siempre y por último se observa que el 10,3 % manifiestan que nunca el administrador comunica las políticas a los colaboradores. Estos resultados se observan que el administrador debe comunicar las políticas de trabajo a los colaboradores de la empresa.

**Tabla N° 15** ¿Considera usted que sus colaboradores cumple con los objetivos establecidas en su trabajo?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	8,3
Casi nunca	2	16,7
A veces	6	50,0
Casi siempre	3	25,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.  
Elaboración: Propia.

**Figura N° 10** ¿Considera usted que sus colaboradores cumplen con los objetivos establecidas en su trabajo?



Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.

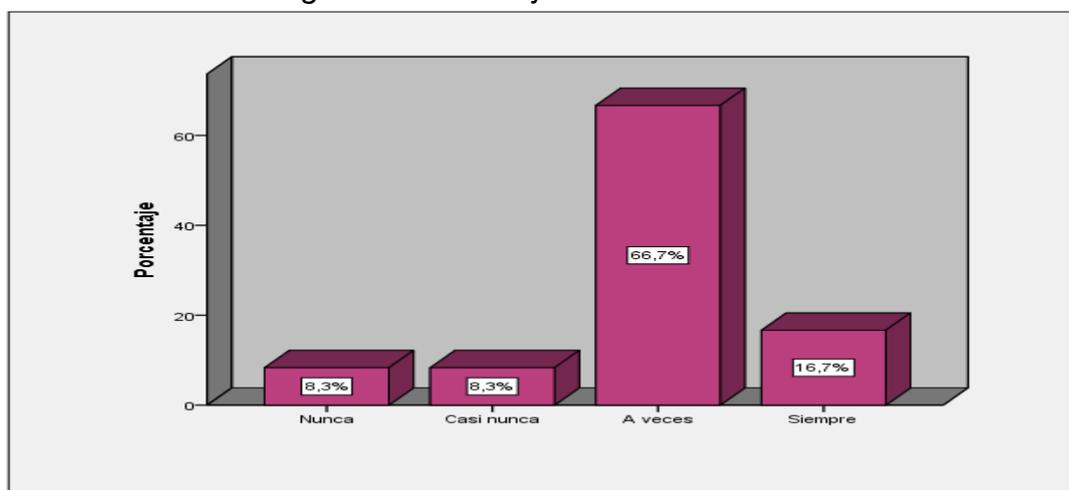
Los jefes encuestados de la empresa indican que el 50,0 % que a veces cumplen con los objetivos de la empresa, mientras el 25,0 %, señalan casi siempre y por último se observa que el 8,3 % manifiestan que nunca cumple los objetivos. Estos resultados se observa que los jefes deben trabajar en equipo con sus trabajadores para cumplir con las metas establecidos de la empresa.

**Tabla N° 16** ¿Considera usted que sus colaboradores les motiva con reconocimiento de logros en su trabajo?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	8,3
Casi nunca	1	8,3
A veces	8	66,7
Siempre	2	16,7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.  
Elaboración: Propia.

**Figura N° 11** ¿Considera usted que sus colaboradores les motiva con reconocimiento de logros en su trabajo?



Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.

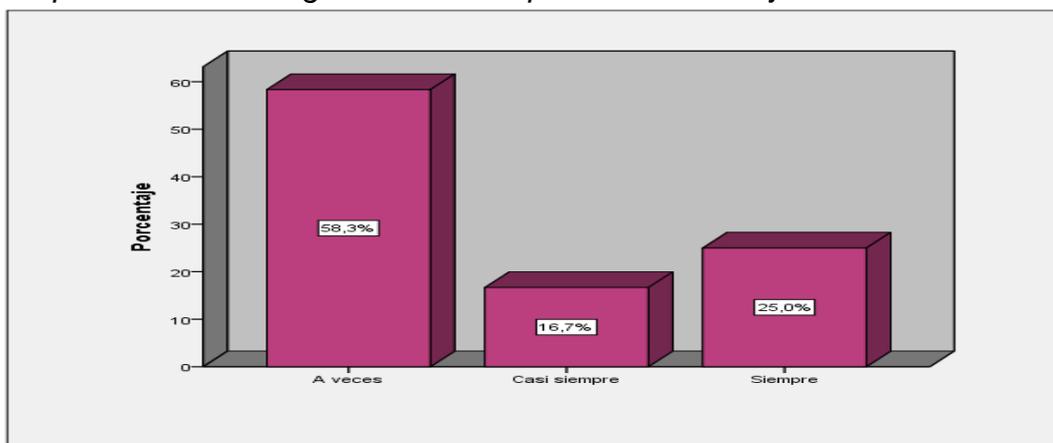
Los jefes encuestados de la empresa indican que el 66,7 % que a veces sus colaboradores les motivan con reconocimiento, mientras el 16,7 %, señalan siempre y por último se observa que el 8,3 % manifiestan que casi nunca y nunca a los colaboradores les motiva con reconocimiento. Estos resultados se observan que los jefes deben aplicar métodos de reconocimiento a los colaboradores sobresalientes en su centro laboral de la empresa.

**Tabla N° 17** ¿Considera usted que sus colaboradores ponen en práctica el liderazgo con sus compañeros de trabajo?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
A veces	7	58,3
Casi siempre	2	16,7
Siempre	3	25,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.  
Elaboración: Propia.

**Figura N° 12** ¿Considera usted que sus colaboradores ponen en práctica el liderazgo con sus compañeros de trabajo?



Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.

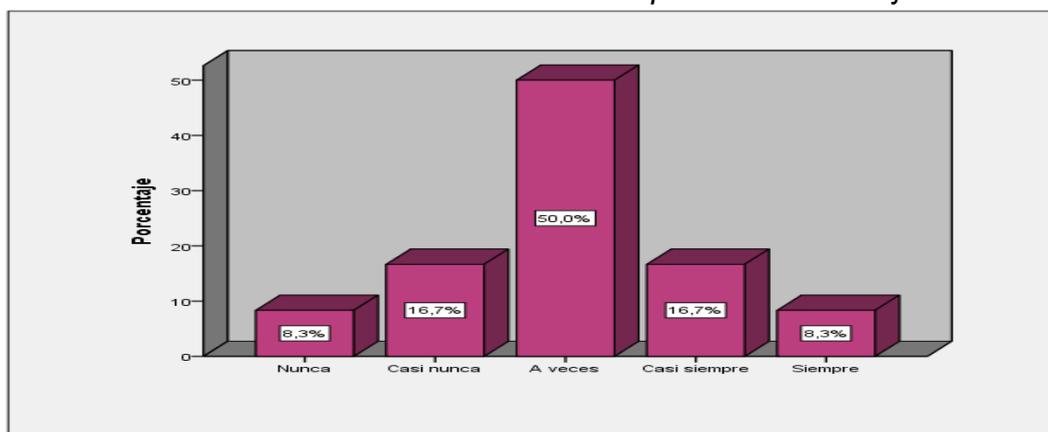
Los jefes encuestados de la empresa indican que el 58,3 % que a veces sus colaboradores ponen en práctica el liderazgo, mientras el 25.0 %, señalan siempre y por último se observa que el 16,7 % manifiestan que casi siempre los colaboradores ponen en práctica el liderazgo. Estos resultados se observan que los colaboradores deben aplicar los estilos de liderazgo y el trabajo en equipo en la empresa.

**Tabla N° 18** *¿Considera usted que sus colaboradores muestran habilidades de comunicación con sus compañeros de trabajo?*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	8,3
Casi nunca	2	16,7
A veces	6	50,0
Casi siempre	2	16,7
Siempre	1	8,3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.  
Elaboración: Propia.

**FIGURA N° 13** *¿Considera usted que sus colaboradores muestra habilidades de comunicación con sus compañeros de trabajo?*



Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.

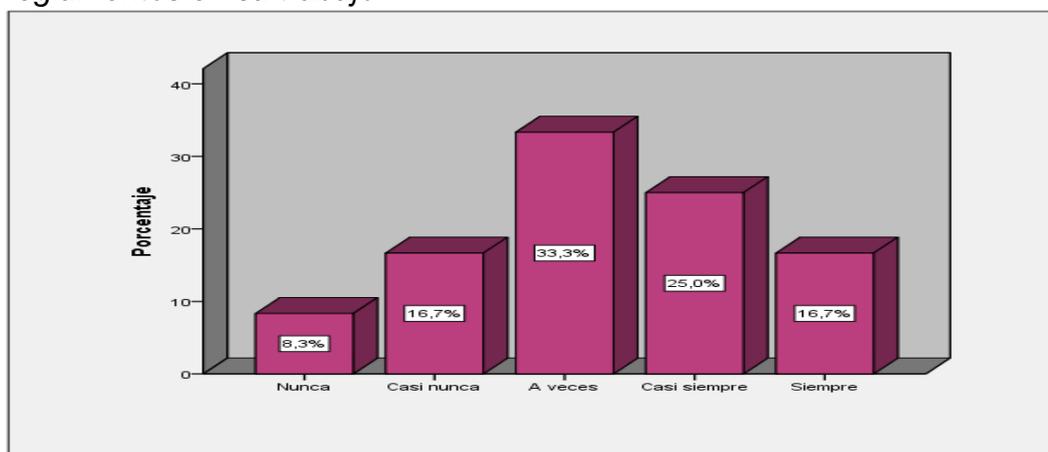
Los jefes encuestados de la empresa indican que el 50,0 % que a veces sus colaboradores muestran habilidades de comunicación, mientras el 16.7 %, señalan casi nunca y casi siempre y por último se observa que el 8,3 % manifiestan que nunca y siempre los colaboradores muestran sus habilidades de comunicación. Estos resultados se observan que los colaboradores deben aplicar sus habilidades de comunicación efectiva con sus compañeros de trabajo que laboran en la empresa.

**Tabla N° 19** ¿Considera usted que sus colaboradores cumplen con los reglamentos en su trabajo?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	8,3
Casi nunca	2	16,7
A veces	4	33,3
Casi siempre	3	25,0
Siempre	2	16,7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.  
Elaboración: Propia.

**Figura N° 14** ¿Considera usted que sus colaboradores cumplen con los reglamentos en su trabajo?



Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.

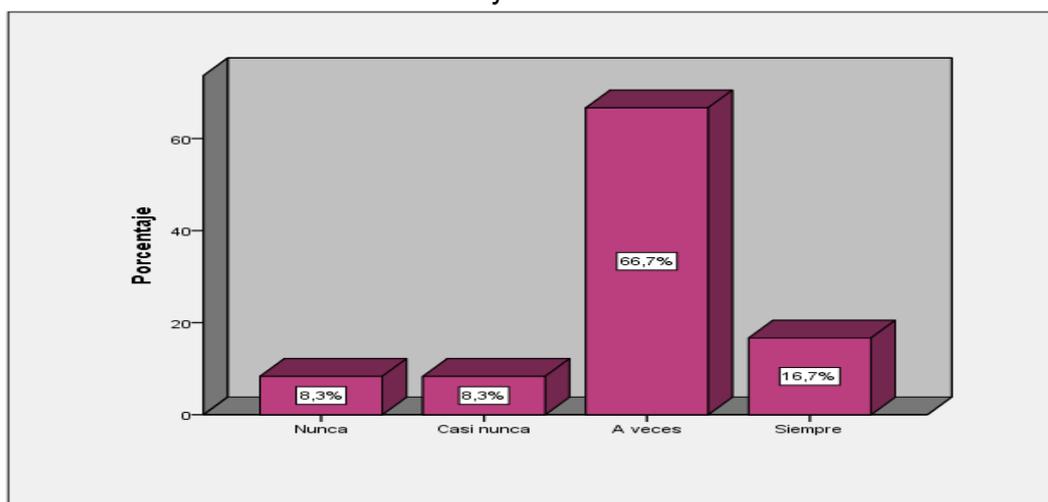
Los jefes encuestados de la empresa indican que el 33,3 % que a veces sus colaboradores cumplen con el reglamento de trabajo, mientras el 25,0 %, señalan casi siempre y por último se observa que el 8,3 % manifiestan que nunca sus colaboradores cumplen con el reglamento de trabajo. Estos resultados se observan que los colaboradores deben cumplir el reglamento y funciones de trabajo de la empresa.

**Tabla N° 20** ¿Considera usted que sus colaboradores cumplen con las normas de conductas en su trabajo?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	8,3
Casi nunca	1	8,3
A veces	8	66,7
Siempre	2	16,7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.  
Elaboración: Propia.

**Figura N° 15** ¿Considera usted que sus colaboradores cumple con la norma de conducta en su trabajo?



Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.

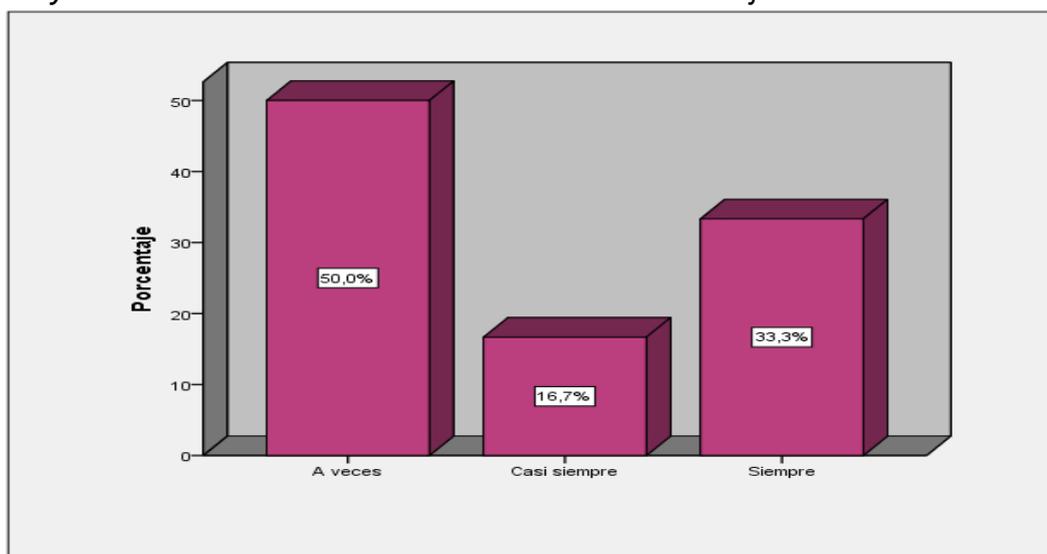
Los jefes encuestados de la empresa indican que el 66,7 % que a veces sus colaboradores cumplen con la norma de conducta de trabajo, mientras el 16.7 %, señalan siempre y por último se observa que el 8,3 % manifiestan que nunca sus colaboradores cumplen con la norma de conducta de trabajo. Estos resultados se observa que los colaboradores deben cumplir la norma de conducta de trabajo de la empresa.

**Tabla N° 21** ¿Considera usted que sus colaboradores tienen confianza y toman buenas decisiones en su centro de trabajo?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	50,0
Casi siempre	2	16,7
Siempre	4	33,3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.  
Elaboración: Propia.

**Figura N° 16** ¿Considera usted que sus colaboradores tienen confianza y toman buenas decisiones en su centro de trabajo?



Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.

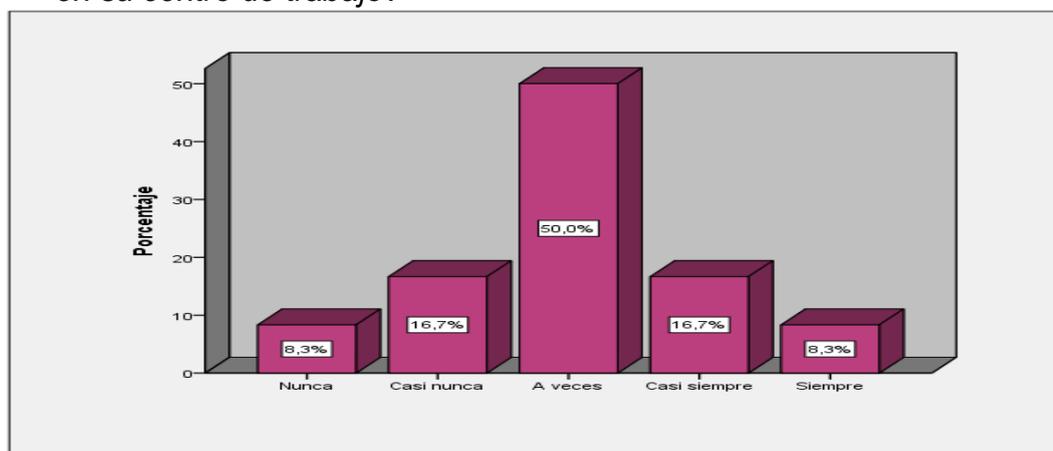
Los jefes encuestados de la empresa indican que el 50,0 % que a veces sus colaboradores tienen confianza en su centro de trabajo, mientras el 33.3 %, señalan siempre y por último se observa que el 16,7 % manifiestan que casi siempre sus colaboradores tienen confianza en su centro de trabajo. Estos resultados se observa que los colaboradores deben tener confianza y tomar buenas decisiones administrativas de la empresa.

**Tabla N° 22** ¿Considera usted que sus colaboradores están satisfechos en su centro de trabajo?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	8,3
Casi nunca	2	16,7
A veces	6	50,0
Casi siempre	2	16,7
Siempre	1	8,3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.  
Elaboración: Propia.

**Figura N° 17** ¿Considera usted que sus colaboradores están satisfechos en su centro de trabajo?



Nota: Encuesta a jefes administrativos, 2022.

Los jefes encuestados de la empresa indican que el 50,0 % que a veces sus colaboradores están satisfechos en su centro de trabajo, mientras el 16.7 %, señalan casi nunca y casi siempre y por último se observa que el 8,3 % manifiestan que nunca y siempre sus colaboradores están satisfechos en su centro de trabajo. Estos resultados se observa que los jefes deben buscar un buen clima laboral con sus colaboradores estén satisfechos en su centro de trabajo de la empresa.

## 4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

### Prueba de normalidad

Se analizó las pruebas de normalidad con el estadístico Kolmogorov-Smirnov porque el estudio son dos muestras distintas, primero la muestra > 50 y Shapiro-Wilk < 50. A continuación tenemos los siguientes criterios: si pasa por encima de la Sig. (0.05), entonces se ajusta a una prueba de normalidad, mientras, la Sig. (0.05) es menor, quiere decir, no se ajusta a una prueba de normalidad.

**Tabla N° 23** *Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smimov.*

Variable	Estadístico	GI	Sig.
Gestión de recursos humanos	0.067	67	0.200

Nota: Encuesta 2020, n = 67.

En la tabla 23, el resultado tuvo como resultado de la Sig. 0.200, que se ajusta a una distribución normal.

**Tabla N° 24** *Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.*

Variable	Estadístico	GI	Sig.
Desempeño laboral	0.971	12	0.918

Nota: Encuesta 2020, n = 67.

En la tabla 24, el resultado tuvo como resultado de la Sig. 0.918, que se ajustó a una distribución normal.

Las pruebas de normalidades en esta investigación se demostraron que se ajustan a una distribución normal, lo cual llevo a determinar la prueba de hipótesis de Pearson por ser una estadística paramétrica.

### Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se determinó la prueba de Pearson que se empleó al software SPSS Vs. 26, donde se ingresó los datos de la variable independiente; gestión de recursos humanos y la variable dependiente; desempeño laboral. A continuación, tenemos la siguiente escala de valorización de correlación.

**Tabla N° 25** *Escala de valores de correlación*

<b>Valor</b>	<b>Interpretación</b>
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Nota: Hernández (2014). Metodología de investigación, pág. 453.

### **Hipótesis general**

Hi Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A. 2022.

**Tabla N° 26** *Correlación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>		<b>Gestión de recursos humanos</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Gestión de recursos humanos	Coeficiente de Pearson	1	0,600**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	97	12
Desempeño laboral	Coeficiente de Pearson	0,600**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	12	12

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El resultado llego a contrastar la prueba estadística de Pearson de  $r_s = 0,600$ , que significa correlación positiva moderada, luego se halló la significancia de 0,000, queda demostrado que si existe relación significativa entre las variables de estudios de la empresa minera Porvenir IESA S.A.

### Primera hipótesis específico

Hi Existe relación directa entre el reclutamiento, selección y el desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A. 2022.

**Tabla N° 27** *Correlación entre el reclutamiento, selección y el desempeño laboral*

Correlaciones		Reclutamiento, selección	Desempeño laboral
Reclutamiento, selección	Coefficiente de Pearson	1	0,508**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	97	12
Desempeño laboral	Coefficiente de Pearson	0,508**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	12	12

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El resultado se contrastó la prueba estadística de Pearson de  $r_s = 0,508$ , que significa correlación positiva moderada, luego se halló la significancia de 0,000, queda demostrado que si existe relación significativa entre la primera dimensión (reclutamiento y selección del personal) con la variable desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A.

### Segunda hipótesis específico

Hi Existe relación directa entre la capacitación, desarrollo y el desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A. 2022.

**Tabla N° 28** *Correlación entre la capacitación, desarrollo y el desempeño laboral*

Correlaciones		Capacitación, desarrollo	Desempeño laboral
Capacitación, desarrollo	Coefficiente de correlación	1	0,609**
	Rho de Spearman	.	,000
	Sig. (bilateral)	.	,000
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,609**	1
	Rho de Spearman	.	.
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	12	12

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Llego el resultado de contrastar la prueba de Pearson de  $r_s = 0,609$ , que significa correlación positiva moderada, luego se halló la significancia de 0,000, queda demostrado que si existe relación significativa entre la segunda dimensión (capacitación y desarrollo de personal) con la variable desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A.

### Tercera hipótesis específico

Hi Existe relación directa entre la remuneración y el desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A. 2022.

**Tabla N° 29** *Correlación entre la remuneración y el desempeño laboral*

Correlaciones		Remuneración	Desempeño laboral
Remuneración	Coefficiente de correlación	1	0,548**
	Rho de Spearman		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	97	12
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,548**	1
	Rho de Spearman		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	12	12

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se llegó a contrastar la prueba de Pearson de  $r_s = 0,548$ , que significa correlación positiva moderada, luego se halló la significancia de 0,000, queda demostrado que si existe relación significativa entre tercera dimensión (remuneración del personal) con la variable desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A.

### Cuarta hipótesis específico

Hi Existe relación directa entre las relaciones de los empleados y el desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A. 2022.

**Tabla N° 30** *Correlación entre las relaciones de los empleados y el desempeño laboral*

Correlaciones		Relaciones de los empleados	Desempeño laboral
Relaciones de los empleados	Coefficiente de correlación	1	0,680**
	Rho de Spearman		

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	97	12
Desempeño	Coeficiente de correlación	0,680**	1
laboral	Rho de Spearman		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	12	12

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El resultado llegó a contrastar la prueba estadística de Pearson de  $r_s = 0,680$ , que significa correlación positiva moderada, luego se halló la significancia de 0,000, queda demostrado que si existe relación significativa entre la cuarta dimensión (relaciones de los empleados) con la variable desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Se sustentó la hipótesis de Pearson, lo cual va permitir colaborar con los objetivos propuestos en la tesis y así poder discutir con los antecedentes de investigación.

En cuanto al objetivo general, se determinó la relación entre la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir "IESA" S.A. Cerro de Pasco, 2022, Se contrasto el coeficiente de Pearson de  $r_s = 0.600$ , moderada, asimismo, la Sig. 0.000, se demostró que la relación es positiva y significativa entre las variables de estudio de la empresa mencionada, donde concluyó que la gestión recursos humanos juega un papel vital y que los trabajadores muestren sus actitudes y habilidades en la empresa estudiada. Entonces consideramos a Muñoz (2017). Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016. Llegó a demostrar que las variables de estudios arrojó un valor de 0.900 y significativa de 0.000 si existe correlación directa (0,900) y Sig. (0,000) entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores de la institución.

El primer objetivo específico, se estableció la relación entre el reclutamiento y selección en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir "IESA" S.A. Cerros de Pasco, 2022. Se demostró el coeficiente de Pearson de  $r_s = 0.508$ , nivel moderada, asimismo, la Sig. 0.000, se corrobora la significancia en una zona de aceptación porque a mayor cumplimiento en los procesos de recursos, mayor el desempeño laboral en la empresa estudiada. Con cuerdo con Manco (2018). Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016. Concluyo que el resultado de 0.898 fue alta, lo que demostró que si existió correlación entre las variables de estudios el resultado de correlación 0.898 fue alta y la Sig. de 0.000, que si existió correlación significativa entre el reclutamiento y selección de personal y desempeño laboral en la institución.

El segundo objetivo específico, se determinó la relación entre la capacitación y desarrollo en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022. Se evidenció el coeficiente de Pearson de  $r_s = 0.609$ , moderada, asimismo, la Sig. 0.000, se halló que si existió relación significativa entre la capacitación y desarrollo de personal con el desempeño laboral, concluyo que a mayor capacitación y desarrollo de personal mayor es el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa. Coincido con Flores (2017), en su tesis; Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa SERPETBOL Perú S.AC. – San Borja 2016, concluyo que el valor de Pearson de 0,796 y la significancia de 0.000, el cual se mostró que mayor es la capacitación de personal, mejor es el desempeño laboral de la empresa estudiada.

El tercer objetivo específico se identificó la relación entre la remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022. Se estudió el coeficiente de Pearson de  $r_s = 0.548$ , moderada, asimismo, la Sig. (0.000), se halló que si existió relación significativa entre la remuneración de personal con el desempeño laboral, concluyo que a la remuneración de personal mayor es el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa. Coincido con Zúñiga (2020), en su tesis; “Las remuneraciones y el rendimiento laboral en la empresa de Transportes San Martin de Porres S.A.”, concluyo que el resultado de correlación de Rho Spearman de 0.580 fue moderada, lo que significó que la remuneración si incide con el rendimiento laboral de la empresa de transporte.

El cuarto objetivo específico se determinó la relación entre las relaciones de los empleados en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022. Se evidenció el coeficiente de Pearson de  $r_s = 0.680$ , moderado, asimismo, la Sig. (0.000), se halló que si existió correlación entre las relaciones con los empleados y el desempeño laboral, concluyó que a mayor son las relaciones de los empleados, mayores es el desempeño laboral de la empresa estudiada.

## CONCLUSIONES

1. El objetivo general; se determinó que si existe relación positiva significativa entre la gestión de recursos humanos con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022, con un valor correlacional  $r_s = 0.600$ , moderada y una significancia de 0.000. Para la gestión de recursos humanos se evidenció las siguientes tablas como: la tabla 8 (42,3 %); tabla 9 (35,1 %); tabla 12 (39,2 %); tabla 14 (37,1 %), los colaboradores mencionan que a veces el administrador realiza el proceso de reclutamiento, selección, capacitación, remuneración y las relaciones de los colaboradores, lo que significa que una buena gestión del personal mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Finalmente, el desempeño laboral de los colaboradores se identificó las siguientes tablas como: la tabla 16 (66,7 %); tabla 17 (58,3 %); tabla 20 (66,7 %); tabla 21 (50,0 %), a veces los jefes de cada área administrativa miden el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa estudiada. Lo que significa que un buen desempeño laboral mejora la motivación, las habilidades, la satisfacción del trabajo y la disciplina de los colaboradores de la empresa estudiada.
2. En primer objetivo específico; se estableció que si existe relación positiva significativa entre el reclutamiento y selección con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022, que se obtuvo un valor correlacional  $r_s = 0.508$ , moderada y una significancia de 0.000. Esto se observó en la tabla 7 (40,2 %) los colaboradores mencionan que a veces el administrador evalúa el curriculum vitae y en la tabla 8 (42,3 %), a veces el administrador realiza el proceso adecuado en la selección del personal de la empresa estudiada, lo que significa que a mayor reclutamiento y selección del personal mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Finalmente, el desempeño laboral de los colaboradores se identificó las siguientes tablas como: la tabla 15 (50,0 %); y en la tabla 16 (66,7 %), a veces los jefes de cada área

administrativa miden el desempeño laboral de los colaboradores, lo que significa que un buen desempeño laboral mejora la motivación o el reconocimiento de los colaboradores para lograr los objetivos de la empresa.

3. En segundo objetivo específico; se determinó que si existe relación entre la capacitación y desarrollo con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir "IESA" S.A. Cerros de Pasco, 2022, que se obtuvo un valor correlacional  $r_s = 0.609$ , moderada y una significancia (0.000). En la tabla 9 (35,1 %) los colaboradores mencionan que a veces el administrador coordina con las diferentes áreas administrativas sobre la programación de capacitación de la empresa y en la tabla 10 (37,1 %), a veces el administrador ejecuta y evalúa el plan de capacitación de la empresa, lo que significa que a mayor capacitación del personal, mayor sería el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Finalmente, el desempeño laboral de los colaboradores se identificó las siguientes tablas como: la tabla 17 (58,3 %); y en la tabla 18 (50,0 %), a veces los jefes de cada área administrativa miden el desempeño laboral de los colaboradores, lo que cual indica que un buen desempeño laboral mejora las habilidades de liderazgo, comunicación de los colaboradores para lograr los objetivos de la empresa.
  
4. En tercer objetivo específico; se identificó que si existe relación positiva significativa entre la remuneración con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa minera Porvenir "IESA" S.A. Cerros de Pasco, 2022, que se obtuvo un valor correlacional  $r_s = 0.548$ , moderada y una significancia bilateral;  $p \leq 0.000$ . Esto se observó en la tabla 11 (42,3 %) los colaboradores mencionan que a veces el administrador evalúa la remuneración de acuerdo a sus habilidades, finalmente en la tabla 12 (39,2 %), a veces el administrador evalúa la remuneración por competencias en la empresa, lo que significa que a mayor es la remuneración de personal mejorara progresivamente el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Finalmente, el desempeño laboral de los colaboradores se identificó las siguientes tablas como: la

tabla 19 (33,3 %); y en la tabla 20 (66,7 %), a veces los colaboradores cumplen con la norma de conducta de trabajo de la empresa minera. Lo que significa que un buen desempeño laboral mejora la disciplina laboral a través del reglamento establecido de la empresa.

5. En cuarto objetivo específico; se determinó que si existe relación positiva significativa entre las relaciones de los empleados con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa minera Porvenir "IESA" S.A. Cerros de Pasco, 2022, que se obtuvo un valor correlacional  $r_s = 0.680$ , moderada y una significancia (0.000). Esto se observó en la tabla 13 (39,2 %) los colaboradores mencionan que a veces el administrador toma decisiones para evitar conflictos de los colaboradores, y en la tabla 14 (37,1 %), a veces el administrador comunica las políticas a los colaboradores en la empresa, lo que significa que a mayor a mayor las relaciones del personal mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa y finalmente en la tabla 21 (50,0 %), a veces los colaboradores tienen confianza en su centro de trabajo en la empresa. Finalmente, el desempeño laboral de los colaboradores se identificó las siguientes tablas como: la tabla 21 (50,0 %); y en la tabla 22 (50,0 %), a veces los colaboradores están satisfechos en su centro de trabajo de la empresa. Lo que significa que un buen desempeño laboral mejora la actitud laboral a través de la confianza laboral y satisfacción laboral de los colaboradores que laboran en la empresa.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al administrador, que reconozca las debilidades que tiene el área y establecer un modelo de administración de recursos humanos como; programa de reconocimiento, desarrollo profesional y liderazgo con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa minera Porvenir IESA S.A.
2. Se recomienda al administrador proponer un manual de procedimientos de técnicas de reclutamiento adecuados para una buena selección de personas, ya que permitirá evaluar las competencias del personal y así mejorar su desempeño y satisfacción laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A.
3. Se recomienda al administrador diseñar programas de capacitación según la especialización del personal para así desarrollar el talento humano que sea más intenso y conlleve elevar el desempeño laboral, lo cual permita desarrollar sus competencias con la finalidad de que los colaboradores sean más eficientes y eficaces en sus funciones de la empresa minera Porvenir IESA S.A.
4. Se recomienda al administrador de implementar un nuevo sistema de remuneraciones por competencias y de esta manera se mejora el desempeño laboral y la rentabilidad económica y financiera de la empresa minera Porvenir IESA S.A.
5. Se recomienda al administrador de diseñar políticas que incluyan actividades de mejora de las relaciones laborales con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa minera Porvenir IESA S.A.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Accilio, Y., Espinoza, A. y Guardia, L. (2018). El reclutamiento y selección de personal en el Real Hotel – Huánuco periodo 2017 [tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. [http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/4245/TA\\_D00635A17.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/4245/TA_D00635A17.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, B., Alfonso, D. y Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. Revista Diadasc, 9(2), p. 1-12. [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EIDesempenoLaboral-6596591%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EIDesempenoLaboral-6596591%20(1).pdf)
- Alles, M. (2011). Diccionario de términos de recursos humanos. (Primera Edición). Ediciones Granica S.A.
- Andresen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. J Labor Res, 28, pp. 714-734. [https://www.researchgate.net/publication/225665548\\_Working\\_Unusual\\_Hours\\_and\\_Its\\_Relationship\\_to\\_Job\\_Satisfaction\\_A\\_Study\\_of\\_European\\_Maritime\\_Pilots](https://www.researchgate.net/publication/225665548_Working_Unusual_Hours_and_Its_Relationship_to_Job_Satisfaction_A_Study_of_European_Maritime_Pilots)
- Armijos, F., Bermúdez, A. y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 11(4), p.163-170. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Chávez, C. (2015). Diccionario de recursos humanos. Técnicas organizacionales y Teorías administrativas. (Primera Edición). Editorial Brujas.
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. (Tercera Edición). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2018). Administración de Recursos Humanos (Décima Edición). McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: El capital humano en las organizaciones. (Novena Edición). McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2017). Administración de Recursos Humanos. (Decimoprimer Edición). Pearson Educación.
- Flores, B. (2017). Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa SERPETBOL Perú S.AC. – San Borja 2016 [tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/398/UMINA%20FLORES%20BEATRIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, R. (2014). Administración de recursos humanos. Editorial UNID.
- Gálvez, T. (2017). Gestión de recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral empresa Angeplat S.A.C. [tesis de pregrado, Universidad San Pedro]. [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12639/Tesis\\_63258.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12639/Tesis_63258.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Goyeneche, S. (2017). Diseño de estrategias de gestión de talento humano para las micro empresas del Municipio de Socha [tesis de pregrado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]. <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2250/1/TGT-792.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (Sexta Edición). McGraw-Hill.
- Huerta, J. (2020). Diseño de una metodología para la evaluación del control de gestión de la dirección de reclutamiento y desarrollo de la gerencia de recursos humanos de Codelco Chile División Andina [tesis de pregrado, Universidad Técnica Federico Santa María]. <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/49681/m18746997-k.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S. y Tornell, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el estado de Chiapas. Scielo Perú, 21(2), p. 316-325.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n2/2308-0531-rfmh-21-02-316.pdf>

Manco, C. (2018). Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016 [tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208/Manco\\_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208/Manco_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Montoya, C. y Boyero, M. (2015). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Revista Científica "Visión de Futuro", 20(2), p.1-20.

<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

Muñoz, M. (2017). Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016, [tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6674/Mu%C3%B1oz\\_AME.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6674/Mu%C3%B1oz_AME.pdf?sequence=1)

Palma, R. y Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia, Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 39, p. 159-188.

<https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

Pantoja, G. (2019). Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia: aproximaciones a un modelo de diagnóstico organizacional. Revista Administración, Negocios,

87,

p.13-26.

<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2441/1986>

Panza, M. (1990). Notas sobre planes de estudio y relaciones disciplinarias en el currículo. CISE-UNAM.

Puchol, L. (2003). Dirección y gestión de recursos humanos. (Quinta Edición). Ediciones Díaz de Santos S.A.

- Rebaza, E. (2020). Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en una Unidad Médico Legal de Lima, 2020 [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio institucional <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8187/Gasta%20b1adu%20Rebaza%20Ernaldo%20Efra%20adn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional: Conceptos, Controversias y Aplicaciones. México Prentice Hall Hispanoamericana.
- Rojas, J. Céspedes, R. y Bambaren, L. (2020). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC Huánuco – 2015, Revista Balances, 8(11), p. 48-55. <file:///C:/Users/HP/Downloads/194-624-1-PB.pdf>
- Ruiz, E., Gago, L., Garcia, C. y López. S. (2013). Recursos humanos y Responsabilidad Social Corporativa. McGraw-Hill/Interamericana S.L.
- Sandoval, E. (2019). Rendimiento laboral y la excelencia de servicio en el área de operaciones de la empresa BGM S.A.C – Lima, 2018 – Perú [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6254/Sandoval%20Alayo%20Edward%20Ricardo.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Sixto, S. y Márquez, J. (2017). Tendencias teóricas en la conceptualización de las habilidades: Aplicación en la didáctica de la Oftalmología. Revista Ciencias Médicas de Pinar del Rio, 21(3), p. 438-447. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942017000300020#:~:text=\(2004\)%20define%20las%20habilidades,sobre%20s%20mismo%3A%20autorregularse%22](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942017000300020#:~:text=(2004)%20define%20las%20habilidades,sobre%20s%20mismo%3A%20autorregularse%22)
- Tomayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. (Cuarta Edición). Editorial Limusa.
- Vargas, R. (2018). Los efectos que tienen los procesos de incorporación de personal basados en competencias: Opiniones de un grupo de directivos y gerentes de tres importantes empresas del sector minero peruano en el 2018, [tesis de posgrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13692/Vargas%20Lucar%20Rosario%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Yaurivilca, G. y Rosales, D. (2018), Gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Chupaca, 2017 [tesis pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión], <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/702/1/GESTI%C3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20Y%20FUNCIONARIOS%20DE%20LA%20MUNICI.pdf>
- Zeballos, R. (2019). Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas Mattaz Zeballos Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre [tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1007/1/2019-018T-EC01.pdf>
- Zúñiga, B. (2020). Las remuneraciones y el rendimiento laboral en la empresa de Transportes San Martín de Porres S.A. [tesis de posgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional <http://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3974/BRIAN%20CARLOS%20Z%C3%9A%C3%91IGA%20AG%C3%9CERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROYECTO: “La gestión de recursos humanos en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerro de Pasco, 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es la relación entre el reclutamiento y selección en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre la capacitación y desarrollo en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre la remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre las relaciones de los trabajadores en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022?</li> </ul>	<p><b>General:</b> Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer la relación entre el reclutamiento y selección en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022.</li> <li>- Determinar la relación entre la capacitación y desarrollo en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022.</li> <li>- Identificar la relación entre la remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022.</li> <li>- Determinar la relación entre las relaciones de los trabajadores en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa minera Porvenir “IESA” S.A. Cerros de Pasco, 2022.</li> </ul>	<p><b>General:</b> Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A. 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe relación directa entre el reclutamiento, selección y el desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A. 2022.</li> <li>- Existe relación directa entre la capacitación, desarrollo y el desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A. 2022.</li> <li>- Existe relación directa entre la remuneración y el desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A. 2022.</li> <li>- Existe relación directa entre las relaciones de los empleados y el desempeño laboral de la empresa minera Porvenir IESA S.A. 2022.</li> </ul>	<p><b>Variable Independiente:</b> X= Gestión de recursos humanos</p> <p style="text-align: center;"><b>DIMENSIONES</b></p> <p>X<sub>1</sub>: Reclutamiento y selección X<sub>2</sub>: Capacitación y desarrollo X<sub>3</sub>: Remuneración X<sub>4</sub>: Relaciones interpersonales</p> <p><b>Variable Dependiente:</b> Y= Desempeño laboral</p> <p style="text-align: center;"><b>DIMENSIONES</b></p> <p>Y<sub>1</sub>: Motivación Y<sub>2</sub>: Habilidades Y<sub>3</sub>: Disciplina laboral Y<sub>4</sub>: Actitud laboral</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental <b>Población:</b> Población “A”: 97 colaboradores administrativos. Población “b”: 12 jefes administrativos. <b>Muestra:</b> Muestra “A”: 97 colaboradores administrativos. Muestra “B”: 12 jefes administrativos- <b>Técnica para recolección de datos:</b> Encuesta – cuestionarios <b>Técnica para procesamiento y análisis de datos:</b> Excel y <u>Spss</u></p>

## ANEXO 2: INSTRUMENTO



**Universidad de Huánuco**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**



**Programa Académico de Administración de Empresas**

**Variable independiente: Gestión de recursos humanos**

**Cuestionario: Dirigido a los colaboradores administrativos**

**Variable independiente: Gestión de recursos humanos**

1. ¿Considera usted que el administrador evalúa currículum vitae acorde al perfil del puesto de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
2. ¿Cree usted que el administrador realiza método de proceso adecuado en la selección del personal de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
3. ¿Considera usted que el administrador coordina con las diferentes áreas administrativas sobre la programación de capacitación de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
4. ¿Considera usted que el administrador ejecuta y evalúa adecuadamente el plan de capacitación de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
5. ¿Considera usted que el administrador evalúa la remuneración de acuerdo a sus habilidades que desarrolla en su centro laboral de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
6. ¿Considera usted que el administrador realiza una evaluación constante sobre las remuneraciones por competencias de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
7. ¿Considera usted que el administrador toma decisiones adecuadas para evitar conflictos entre los jefes y colaboradores de la empresa Minería Porvenir IESA S.A.?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
8. ¿Considera usted que el administrador comunica las políticas de trabajo de la empresa Minera Porvenir IESA S.A.?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre



**Universidad de Huánuco**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**



**Programa Académico de Administración de Empresa:**

**Variable dependiente: Desempeño laboral**

**Cuestionario: Dirigido a los jefes de cada área administrativa**

**Variable dependiente: Desempeño laboral**

1. ¿Considera usted que sus colaboradores cumple con los objetivos establecidas en su trabajo?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre c) Siempre
2. ¿Considera usted que sus colaboradores les motiva con reconocimiento de logros en su trabajo?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre c) Siempre
3. ¿Considera usted que sus colaboradores pone en práctica el liderazgo con sus compañeros de trabajo?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre c) Siempre
4. ¿Considera usted que sus colaboradores muestra habilidades de comunicación con sus compañeros de trabajo?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre c) Siempre
5. ¿Considera usted que sus colaboradores cumple con los reglamentos en su trabajo?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre c) Siempre
6. ¿Considera usted que sus colaboradores cumple con las normas de conductas en su trabajo?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre c) Siempre
7. ¿Considera usted que sus colaboradores tienen confianza y toman buenas decisiones en su centro de trabajo?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre c) Siempre
8. ¿Considera usted que sus colaboradores están satisfechos en su centro de trabajo?  
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre c) Siempre